

Konflikter og konflikttrapper

Konflikter er både udgangspunkt for forandring og for problemer i hverdagen. Derfor er det godt at kende lidt til de mekanismer, der kan hjælpe os til at få grundstenene i vores dagligdag til at fungere.

Stopklodser eller dynamikker?

Forandringer og konflikter er dybt forbundne dynamikker. Det er konflikter, som skaber forandring, og forandringerne fører konflikter med sig - også smertefulde konflikter. Det gælder for det enkelte menneske, for grupper og for hele samfund. Derfor opstår der hele tiden uventede konflikter, både i familien, på arbejdspladserne, i samfundet og ikke mindst på Internettet. Da vi som regel er dårligt rustede til at tackle dem, vender vi dem mod os selv og hinanden. - Men vi behøver ikke være konfliktanalfabeter. Vi kan med tiden lære at omgås uenigheder, så de omdannes til konstruktiv energi – det kræver bare noget øvelse!

Konflikter er forskellige - og ens

Der findes- ikke to identiske konflikter, ligesom der ikke eksisterer to identiske finger-aftryk. Hver person og hver situation har sine egne forløb. Alligevel lader det til, at der findes fælles, genkendelige mønstre for konflikter, både når de optrædes og fastlåses i fjendskab, og når de afspændes og åbner sig. Det kan ofte være svært at finde hoved og hale i en konflikt, når man er midt i den – man mangler overblikket.

Der findes forskellige former for pædagogiske figurer, der afbilleder konflikter. Den, de fleste som udgangspunkt har fundet mest hensigtsmæssig, er konflikttrappen. En konflikttrappe er et visualiseringsværktøj over en konflikts forløb. Der findes mange bud på, hvor mange trin en konflikt består af, og derfor eksisterer der også mange former for konflikttrapper. De har dog alle det til fælles, at de beskriver nogle genkendelige mønstre i en konflikts udvikling. Grundlaget for en konflikttrappe som værktøj blev til på baggrund af nogle gennemsnitsbetragtninger over forskellige konfliktforløb, både på den internationale scene i form af f.eks. uenigheder mellem nationer, men også ved at se på de konflikter, der opstår mellem mennesker.

Essensen af en konflikt er, at man går fra at behandle et emne til at fokusere på det personlige, hvorved man opnår en adskillelse af de involverede.

Brugen af konflikttrappen

I Red Barnet taler vi ofte med folk, som har været i alle mulige konflikter. Og noget af det, der oftest står tilbage er, at vi som mennesker reagerer meget stærkt på angsten for det ukendte – hvad ender denne konflikt med? Selvfølgelig har vi alle været involveret i en masse konflikter i løbet af livet, og derfor kan vi genkende de ubehagelige følelser, konflikter ofte fører med sig. Men vi ved ikke, hvornår disse ubehagelige følelser dukker op igen i løbet af en konflikt. Og nogle gange synes det som om, at uanset hvad vi gør i en galopperende konflikt, så er det forkert. Vi kan ikke bryde med det ubehagelige mønster, vi er blevet en del af, for vi ved ikke, hvordan vi skal gøre det, eller hvad der kommer efter, vi har brudt mønstret. Ofte kan hjernen arbejde på højtryk for at besvare de mange forvirrende spørgsmål, der presser sig på i den tilspidsede situation. Hvor er jeg i konflikten, hvordan

havnede jeg her, hvad er næste trin i konflikten, og ikke mindst hvordan kommer jeg ud af dette spændingsfelt igen?

Ved at se på nogle generelle betragtninger for hvordan en konflikt udvikler sig, kan vi komme noget af denne angst for det ukendte til livs. Kunsten består i at kunne konvertere det negative og nedbrydende til noget udviklende. Ved at prøve at anskue konflikten væsen kan man nedbryde den negative spiral. Det er konfliktrappen et godt værktøj til.

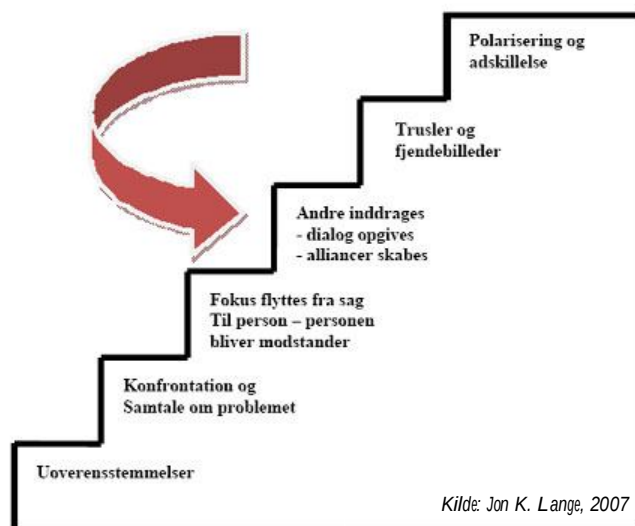
Konfliktrappen kan ikke anvendes til at finde de dybere årsager til, hvorfor konflikter opstår, men den kan bruges til at undersøge, hvor optrappet en konflikt er, og hvilken dynamik der driver konflikten frem. Det mest væsentlige at fokusere på ved konfliktrappen er, at jo længere op ad trinnene man kommer, jo sværere er det at få bearbejdet og løst en konflikt på en måde, så alle involverede undgår at føle sig krænket.

IRL eller URL

Der er ofte stor forskel på en konflikt på nettet (URL) og en konflikt i den reelle verden (IRL). Helt overordnet handler det om en af de mest selvfølgelige ting i verden – at vi ikke kan se eller høre hinanden. I kommunikation mellem mennesker er det 7 %, der er verbalt orienteret, 35 % - 38 % er vokalt orienteret (stemmeleje, tonefald mm.), og 55 % - 65 % er nonverbal – som kommer fra kropssproget. Det vil altså sige, at den verbale kommunikation, som normalt kun fylder 7 %, nu pludselig skal fylde 100 %.

Nuancerne ryger og efterlader et stort rum for misforståelser, fejlfortolkninger og forkert analyse af det, som modparten prøver at sige. En masse konflikter på nettet har endvidere en tendens til hurtigt at eskalere til et stadium, hvor dialogen opgives, og hvor der skabes en masse alliancer, som pilen på figuren også antyder.

GENNEMSNITS KONFLIKTTRAPPE



"Stairmaster" – fif til at mestre trappen

Hvordan bevæger man sig op og ned af konflikttrappen i et konfliktforløb? Det, at man sætter ekstra fokus på selve konfliktforløbet og sin egen rolle, er ofte et syvmileskridt på vejen. Imidlertid findes der også nogle mere generelle huskeregler, som kan komme en til gode i konflikthåndtering i det hele taget, men her brugt ud fra konflikttrappen.

Helt overordnet handler det om at respektere modparten som person og ikke bryde hverken sin egen eller modpartens integritets grænse. Men der er også andre huskeregler, som kan ses i dette skema.

Konflikttrappe adfærd

Optrappende adfærd

1. At råbe
2. Knyttede hænder, korslagte arme
3. Bortvendt blik
4. Uklar kommunikation
5. Krav og kommandoer
6. At overskride den andens grænser i fysisk og overført forstand
7. At identificere person med handling
8. At generalisere, kategorisere
9. Du... - sætninger
10. At bagatellisere
11. At afbryde
12. At dække over egne fejl

Afspændende adfærd

1. Rolig stemmeføring
2. Åben krop
3. Øjenkontakt, smil
4. Tydelige signaler
5. Behov og bekymringer
6. At vise grænserespekt, blive på sin egen banehalvdel
7. At adskille handling fra person
8. At konkretisere
9. Jeg... - sætninger
10. At respektere den andens bestemmelse i sin egen banehalvdel
11. At lytte
12. At erkende egne fejl.

Kilde: Nina Raaschau, 2003 in Jon K. Lange, 2007

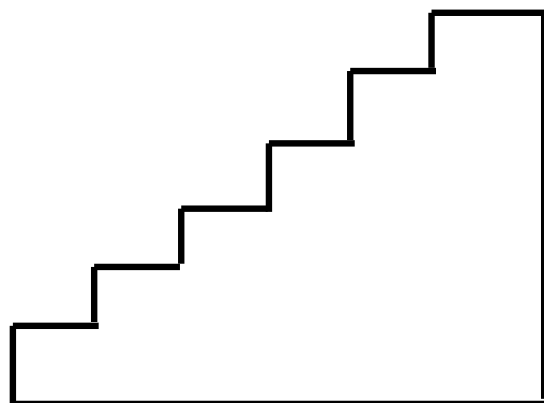
Hvem kan bruge konflikttrappen?

Alle kan bruge konflikttrappen. Fra forskellige workshops afholdt i landets skoler ved vi, at børn og unge har let ved at integrere brugen af konflikttrappen, når de selv skal tale om og løse deres konflikter. Derfor kan man også sagtens introducere konflikttrappen som et redskab, når børn og unge oplever konflikter på nettet, eller når men selv oplever dem. Det er naturligvis ikke sikkert, at de personer, man prøver at hjælpe i konflikten, vil lytte efter det, der bliver sagt. Men som moderator er det også et redskab til at holde sig sagsorienteret, så man ikke selv bliver for personlig engageret.

Vigtige bemærkninger

For at kunne integrere konflikttrappen som en naturlig del af sit daglige virke, må man øve sig lidt først. Som udgangspunkt er følgende øvelsesprocedure meget brugbar:

- ! Kom med eksempler på konflikter fra medierne, og identificer konflikterne på konflikttrappen.
- ! Kom med eksempler fra jeres hverdag, hvor I/du har stået i en konflikt. Prøv at placere konflikten på konflikttrappen.
- ! Overvej hvilke hændelser, der skubbede jer op ad konflikttrappen?
- ! Overvej hvilke parter i konflikten, der har vist mest besindighed, og hvem der har været mest optrappende.
- ! Overvej hvilken adfærd og hvilke handlinger, der henholdsvis virker optrappende og afspændende i den givne situation.
- ! Hvordan kunne konflikten have været undgået?
- ! Den konflikttrappe, der er gengivet foroven her i kursusmaterialet, er lavet ud fra off line / IRL konflikter. Hvordan skulle konflikttrappen se ud, hvis man udelukkende ser på de konflikter, som sker online?



Prøv endvidere at lave et skema for optrappende og nedtrappende adfærd på nettet.

Konflikttrappe adfærd på nettet

Optrappende adfærd

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- 10.
- 11.
- 12.

Afspændende adfærd

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- 10.
- 11.
- 12.