

KOMMUN IKASJONS VERKTØY

Praktiske verktøy for å forebygge og håndtere konflikter

HVORFOR KOMMUNIKASJONSVERKTØY?

Et av de viktigste kjennetegnene ved konflikter er at vi slutter å snakke sammen. For å løse konflikter må vi derfor snakke med hverandre. Problemet er imidlertid at når vi forsøker det, eskalerer ofte konflikten. En av årsakene er at vi har helt ulike oppfatninger av hva som har skjedd – og ofte gir man den andre parten skylden for konflikten.

For å bryte dette mønsteret må vi lære oss å snakke sammen. På en måte som ikke eskalerer konflikten, men som demper den. Når vi praktiserer kommunikasjonsreglene, oppnår vi akkurat det. Derfor er de avgjørende når vi håndterer konflikter – men også svært effektive for å forebygge konflikter, i tillegg til at de fremmer dialog og samarbeid.

1) JEG SNAKKER MED – IKKE (NEGATIVT) OM

Dette er reglenes regel. Å baksnakke kan ofte være fristende, men det forgifter dine egne omgivelser – og den som forgifter omgivelsene sine, forgifter seg selv. I praksis betyr dette at du ikke skal snakke negativt om andre bak vedkommendes rygg. Snakk heller med hverandre. Å snakke med hverandre er også langt bedre enn å skrive til hverandre, noe man bør unngå i en konflikt. Konflikter løses når mennesker snakker med hverandre med folkeskikk og respekt.

2) JEG FORTELLER HVA JEG TRENGER ISTEDENFOR Å KRITISERE

Kritikk av andre tilslører ofte udekkede behov. Fortell derfor hva du har behov for i stedet for å kritisere. I stedet for for å si: «Hvorfor må du alltid legge fra deg den veska på helt ville plasser?», kan du si: «Jeg har behov for å en fast plass til den veska. Hva kan vi gjøre for å få det til?». Ved å gjøre det, venner du deg til å tenke gjennom hva som gjør at du «må» kritisere andre. Slik får du både tenkt deg om, og du får redusert muligheten for at den du snakker til går i forsvar.

3) JEG HAR RETT TIL Å SI NEI OG Å LA VÆRE Å SVARE

Du er i din fulle rett til verken å svare eller å bli stilt skolerett når du får spørsmål. Bare husk at *ikke* å svare, *kan* være å fraskrive seg ansvar for å løse opp i konflikten – ja det kan sågar bidra til å eskalere den. Svarer du motvillig, kan det også være tegn på manglende grensesetting.

4) JEG SNAKKER FOR MEG SELV

Ikke bruk anonyme kilder når du håndterer en konflikt – som for eksempel: «Jeg vet om noen som mener at...», eller «Jeg har hørt at...». Dette gjelder alle involverte i konflikten. Kort sagt, snakk for deg selv og stå for dine egne meninger.

Erfaring viser at å uttrykke sine meninger gjennom uttrykkene *jeg føler at* og *jeg opplever at*, kan være problematiske i konflikt-håndterings situasjoner. Dette fordi de kan virke mer diffuse og ansvarsfraskrivende enn uttrykk som *jeg mener at* og *jeg tenker at* – som gjerne oppfattes som mer konkrete. Å uttrykke seg så konkret som mulig i slike situasjoner er avgjørende – både fordi det da vil være enklere for alle parter å forholde seg til det som blir sagt/hevdet, og fordi det gjerne gir signal om at vi tar større ansvar for oss selv og våre utsagn.

5) JEG HAR RETT TIL Å VISE FØLELSER

Konflikter dreier seg ofte om ubehagelige følelser som nag, bitterhet, sinne, avmakt etc. Å løse opp i konflikter handler *ikke* om å bli enig, men om å håndtere konfliktene ved å jobbe med de ubehagelige følelsene. Å være uenig er en naturlig del av arbeidslivet – som på de fleste områder i samfunnet. Så lenge man holder seg til saken og opptrer respektfullt, kan uenighet bidra både til læring og utvikling – ja sågar til tettere relasjoner.

6) JEG ER HER OG NÅ

Konfliktløsning er ikke en «rettssak» som først og fremst skal avdekke hva som har skjedd. Det handler om følelser *her og nå*. Å snakke om snøen som falt i fjor er derfor å bevege seg ut av rommet.

Å henvise til episoder kan imidlertid være både nyttig og nødvendig. Vår anbefaling er likevel å ikke gå for detaljert inn i dette – for ikke å «gå seg bort». Om noen for eksempel sier tirsdag, kan du være sikker på at andre sier torsdag. Derfor er det en god regel å ikke påstå (høylydt) at noen har sagt noe bestemt, eller at du aldri har sagt det.

Om en gruppe personer skulle ha skrevet et referat fra det siste minuttet i et møte de alle deltar i, ville det blitt like mange forskjellige referater som det var deltakere i møtet. Ingen har fotografisk hukommelse – vær derfor forsiktig med å være (skrå)sikker. Bruk heller uttrykk som:

- Det er mulig jeg har feiltolket deg når ...
- Jeg skjønner at det jeg sa kan ha blitt misoppfattet, men det jeg mente var ...
- Her og nå beklager jeg ...

7) JEG SJEKKER UT TOLKNINGER OG TROR PÅ SVARET

Vi tolker hele tiden – enten vi vil eller ikke. Ingen observerer ord objektivt. I det ligger det at vi både kan feiltolke og misforstå hverandre. Slik sett vil det være like mange oppfatninger av hva noen sier som det er mennesker som hører på. Vær derfor forsiktig med å påstå hva andre har sagt – du kan ha misforstått, og/eller du kan ha glemt viktige detaljer.

En kommunikasjonsform som ofte tolkes (og feiltolkes) er kroppsspråket. En viktig årsak til det er at det dreier seg om et nonverbalt språk. Siden kroppsspråket i sin nonverbale form ikke er like klart i sin uttrykksform som ord, danner det ofte grunnlag for oppfølgings spørsmål. Spesielt når det er diskrepans mellom kroppsspråket og ordene som følger det.

Mener du at kroppsspråket i en gitt situasjon sier noe annet enn ordene, kan du sjekke ut meningen ved å si: «Jeg hører hva du sier, men kroppsspråket ditt gjør meg usikker på hva du egentlig mener. Hvis du kunne klargjøre det, slik at jeg vet at jeg har forstått hva du mener, vil jeg falle til ro med det.»

Kort sagt: spør vedkommende og tro på svaret du får. Dette krever mot av oss – ubehagelig kan det være, men farlig er det ikke.

8) JEG TAR ANSVAR OG SIER FRA

Ansvar er noe vi har i svært mange situasjoner. Å ha ansvar forplikter fordi det krever handling – nemlig å gi klart uttrykk for det du mener. Dette er særdeles viktig i forbindelse med konflikthåndtering og konfliktløsning.

Jeg kan altså ikke se hva som skjer hos deg om du ikke sier fra. Velger du å ikke si det du sitter inne med, kan det tyde på at du er i konflikt med deg selv. Et viktig råd er derfor i slike prosesser å ta ansvar for deg selv og si fra.

9) JEG SIER DET JEG MENER, OG GJENTAR IKKE ARGUMENTER

Et argument som oppfattes å være dårlig blir ikke bedre eller riktigere av å bli gjentatt – tvert imot, det mister som regel sin kraft. Når du har sagt ditt, helst ikke mer enn én gang, og det du sier er oppfattet, er det ofte nytteløst å gjenta det. Bidra derfor i en samtale så lenge du har nye argumenter. Du kan dog aldri vite om du får det som du vil eller om andre har forstått

deg slik du ønsker – det må du lære å leve med. Det er ikke illojalt å være uenig, men å sabotere en beslutning er illojalt.

10) JEG HOLDER MEG UTENFOR ANDRES KONFLIKTER

Hvis du lytter aktivt til baktaling, risikerer du å bli en del av konflikten. Konflikter er som oftest veldig smittsomme, men bare dersom noen lytter til baktalingen. Den som låner øret til sladder, bidrar til å forsterke sladringen.

Lang erfaring viser at disse ti kommunikasjonsverktøyene er svært effektive: De forebygger og løser konflikter når de praktiseres. De er i tillegg enkle i sin form og enkle å ta i bruk.

Lykke til!

