**Definition af en konflikt**

Konflikter er et helt almindeligt og uundgåeligt vilkår for alle mennesker. Alligevel har mange mennesker det ikke ret godt med konflikter og vil gerne undgå dem.

Konflikter rummer en dobbelthed: De kan være ubehagelige, drænende og urovækkende. Samtidig kan konflikter være drivkraft til udvikling og mere ærlige forhold.

Konflikter er i sig selv hverken skadelige eller gavnlige. Men måden vi håndterer konflikter på, har betydning for, hvordan konflikterne udvikler sig. Det har en betydning, hvordan vi forstår konflikter, behandler dem, og lever med dem.

*Definition af konflikt*

Konflikter defineres som *uoverensstemmelser, der indebærer spændinger i og mellem mennesker.*

Man kan også sige, at en konflikt altid indeholder både en ***sag***og en ***relation****.*

***Sagen*** er den konkrete problemstilling eller tekniske løsning, man er uenige om (uoverensstemmelsen). Det kan fx være, der er forskellige holdninger til, hvilke strategiske prioriteringer der skal ske i boligorganisationen. Det kan også være konkrete sager af praktisk eller teknisk karakter.

***Relationen*** er det, uenigheden gør ved os – hvordan vi påvirkes (også kaldet *spændinger*). Det kan fx være, vi bliver frustrerede eller vrede over hvordan, et bestyrelsesmøde udvikler sig, hvis det er svært at komme til orde eller hvis der er en hård tone.

Det er oftest lettest at finde kompromiser og løsninger på de konkrete *Sager*, man er uenige om. Alt for ofte undlader man at tage hånd om *Relationen.* Det betyder, at man ikke får talt om, hvordan uenigheden påvirker parterne, ofte fordi det er sværere at tale om end selve sagen.

Det er helt grundlæggende i konfliktarbejde, at det er nødvendigt at tage hånd om både *Sag* og *Relation,* når der skal løsnes op for konflikten.

Jura, vedtægter eller regler *alene løser ikke konflikter*, men kan dog ofte bidrage til at skabe en vis afklaring på sags-niveau.

*Konstruktiv dialog* er derimod en hovedingrediens i både forebyggelse og håndtering af konflikter. Derfor er den dialogiske vej at foretrække, når man skal tage hånd om relationen og samarbejdet. Er dialogen gået i stå eller helt opgivet, er det som regel tegn på, at der er brug for hjælp fra en tredjepart fx en konfliktmægler eller en anden upartisk part som kan hjælpe med at genetablere en konstruktiv dialog.

Ovenstående afsnit er inspireret af tekst fra BL’s hæfte *”Konstruktiv konfliktløsning”* som er en del af BL’s kursusmateriale. Hæftet er udarbejdet i samarbejde med Center for Konfliktløsning.

**Tjek konfliktniveauet**

Når en konflikt udvikler sig negativt, har den advarselssignaler hele vejen fra en uskyldig uoverensstemmelse eller misforståelse, til afstandtagen, bagtalelser og åben konflikt. Disse signaler er tydelige og genkendelige, når man har lært, hvad man skal se efter.

Følgende adfærd/tanker kan bidrage til afklaring om hvorvidt der er en konflikt:

1. Vi vil ikke det samme – vi er uenige
2. Hvem har ret/skyld? (”Der må være en regel for dette som kan afgøre uenigheden!”)
3. Der er meget i vejen og det er ikke første gang.
4. Det nytter ikke at tale sammen!
5. Tanker om, at den anden er ”ligeglad”, ”bedrevidende”, ”uden for pædagogisk rækkevidde” eller noget lignende?
6. Uenigheden viser sig helt tydeligt fx ved at tonen bliver hård eller man skændes højlydt
7. Tanken om samarbejde er umulig – det er enten ”ham eller mig”

Oplever man ovenstående reaktioner eller tanker enten hos sig selv eller andre, er det et tegn på, at konflikten optrapper. Er man på trin 1-3, er man ofte selv i stand til at nedtrappe konflikten ved at tage en åben og nysgerrig samtale med den anden part.

Er man på trin 4-7, vil det være gradvist sværere. Her vil der som oftest være brug for hjælp fra en tredje part – vel at mærke én der ikke er part i konflikten. Det kan fx være en konfliktmægler eller en anden udenforstående som kan bidrage til at dialogen bliver konstruktiv og ikke optrapper yderligere.

**Guide til konstruktiv dialog**  
Følgende otte trin kan bruges som guide eller som forberedelse til en konstruktiv dialog. Det er muligt at bytte rundt på de forskellige punkter alt efter, hvad der passer til situationen og relationen.

Hvis man ikke selv er en del af konflikten, men har en rolle i at hjælpe andre med at løse en konflikt, kan man bruge de otte trin til at spørge ind til begge parter og sikre, at begge får tale- og lyttetid.

1. Klar intention: Giv udtryk for dit ønske om at løse situationen.
2. Fortæl, hvordan situationen ser ud fra dit perspektiv. Bliv på din egen banehalvdel og vær så konkret som muligt (start dine sætninger med: *Jeg oplever, jeg følte, jeg har brug for*).
3. Spørg ind til den andens oplevelse af situationen fx *Hvordan forstod du situationen? Hvordan har du det med…? Hvordan virker det på dig…?*
4. Lyt oprigtigt og prøv at forstå, hvad der er på spil for den. Hold igen med dine egne argumenter, tanker, gode råd og lignende.
5. Spørg, hvad den anden har brug for, og sig hvad du selv har brug for. Spørg fx *Hvad er vigtigt for dig? Hvad har du brug for nu?*
6. Søg muligheder: Spørg hvilke løsningsmuligheder den anden ser og bidrag derefter med dine bud. Tal åbent om mulighederne i fællesskab. Spørg både dig selv om den anden fx *Hvad kunne du godt tænke dig? Hvilke handlemuligheder ser du nu?*
7. Vælg én eller flere løsninger og lav nogle *klare og konkrete* aftaler som er realistiske og tilfredsstillende for jer begge.
8. Slut af med at takke for noget, som du er glad for ved jeres samtale. Det kan fx være noget om, den andens kompetencer, viden eller personlige egenskaber, som du sætter pris på.

*Guiden er inspireret af Center for Konfliktløsning.*