

Konflikthåndtering og krise

Undervisning Headspace

25. Oktober 2019

v. Psykolog Morten Halberg

Når jeg møder noget svært i samtaler

Er det min bedste erfaring at....

Tal med sidemanden

Konfliktens væsen

- Konflikter er en del af livet på godt og ondt, alle møder det, alle påvirkes af det!
- Det kan i udgangspunkt forstås som en uoverensstemmelse mellem to eller flere synspunkter.
- Konflikter kan ikke løses på deres eget domæne:
“A man convinced against his will, is of the same opinion still.”
(Dale Carnegie)
- Konflikter lever i kommunikationen

Konflikttrappen



Gamemaster vs Gameplayer

- Hvis vi spiller konflikt spillet så taber vi.
- Det er et spil der handler om: uenighed, personlige anklager, at få ret og skabe afstand.
- Vi kan forsøge at ændre spillet, og lægge op til et spil der handler om: personlig respekt, få forståelse, skabe nærhed.
- Vi kan ikke 'løse' konflikten på dens egne præmisser



Konfliktkommunikation

Nedtrappende sprog

- Gå efter sagen, den konkrete handling
- Prøve at nå til gensidig forståelse
- Tale i 'jeg-form'
- Udforske sagen og den andens synspunkt
- Give plads til forskellighed
- Konkretisere (give eksempler)
- Tale roligt og lytte til ende
- Imødekommende kropssprog: Se på den anden, nikke anerkendende, holde armene åbne...

Optrappende sprog

- Gå efter at få ret
- Gå efter personen: 'Det er også bare dig, der...'
- Tale i 'du-form'
- Fokuserer på andres fejl og mangler
- Fokuserer på det, der er sket tidligere
- Belære og vurdere
- Generalisere ("altid" og "aldrig")
- Råbe og afbryde
- Bruge afvisende kropssprog: Se bort eller på uret, lægge armene over kors, pege anklagende...

Kommunikation

- Opsummer hvad den anden siger - det kan stoppe/afbryde samtidig med at anerkende at du hører!
- Gentag nøgleord - viser du er med og forstår (særligt i telefonsamtale).
- Undgå at svare på spørgsmål som ikke stilles, fx er 'jeg har det skidt' ikke et spørgsmål, men vi svarer ofte: 'det er nok fordi...'
- Søg at forstå den anden, vær detektiv på det meningsfulde.
- Gå langsomt frem, forsøg ikke at fixe den anden eller problemet.
- Udtryk din gode intention og se den andens.
- Og husk: vi skal ikke løse andres konflikter.



Kriser og konflikt

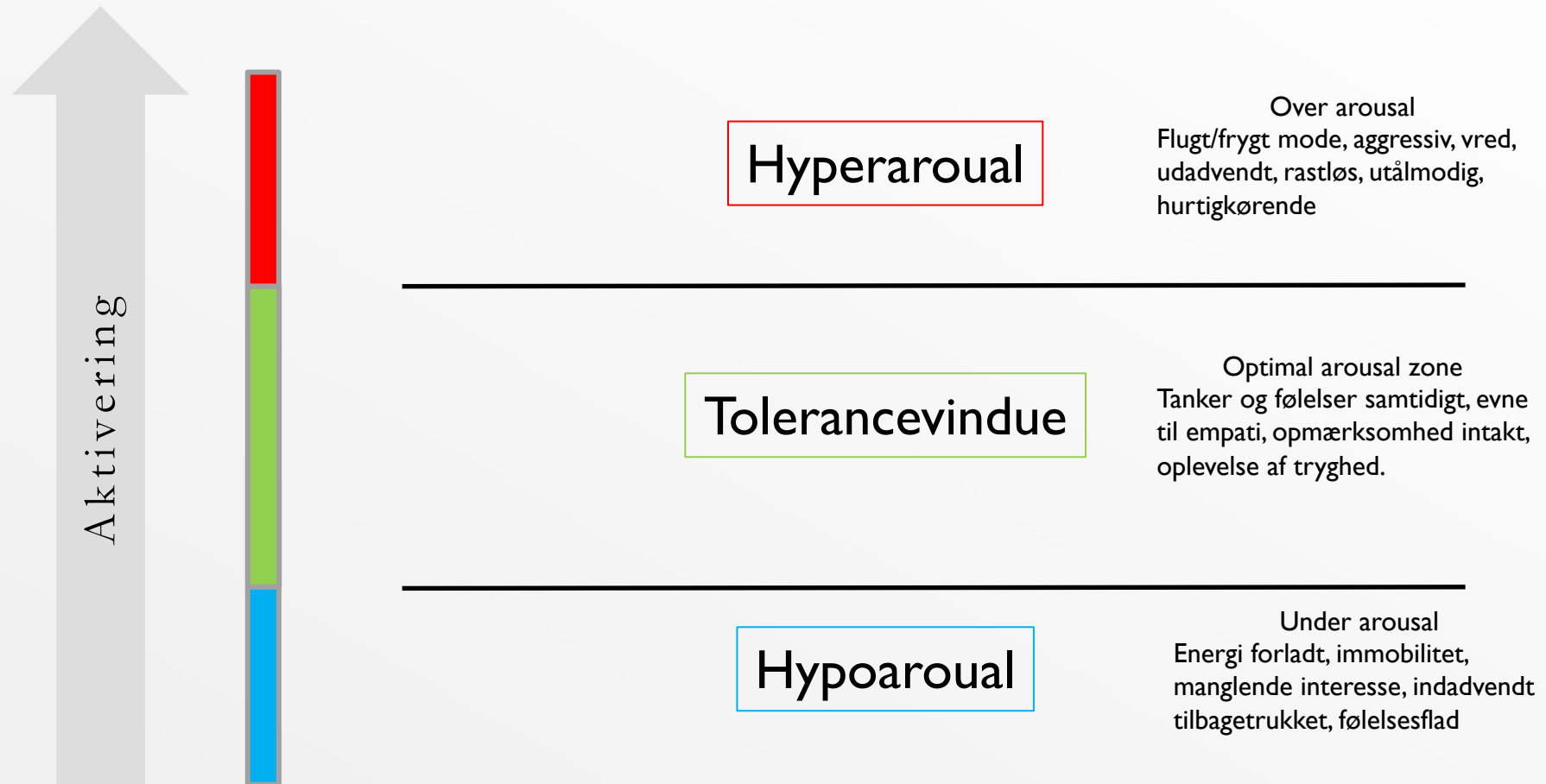
Usikkerhed, frygt og krisetilstande øger sandsynligheden for konflikt (optrapning). Fordi:

- Folk i krise vil være dårligere i stand til at se det fra andres perspektiv.*
- Folk ofte vil være i en tilstand af emotionelt ekstrem høj/lav arousal.*
- Der er en risiko for, at der spekuleres uforholdsmæssigt meget.*
- Kommunikationen vil være afskåret mere eller mindre.*
- Krise begrænser simpelthen udsynet*

Krise

*En **krise** (fra græsk: "mening", "forskel", senere snarere i betydningen "tilspidsning") betegner en problematisk forandringssituation forbundet med et vendepunkt.*

Tolerance vindue



I mødet med krise

- Lyt aktivt på det som fortælles og gi det tid.
- Skab overblik, skriv ned og gentag det som lyder vigtigt!
- Basal omsorg, kaffe/te, sid ned, slap af,
- Praktisk hjælp: Ringe pårørende, nære personer/støtte, aftaler?
- Vær til rådighed mentalt og praktisk.
- Skab tryk ramme, du er sikker her, godt du ringede, du er kommet til det rette sted.
- Undgå forsøg på at få det 'onde' til at forsvinde, anerkend i stedet at det er svært.



Pas på jer selv og hinanden

- Vær ikke alene med meget aggressive/ophidsede personer.
- Arbejd på at få aggressive/truende ud af huset.
- Del med andre, tal om det som er sket/svært. Det er den bedste hjælp i kan give organisationen.
- Vold/aggression/trusler er ALTID et fælles ansvar!
- Sørg for at have et beredskab for, hvordan I håndterer kriser og konflikter efterfølgende.



Casearbejde

(ca. 2x20 min) Læs casen højt og drøft:

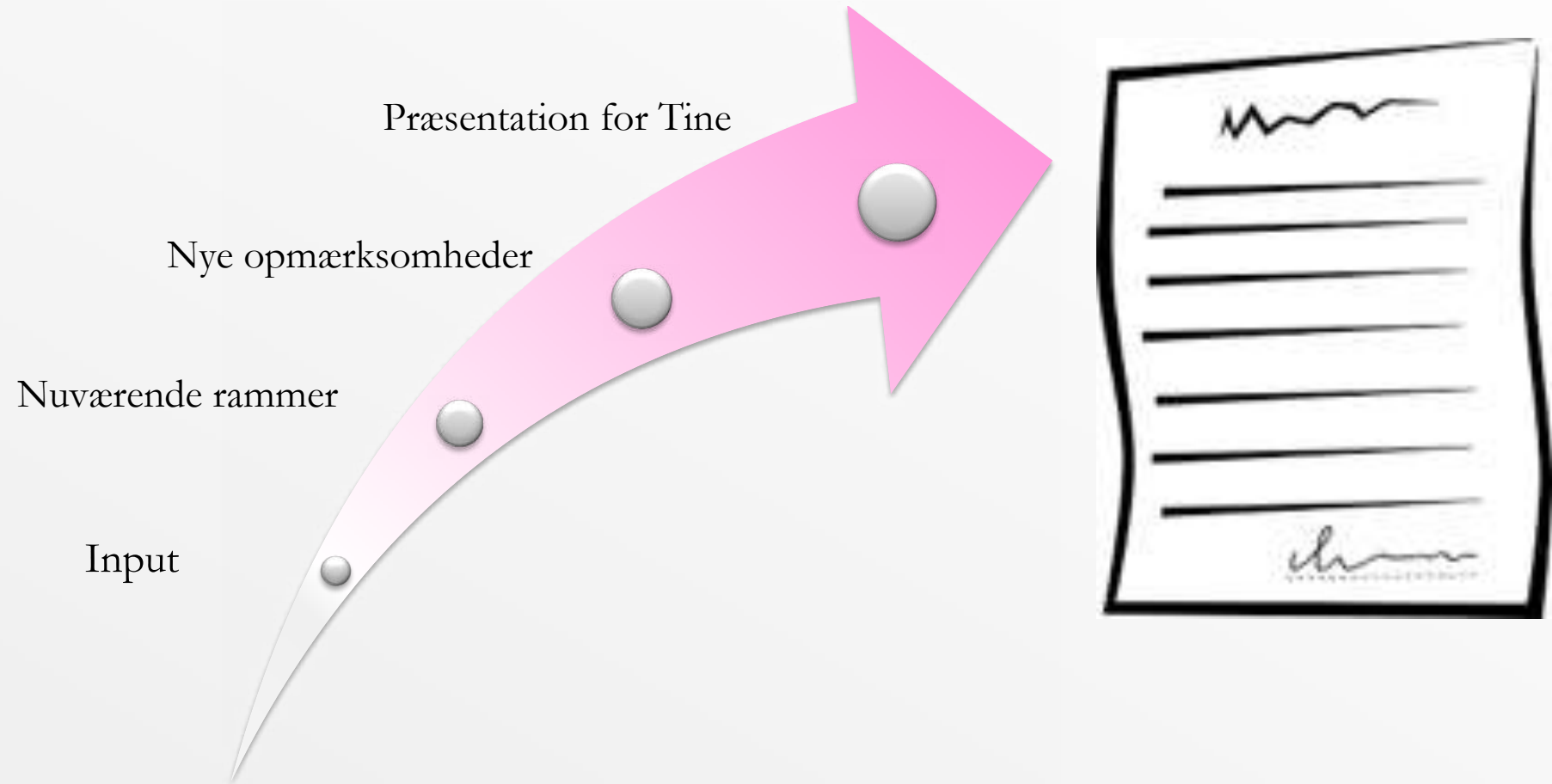
- Case 1 krise:
 - Hvad kan i godt lide ved den måde situationen bliver håndteret på?
 - Hvad kunne være meningsfulde forklaringer på 'Mathildes' opførsel? Kom med mange bud, prøv ikke at blive enige.

- Case 2 konflikt:
 - Hvad gør medarbejderen godt i denne situation?
 - Hvad tror i kunne have virket optrappende/nedtrappende i situationen?

frokost



Processen i eftermiddag



Samtalen om samtalen

Sparring efter noget svært, nogle vigtige opmærksomheder:

Tre trins model

1. Beskrivelse – sæt episoden på plads!
2. Respons/reaktion – hvad tænkte du? Følte du? Forstår du det?
3. Tilbage til konkret - her og nu, hvordan går det? hvad skal du nu?
Aftaler om opfølgning? Det sker...

Kan vi det? Ja, Er det let? Nej, Er det vigtigt? Ja.

Måske en hjælp at tænke på det som en 'de-fusing' eller forebyggende samtale.

Rammer og procedure

Rammer for sparring, opmærksomhedspunkter:

- Vær tydelig på at sætte rammen, ta det ansvar hvis du kan!
- Rammen giver mening til indholdet (lad os lige tale det her igennem... fordi? Gjorde jeg noget galt?).
- Det skaber tryghed og forudsigelighed (som man har behov for i kriser).
- Vi kører på automat pilot, procedure hjælper os med at kører den rigtige vej og huske.

Gruppearbejde – Sparring i Headspace

(30 min)

Drøft i gruppen:

- Det vi godt kan lide i den nuværende sparringsramme er... (identificer)
- Vi kan godt lide det fordi det... (Begrundelse/erfaring)
- Vi ved/fornemmer at de frivillige godt kan lide det fordi... (effekt på andre)

Inddel flipover ark og skriv stikord til de tre områder. Sørg for at i kommer igennem alle tre områder.

Vi kan godt lide...

Vi kan lide det fordi...

Vi fornemmer de frivillige kan lide...

Nye opmærksomhedspunkter

(30 min)

Drøft i gruppen:

- Det vi godt kan savne i den nuværende sparringsramme er... (identificer)
- Det ville være godt for os fordi... (Begrundelse/erfaring)
- Vi tror de frivillige ville sætte pris på... (effekt på andre)

Inddel flipover ark og skriv stikord til de tre områder. Sørg for at i kommer igennem alle tre områder.

Vi kan godt savne...

Det ville være godt for os fordi...

Vi tror de frivillige ville sætte pris på...

Opsamling og evaluering

- Hvordan har det været i dag?
- Hvad tager I med?



Tak for nu