



En kort guide för dig som möter människor i affekt

dialogues

Grundtankar

Några grundläggande mänskliga behov:

1. Behovet av trygghet

När vi inte känner oss trygga blir vi defensiva. Vi reagerar antingen med kamp, flykt eller genom att frysa (stelna)

2. Behovet att känna att vi har kontroll

Om vi upplever att vi inte har kontroll upplever vi oro och hopplöshet som ibland manifesterar som ilska

3. Behovet att bli sedd och tagen på allvar

Den känsla av marginalisering som följer upplevelsen av att inte bli sedd eller tagen på allvar är en grundorsak till att konflikt uppstår

Du kan minska spänning i dina möten med människor i affekt genom att tillgodose dessa mänskliga behov i den andre.

Det innebär att du behöver skapa trygghet, inte ta ifrån människor sin känsla av att ha kontroll och se och ta den andre på allvar.

Du behöver samtidigt vara medveten om dina egna reaktioner.

Om du själv agerar defensivt eller använder din makt för att få kontroll kommer spänningen att öka och du kommer inte längre att kunna styra samtalet (och därmed upplever att du tappar kontroll över situationen).

Ditt förhållningssätt är avgörande

Främst handlar det om att vara empatisk, närvarande och icke-värderande samt att agera på en inkluderande sätt. Det hjälper om du kan betrakta konflikt som en möjlighet snarare än ett hot.

Lyssnande är din viktigaste verktyg

Att lyssna är grunden till att lugna ner en hotfull situation. Det finns flera färdigheter som bidrar till en djupare form av lyssnande.

Sakta alltid ner tempot i samtalet när det blir spänt

Dina grundfärdigheter bidrar till att sakta ner samtalet.

Sju principer för att hantera aggression



1. Centrera dig
2. Ta ett kliv åt sidan
3. Stå bredvid
4. Följ med
5. Leta efter potential
6. Fördela och del ansvar
7. Kom överens



1 – Centrera dig

Hitta inre balans; sätt gränser; känn igen dina triggers; var förberedd.

Var förberedd. Reflektera kring dina gränser, ditt sätt att tänka och agera. Du är ditt eget verktyg – din inre attityd gör en skillnad.

Det finns inte alltid tid. Många verbala angrepp kommer utan varning. Du kan dock göra flera saker rutinmässigt i förväg som hjälper dig att vara mer beredd.

Några exempel

Fundera i förväg: vad är det som triggas dig? Om du är medveten om dessa triggers, är det lättare för dig att inte reagera när du blir provocerad.

Hitta inre lugn. Det finns många sätt att bli mer centrerad och skapa inre lugn. Att medvetet andas in och ut är ett enkelt sätt som alltid är tillgängligt för dig. Öva när du har tid.

Reflektera över dina gränser. Vad kan du tolerera och när ska du markera att någons beteende mot dig inte är acceptabelt.



2 - Ta ett kliv åt sidan

Undvik att reagera defensivt när du möter aggression

Du behöver inte försvara dig genom att förklara, fly undan, gå till motangrepp eller stelna. Ta helt enkelt inte emot aggressionen och låt den passera – pilar som passerar och inte träffar dig.

Det gäller att ta ett kliv åt sidan och inte möta aggression direkt eller fly. Det hjälper att vara centrerad och ha en icke-värderande inställning.

Några exempel

Någon anklagar dig för att vara inkompetent. Du tar det inte personligt. I stället för att reagera, aktiverar du din nyfikenhet. Du kanske tankar: "vad kan ha gjort hen så irriterad?"

Skapa inre bilder: Se kritik som riktas mot dig som pilar. Skapa en bild av pilarna som flyger förbi dig medan du lutar dig åt sidan.



3 – Stå bredvid

Se den andres perspektiv.

Hur ser det ut om du ser på problemet från den andres perspektiv? Det kräver att du använder dig av strategisk empati.

Först behöver du byta inställning till nyfikenhet: hur ser den andre på problemet? Sen försöker du förstå hur den andre tänker och känner för att själv kunna agera (strategisk empati).

Några exempel

Personen anklagar dig för inkompetens och skyller på att din myndighet förstör människors livskvalitet. Fråga dig själv vad personen möjligtvis kan ha upplevt för att vara så arg mot dig och myndigheten du representerar.

En person hotar på att ta lagen i egna händer. Tänk: vad är det personen upplever som gör att hen känner sig maktlös och överkörd.



4 – Följ med

Visa förståelse för den andres upplevelse genom att skapa plats för dennes berättelse

Du går en bit i den andres skor. Tillåter den att berätta. Det innebär att du skapar plats och inte själv tar plats. Du utforskar orsaker, effekter och djupare känslor och värderingar bakom den andres agerande.

När du ser den andres perspektiv kan du stanna kvar (gå bredvid den) och försöker förstå varför den tänker som den gör, vilka känslor som ligger till grund för dennes reaktion och vilka effekter det kommer att ha på dig och andre.

Några exempel

En person klagar över att den nya policyn ställer till när den redan har det svårt. Visa att du vill förstå personens upplevelse. "Det låter som om du har det ganska tufft. Kan du berätta mer om hur du har det och hur du tror policyn kommer att påverka dig?"

En besökare till en naturreservat är arg över att det ligger grenar över en stig som han ofta använder sig av. Be om mer information om var problemet ligger och om vad hen var tvungen att göra för att komma förbi hindret.



5 – Leta efter potential

Leta aktivt efter potentialen som konflikten medför

I varje konfliktsituation finns potential för förändring eller förbättring. Var inställt på att hitta den. Vad skulle underlätta, hjälpa, lindra? Vad är det som personer egentligen vill eller behöver?

Du behöver agera utifrån din förståelse av personens behov. Det handlar inte om att tillfredsställa behoven på din bekostnad men snarare att hitta eventuella synergier eller sammanfallande intressen.

Några exempel

En besökare till en nationalpark klagar över att restaurangen är stängd. Hen berättar om sina barn i bilen som är hungriga och gnälliga. Bekräfta personens känsla: "Det låter jobbigt!" Vad skulle hjälpa dig mest just nu?

En lantbrukare säger uppgivet att hen är tvungen att ge upp på grund av länsstyrelsens och statens nya regler. Ställ frågan: vad skulle du behöva för att kunna leva med de nya reglerna?



6 – Fördela och dela ansvar

Möjliggör ansvarstagande – individuellt eller kollektivt

Här handlar det om att uppmäna till ansvarstagande i stället för att kräva att andra ska ta ansvar eller att ta hela ansvaret på dig samt att ta gemensamt ansvar om det är möjligt.

Det blir ofta så att människor anklagar och lägger över ansvar på andra. Om du är skicklig kan du ställa frågor som skapar en öppning för någon att ta ansvar själv eller gemensamt med andra.

Några exempel

En person säger att hen vill att du ska se till att problemet löses. Du kan svara att du ska göra det som är i din makt men att du undrar vilket ansvar personen själv kan ta för att hjälpa göra saker bättre.

En arg person klagar över ett problem och vill att du ska agera. Du kan svara i stil med: "Vad vill du att jag ska göra?" I stället för att försvara dig, lägger du ansvaret på den som klagar att föreslå något. Då kan samtalet fortsätter för att hitta en lösning som du eller båda kan ta ansvar för.



7 – Kom överens

Konkretisera genom att sammanfatta vad ni är överens om – även om ni är överens om att inte vara överens

Det är viktigt att komma till någon form av avslut. Bäst är såklart om ni hittar någon bra lösning, men ni kan även vara överens om att ni skilja er från varandra.

Det handlar här om att kunna skilja från varandra men ändå leva sida vid sida. Vi kan inte vara överens om allt, men vi behöver inte kriga därför att vi har olika synpunkter!

Några exempel

Det blev en lång samtal om ett problem som du har blivit anklagat för (som myndighetsrepresentant). Du har lyssnat och bekräftat personens oro. Du har också tagit på dig att förmedla kritiken till din chef. Personen kommer att skicka dig ett mejl och du tar på dig att återkoppla chefens svar. Du sammanfattar det ni är överens om i slutet av ert samtal.

På ett möte med flera berörda personer lämnar du tid i slutet för att samla allt som ni är överens om och även punkter där ni skiljer er från varandra. Du behöver inte göra det själv – ta hjälp av dem som deltog. Skriv ner punkterna att skicka ut dem till deltagare.

Fyra färdigheter och ditt förhållningssätt

Färdigheter

Du kan använda dig av fyra enkla färdigheter för att hantera de flesta svåra samtal – såväl på individnivå som i större samtal med grupper eller på möten.

Här kan du läsa mer om:

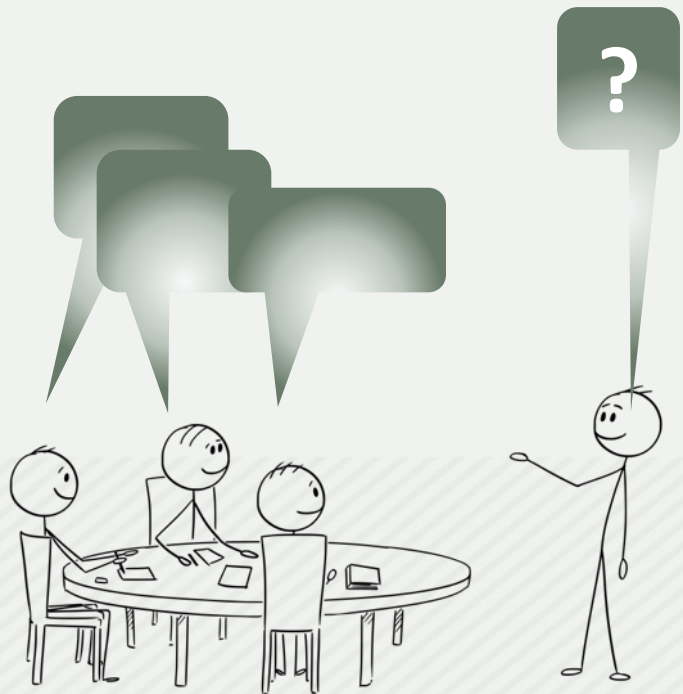
- Att använda öppna frågor
- Återspeglning
- Summering
- Bekräftelse

Förhållningssätt

Ditt förhållningssätt representerar de grundläggande attityderna som präglar det du gör i dialog- och samarbetsprocesser. Här är några centrala aspekter av ett förhållningssätt:

- Icke-värderande & empatisk närvaro (neutralitet)
- En positiv konfliktsyn
- Inkludering

Öppna frågor



En öppen fråga är en som inte har ja eller nej som svar och som inte försöker tvinga fram ett svar som du gärna vill höra

NÅGRA EXEMPEL PÅ ÖPPNA FRÅGOR

UTFORSKANDE FRÅGOR

- Kan du säga mer?
- Vill du utveckla detta?
- Hur menar du när du säger ...?
- Vad gjorde du?
- Vad hände sen?

FÖRDJUPANDE FRÅGOR

- Vad tänker du?
- Vad känner du?
- Varför är detta viktigt för dig?
- Vilken övertygelse vilar det du säger på?

JÄMFÖRANDE FRÅGOR

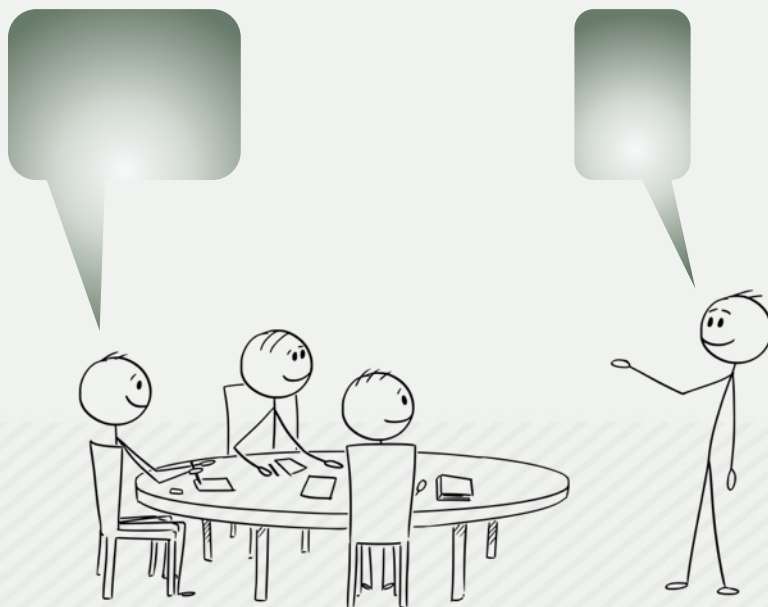
- Hur var det förr?
- Hur ser det ut i ...?
- Vad säger/tänker/känner den andra?

FRÅGOR FÖR REFLEKTION

- Hur upplever ni samtalet? Är det något vi kan göra bättre?
- Vad var orsaken till ...?
- Hur har systemet skapat det som nu händer?

Mer om öppna frågor: <https://www.cnrd.se/bra-fragor/>

Återspegling



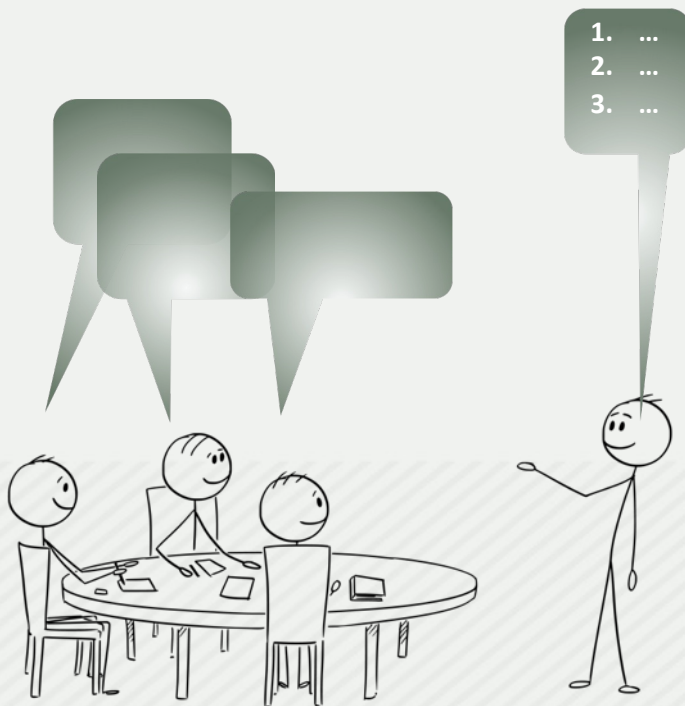
**Återspegling är när du kortfattat säger tillbaka
det du har hört direkt till talaren**

Gör såhär:

- Du är neutral eller opartisk när du återspeglar – du lägger inte dina egna tankar eller värderingar in i en återspegling
- Säg kortfattat det du hör den andre säga
- Fokusera på det som hen betonar
- Använd samma emotionella ton men inte exakt samma ord
- Stäm av med en fråga: "Stämmer det?" eller "Var det så du menade?" (eller liknande)

Se bildspelet om återspegling här: <https://www.cnrd.se/aterspegling/>

Summering



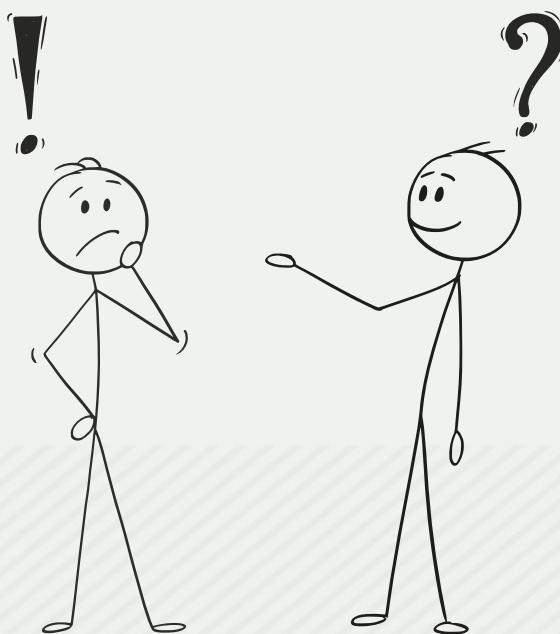
**Summering kortfattat sammanfattning av
huvudpunkter i ett samtal eller del av ett samtal**

Så här kan sammanfattar du:

- Kom ihåg att du ska vara neutral eller opartisk när du sammanfattar.
- Lista ämnen som samtalet eller samtalsdelen har innehållit
- Du kan även lista huvudämnet och eventuella motsättningar eller underdelar
- Stäm av om du eventuellt har missat något

Se bildspelet om summering här: <https://www.cnrd.se/summering/>

Bekräftelse



Du bekräftar en central tanke, känsla, värdering, övertygelse eller viljeinriktning för att visa att du förstår

Så här gör du:

- Lyssna på den andre med empati – ställ dig i dennes skor
- Försök hitta den mest centrala underliggande viljeinriktning, tanke, känsla, värdering eller övertygelse
- Inleda med:
 - Det ser ut som ...
 - Det låter som ...
 - Det verkar som ...
- Din ton är frågande och inte påpekande eller anklagande.

Neutralitet

Neutralitet innebär att du för tillfälle intar *en roll* där du inte värdera det som andra säger och att du är såväl empatisk som närvarande. Du är opartisk när du inte väljer sida.

Icke-värderande

Att vara icke-värderande betyder att du betraktar alla perspektiv likvärdigt och inte värderar vad som är rätt eller fel, positivt eller negativt, bättre eller sämre.

Det innebär att du behöver vara uppmärksam om dina egna fördomar och om det som triggar dig. Din medvetenhet om dina egna reaktioner hjälper dig att inte reagera när du blir provocerad. Lika viktigt är att avstå från att agera positivt på något som du tycker är bra.

Samtidigt är du inte kallt och distanserad. Därför bör icke-värderande alltid kombineras med medkännande.

Medkännande

Att vara medkännande innebär att du är närvarande och att du har en empatisk inställning.

Att vara närvarande betyder i första hand att du lyssnar med full uppmärksamhet, att du inte är distraherad av tankar och känslor. Du är helt enkelt där för den du lyssnar på.

Empati är förmågan att sätta sig i en annans skor – att se det de ser från deras perspektiv. Empati skiljer sig från sympati.

Läs mer här: <https://www.cnrd.se/resursbank/neutralitet/>

Inkludering

Inkludering har flera dimensioner. Bland annat behöver vi i konflikthanteringsprocesser fundera över att inkludera:

- *Dem som är involverad eller berörd av en konflikt*
- *Olika aspekter av människan: tankar, känslor, vilja*
- *Den sekundära processen – i den utsträckning det går att göra*
- *Nejrösten*

Med tanke på att exkludering eller marginalisering är en viktig orsak till att spänning uppstår eller konflikter eskalerar bör inkludering vara en självklarhet för framgångsrikt hanteringen av konfliktsituationer.

Allt tecken på spänning (se motståndslinjen) är en indikation att något eller någon exkluderas och kan betraktas som en flagga som signalerar behovet av inkludering.

Läs mer här: <https://www.cnr.se/resursbank/inkludering/>

En positiv konfliktsyn

Konflikter betraktas många gånger som något entydigt negativt, men konflikter kan fungera som en positiv kraft för välbehövliga förändringar. Hur du som dialogdesigner, facilitator eller medlare ser på konflikter är avgörande för att detta ska vara möjligt.

Konflikter som en positiv kraft

Givetvis kan konflikter vara destruktiva och till och med leda till våld, men konflikter behöver inte nödvändigtvis vara negativa. Istället kan konflikter fungera som en positiv kraft för välbehövliga förändringar förutsatt att de hanteras på ett ändamålsenligt sätt. Om ett perspektiv på något sätt marginaliseras och inte blir taget på allvar eller inte deltar i samtalet fullt ut finns det en risk att spänningen mellan olika kontrasterande perspektiv eskalerar och att destruktiva konflikter uppdagas. Ditt förhållningssätt som dialogdesigner, facilitator eller medlare är avgörande för att skapa en trygg och konstruktiv plats för konflikter att utspela sig på, vilket är en förutsättning för att konflikter ska kunna verka som en positiv kraft.

Bernard le Roux
2022

bernard.leroux@dialogues.se

dialogues