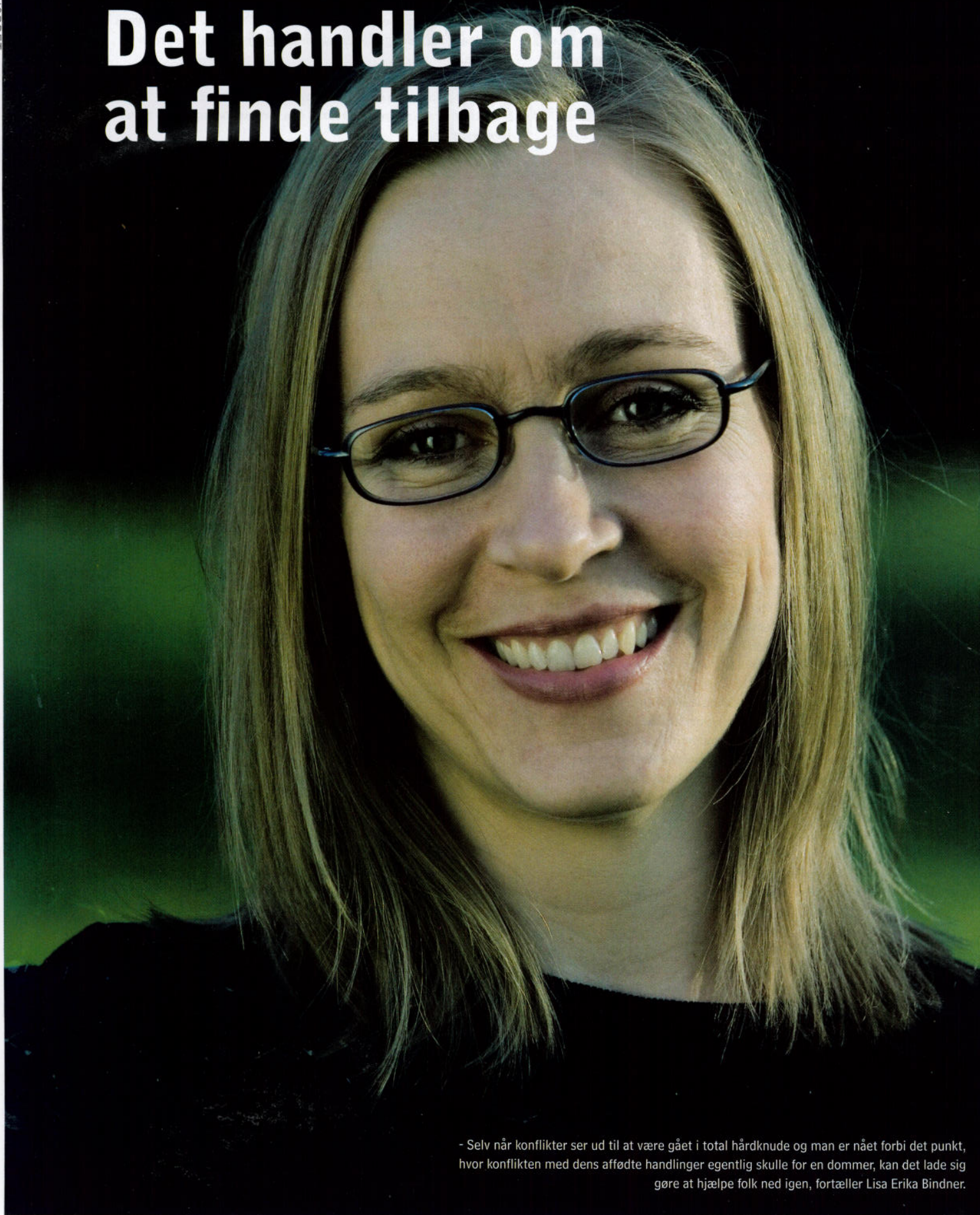


KONFLIKT PÅ JOBBET

Gør dig selv en tjeneste – lær at gribe en konflikt i opløbet og lægge den død

Det handler om at finde tilbage



- Selv når konflikter ser ud til at være gået i total hårdknude og man er nået forbi det punkt, hvor konflikten med dens affødte handlinger egentlig skulle for en dommer, kan det lade sig gøre at hjælpe folk ned igen, fortæller Lisa Erika Bindner.

De fleste mennesker, der kommer op at toppes, har en gang været i stand til at tale sammen. De har måske været venner, eller ligefrem kærestes og ægtefæller. Og bare tanken føles brutal, at der næsten ikke findes en konflikt i verden uden at de mennesker, der nu er i indbyrdes krig, engang har haft nære relationer.

Det har givet nogle kloge folk den indlysende idé, at konflikter kan bilægges ved at samle parterne og få dem til at gå tilbage til det udgangspunkt, de havde engang.

Det er ikke let, men der er beviser for, at det kan lade sig gøre. Og i dag er såkaldt mediation mellem stridende parter blevet et udbredt fænomen i samfundet.

Det er ganske ofte jurister, der sidder i mediator-rollen, når der for eksempel skal bilægges stridigheder i erhvervslivet. Og dermed er det ofte jurister, der hjælper stridende parter med at finde løsningen på konflikter, der ellers ville have endt ved en domstol.

Men også for almindelige dødelige er der en masse at lære af mediatorernes viden om konflikter.

Det første vi taber er som bekendt hovedet. Hvis vi imidlertid kender konfliktens anatomi, så har vi også muligheden for at gå ind og gøre os til herre over begivenhederne og undgå at lade os rive med..

Som en ål i en åløruse

Lisa Erika Bindner er mediator og jurist og det værktøj, hun lægger på bordet, er konflikttrappen. En trappe med ni trin, der spænder fra den simple uenighed og op til et niveau, hvor ingen løsning længere er mulig.

Når man studerer konflikttrappen så opdager man – og det kommer som et chok – at alle konflikter starter i bunden. Kun de færreste konflikter starter et sted midt på trappen.

Det næste, man indser, er at vi går ind i konflikter efter samme princip, som ål går ind i en åløruse. Vi bryder os ikke om at opholde os på nogle af trinene. Men vi kan ikke finde ud af at gå ned. Og derfor går vi op.

– Der er en masse psykologi i dette her. Det korte af det lange er, at selv når konflikter ser ud til at være gået i total hårdknude og man er nået forbi det punkt, hvor konflikten med dens affødte handlinger egentlig skulle for en dommer, kan det lade sig gøre at hjælpe folk ned igen, fortæller Lisa Erika Bindner.

Trappen

De begivenheder, der udspiller sig på trappeens nederste trin er begivenheder, langt de fleste af os har oplevet på egen krop.

På første trin er der endnu ikke tale om en konflikt. Der er tale om uenighed. Og uenighed kan sagtens være frugtbar. Uenighed kan eksempelvis inspirere og give energi til innovation og udvikling af løsninger.

– Det er fra nederste til næstnederste trin, at en situation går hen og udvikler sig. På det nederste trin går man efter bolden. På trinnet over går man efter manden. Parterne går fra at være saglige til at blive personlige. Argumenter erstattes af personlige angreb.

Får de personlige angreb lov til at fortsætte, så kommer folk hurtigt til det punkt, hvor de forsøger at undgå hinanden.

Konflikten er så eskaleret til det tredje trin. Man går over til at sende mails, så man undgår at have direkte kontakt. Dem med krav om bekræftelse til afsenderen. Og dem med kopi til chefen. Og så kommer en fase, hvor de implicerede i konflikten føler behov for at opbygge deres styrker. De danner alliancer med kolleger. En afdeling kan blive helt opdelt i to alliancer eller klikker. Når konflikten er kommet så højt op ad trappen, kan det godt ende med at den ene af parterne ikke kan holde til presset længere. Et eller andet i situationen prikker hul på ballonen. Man taber ansigt, går over til trusler, destruktion og måske i sidste instans forsøg på udslettelse af modparten, siger Lisa Erika Bindner.

– Vi plejer at sige, at folk kan hjælpe sig selv med at komme tilbage fra trin 2. Er de nået til trin 3, hvor man undgår hinanden, skal der hjælp til fra venner og kolleger. Og er konflikten gledet helt op på trin 4 eller derover, så vil hjælp fra venner og kolleger ikke længere være tilstrækkelig. De er måske ligefrem blevet inddraget. Så skal der professionel hjælp til ude fra.

Anerkendelse og tryghed

Parterne i en konflikt kan godt være mistroiske og skeptiske, når de kommer til det første møde med Lisa. Men det, at de har overvundet størstedelen af den følelse og rent faktisk er kommet til mediationen, viser, at de gerne vil have noget andet end den destruktive konflikt, de har. Ud over at mediator skal være neutral er hovedtanken i mediation, at ansvaret for konflikten ligger hos parterne. Det er dem, der kender deres konflikt bedst, og derfor er de også de bedste til at finde den løsning, der er holdbar.

– Ofte flyger det med beskyldninger ved det første møde. Som mediator hjælper jeg parterne med at blive på deres egen banehalvdel. Det vil sige, at de skal prøve at tale ud fra dem selv i stedet for hele tiden at pege fingre af den anden. Det handler i høj grad om, at de hver især åbner op for den anden og fortæller, hvad vedkommende føler og har behov for.

– Hvis en af parterne ikke vil "spille med", så er min opgave at spørge ind til hvilke bekymringer han har. En part der sidder med armene over kors og tilbagelænet kan jeg godt finde på at udfordre lidt ved at spørge om vedkommende ønsker at være til stede i mediationen. Parterne når aldrig en forståelse for hinanden, hvis en af parterne i bund og grund ikke vil rykke sig.

– Jeg kan også bede parterne beskrive, hvad det var for en relation, de havde engang. Og her kommer jeg ofte ind til kernen af konflikten. Og ganske ofte viser det sig, at en konflikt er opstået ganske enkelt fordi den ene part ikke har fået dækket et behov for anerkendelse og tryghed.

Vi har ganske enkelt alle behov for anerkendelse og tryghed. Det kan godt lyde banalt – ikke desto mindre kan det være svært. Når en konflikt eskaleres, så er det ofte fordi vi beder om anerkendelse eller tryghed på en uhensigtsmæssig måde!

Tag selv det første skridt

Lisa Erika Bindner har et godt råd til, hvordan man undgår unødige og uhensigtsmæssige konflikter.

– Konflikter opstår ikke kun fordi mennesker er aggressive, angriber hinanden og træder ind over et andet menneskes behov for anerkendelse og tryghed. Konflikter opstår lige så ofte fordi folk ikke siger rent ud, hvad de vil eller ikke vil.

– For at undgå at konflikter eskaleres unødigt er det altså også vigtigt at lære at sige fra. Og på en måde, der ikke nedsætter eller tager noget fra den anden.

Der kan selvfølgelig også være små uoverensstemmelser, som vi ikke nødvendigvis behøver at tage op. Lige som med børn.... man skal vælge sine kampe.

Hvis vi ellers er bevidste, kan vi afstå fra at eskalere konflikter. Lad os sige, at en ven har misforstået dig og sender en vred mail. Først bliver du krænket og får lyst til at svare igen. Men allerede her er konflikten på vej op mod andet og hurtigt tredje trin. Hvis du griber dig selv i det, kan du måske vælge at løfte telefonen, eller endnu bedre tage hen til vennen og tale problemet igennem ansigt til ansigt.

– Det handler om, at finde ind bag den andens vrede eller ked-af-det-hed og gå i dialog. På den måde finder vi ned ad trappen og måske finder vi hinanden. Og det vinder man ved.

Læs mere på www.mediationscenter.dk