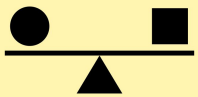


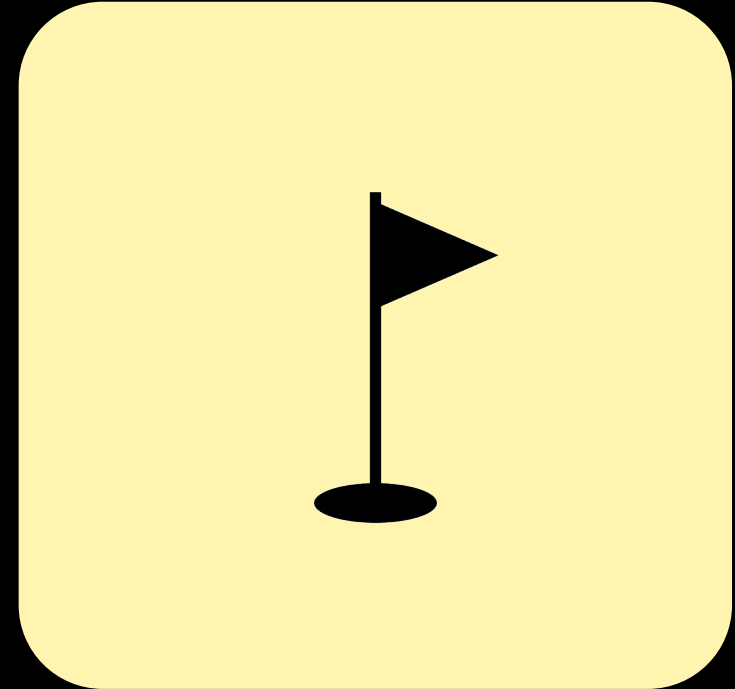
Konflikthåndtering

Fra fastlåst til løsningsorientert



TEMAER

01. KONFLIKTFORSTÅELSE
02. VALIDERING AV FØLELSER
03. UTFORDRINGEN MED Å GI RÅD
04. SAMTALETEKNIKK



Kort om Mekle og konflikthåndtering gjennom tredjepart



Tvisteloven kapittel 7

Grunnprinsipper for mekling

Nøytral

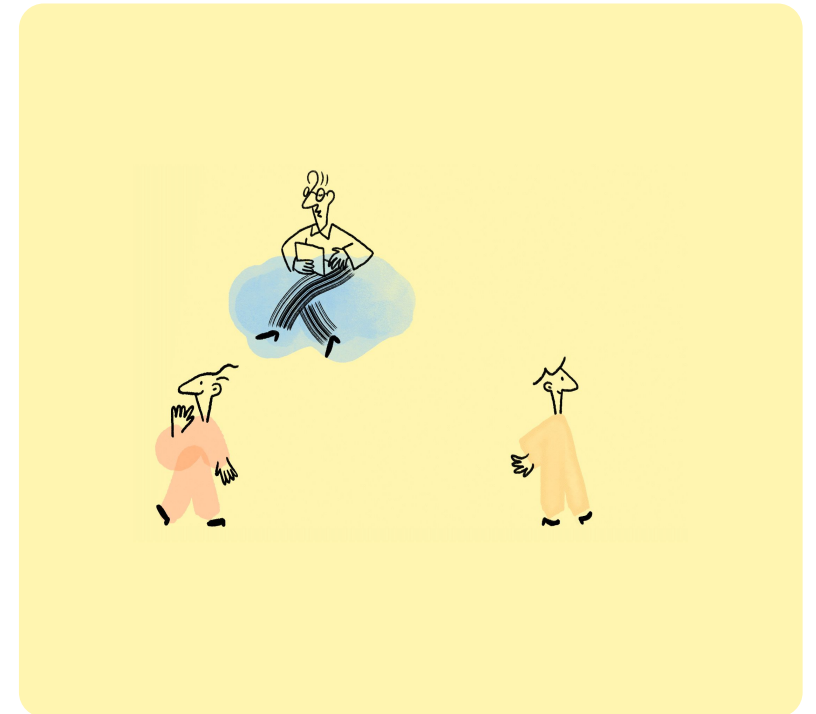
Mekler skal være nøytral og upartisk, men kan påpeke styrker og svakheter ved argumentasjonen som fremmes.

Frivillig

Mekling er frivillig, og partene kan når som helst trekke seg. Ingenting er avtalt før det er signert en endelig avtale.

Konfidensiell

Det er ikke lov å føre bevis for det man snakker om i mekling. Mekler har taushetsplikt som og gjelder i sær møter med partene en til en.

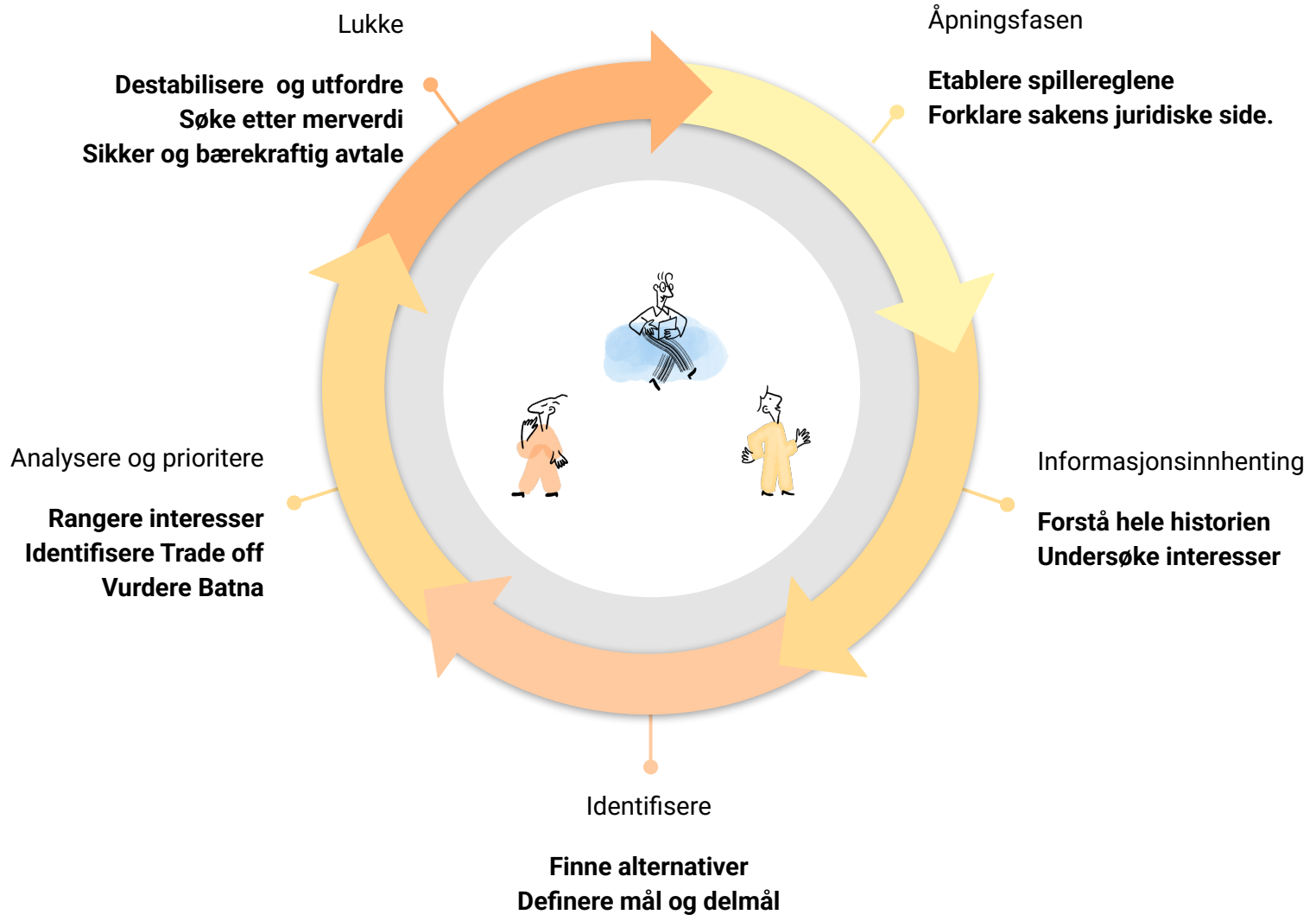


GRUNNFILOSOFI

Partene i en konflikt eier selv saken, og har både ressurser og evne til å ta egne valg. Meklers rolle er å være en upartisk tredjepart, som gjennom en strukturert prosess hjelper begge parter med å finne frem til det som **for dem** er en tilfredsstillende løsning.

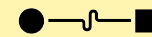


MEKLERS METODE





Mekle har et bredt tilbud om bistand til konflikthåndtering.



Kurs og kompetanseheving innen konflikthåndtering og konfliktforståelse.



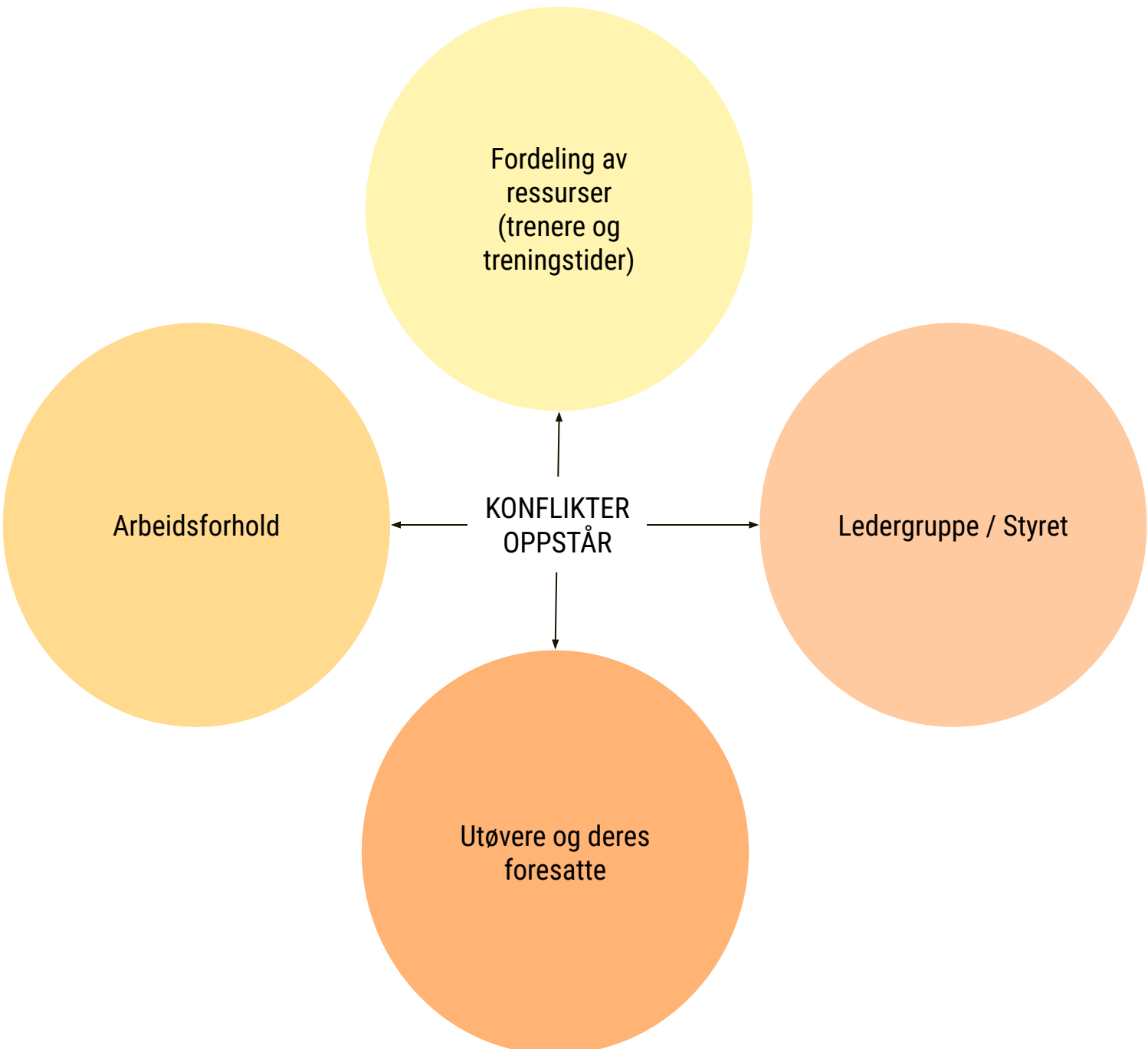
Konfliktveiledning for leder og HR som selv skal håndtere konflikter som oppstår under daglig drift.



Konfliktløsning ved at Mekle leder meklingsmøter mellom parter i konflikt med mål om å finne en minnelig løsning.

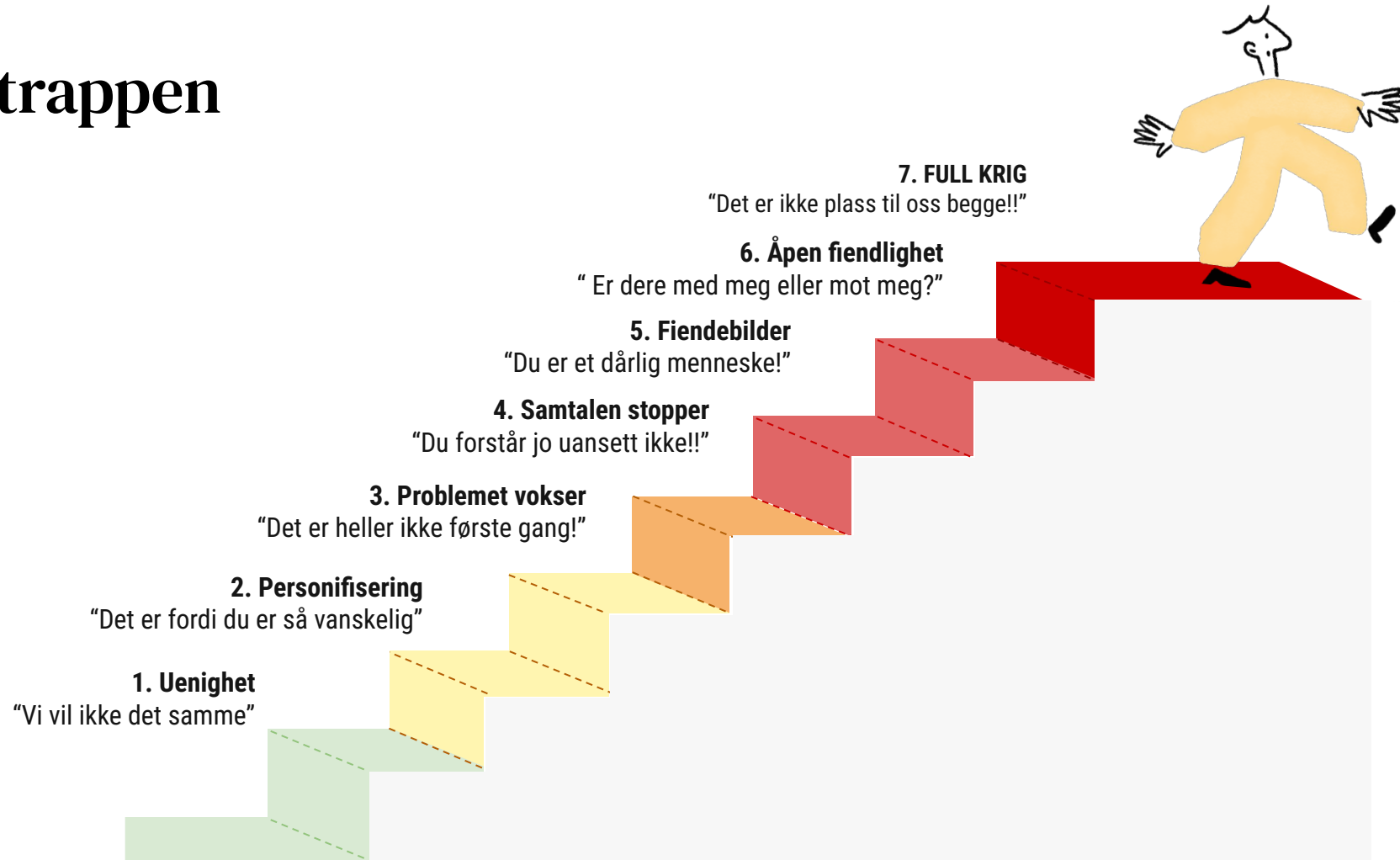
KONFLIKTFORSTÅELSE





Konflikttrappen


Opptrapping



Innlandet [Kontakt oss](#) [Mobilvideo](#) [Langlesing](#) [TV](#) [Radio](#) [Klassequizen](#)

Ordfører i Lom: – Det er krig

Tryggingseininga er varsla etter at Kristian Frisvold, ordfører i Lom, bad folk finne «drit» på fylkestingspolitikarar.



00:54

Erklært full krig - kan gå etter person

[Bjørnar Mørøning](#)
Journalist

[Knut Stordvik](#)
Journalist

[Amund Rotbakken-Gundersen](#)
Journalist

[Even Lusater](#)
Journalist

[Stine Bækkelien](#)
Journalist

[Kristian Skåralsmo](#)
Journalist


[Lilla Søhusvik](#)
Journalist

Vi rapporterer frå Lom

Publisert 21. okt. kl. 20:35
Oppdatert 22. okt. kl. 00:16

Saka samanfatta


- Ordfører Kristian Frisvold i Lom har erklært krig mot fylkespolitikarane i Innlandet i samband med debatten om skulestruktur.
- Frisvold har bedt journalistar grave i fylkestingspolitikarar frå Arbeidarpartiet, MDG, og hans eige parti, Høgre.
- Fleire politikarar, inkludert fylkesordførar Thomas Breen, har teke avstand frå utsegnene til Frisvold.
- Tryggingseininga i fylkeskommunen har blitt varsla som følge av utsegnene.
- Frisvold angrar ikkje på utsegnene sine og står for det han har sagt.



Lom-ordfører skifter parti: – Usikkert som ordfører

Steile fronter og kraftsalver i den politiske debatten om skolenedleggelse – slik kan sårene leges

Steile fronter og hatske utfall i skoledebattsaken. Hvor går politikerne, ungdommene og lokalsamfunnene videre herfra?



[Anne Jo Lexander](#)
Journalist


Publisert 24. okt. kl. 14:05

LEGGER NED: Onsdag vedtok fylkestinget i Innlandet at seks videregående skoler og skolesteder skal legges ned. I ukene mot vedtaket har frontene vart steile og til dels harde og skarpe.


FOTO: ROAR ANDRE BERTNSEN / NRK

Saken oppsummert

- I kjølvannet av en opphetet skoledebatt i Innlandet, der seks skoler ble besluttet nedlagt, er det bekymring for hvordan ungdommenes tillit til demokratiet blir ivaretatt.
- Norunn Grande ved Nansen Fredssenter, som har lang erfaring med dialog og konfliktløsning, oppfordrer til fortsatt å lytte til ungdommene, selv etter at beslutningen er tatt.
- Grande er bekymret for at ungdommene kan sitte igjen med en dårlig erfaring med demokrati og demokratiske prosesser, og spør seg hvor mange av disse ungdommene som kommer til å gå til valgurnene etter å ha opplevd å engasjere seg og ikke bli hørt.
- **I debatten i forkant av vedtaket har det vært sterke utfall, inkludert trusler og personangrep, noe som har ført til at Politiets sikkerhetstjeneste er koblet inn.**
- Grande roser ungdommene for deres tone i debatten, og mener at energien som kommer til uttrykk gjennom folks engasjement, bær inn i konstruktive prosesser.



Når ei bygd dør

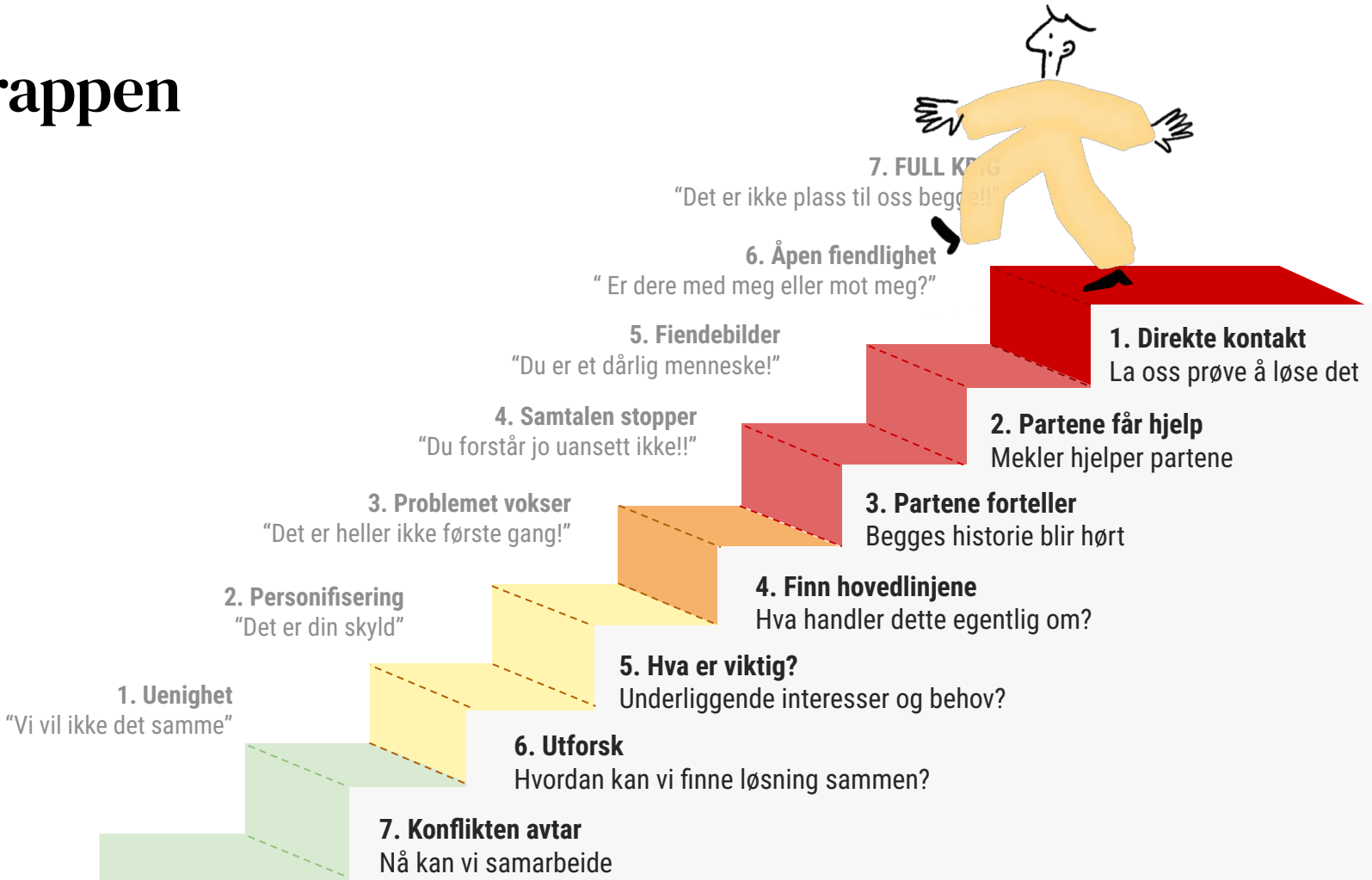


Fleire bilinnbrudd i Innlandet: – Ser at det er sammenfallende



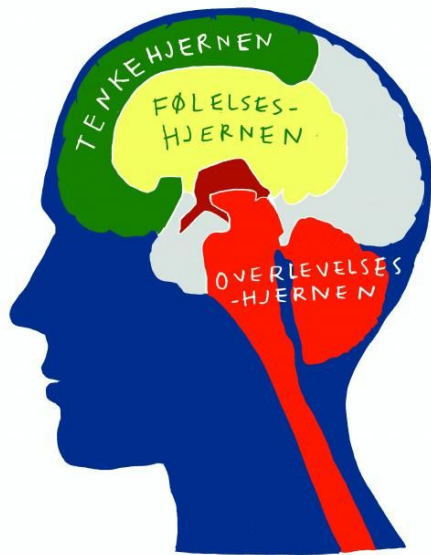
Konflikttrappen

Nedskalering



Without a deep understanding of human psychology, without the acceptance that we are all crazy, irrational, impulsive, emotionally driven animals, all the raw intelligence and mathematical logic in the world is little help.





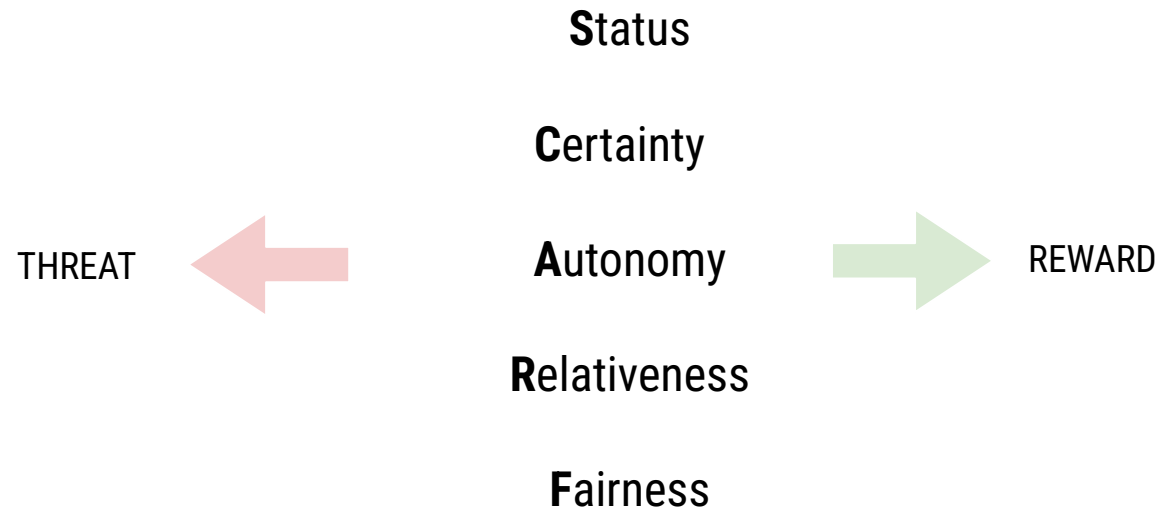
Følelsene påvirker nervesystemet

Hjernens trusselrespons “fight, flight or freeze” aktiveres likt når vi opplever en fysisk eller sosial trussel. Da reduseres evnen til å tenke rasjonelt og de mer primitive mekanismene tar over.

Motsetningsvis vil en positiv fysisk eller sosial situasjon kunne trigge aktivere hjernens belønningssenter og skape motivasjon.



SCARF MODEL



David Rock (2010) The neuroscience of leadership.



Følelser er kroppens signalsystem

- Følelsene dine gir **en kroppslig aktivering**.
- Følelser gir beskjed om **hvilke behov** du har, og signaliserer til **omverden** hva du trenger.
- Følelsene **påvirker** hvordan du oppfatter verden.
- Følelser påvirker din **handlingstendens**.



Primære følelser gir rask oversikt over våre behov

Når jeg er ...	trenger jeg ...	Derfor...
Når jeg er trett	trenger jeg hvile.	Derfor går jeg og legger meg.
Når jeg er sulten	trenger jeg mat.	Derfor spiser jeg en brødskeive.
Når jeg er trist	trenger jeg omsorg.	Derfor ringer jeg mamma.
Når jeg er glad	trenger jeg at vi ler sammen.	Derfor forteller en morsom historie.
Når jeg er sint	trenger jeg at du holder avstand.	Derfor trekker jeg meg unna.

Egne triggere

Resultat av tidligere erfaringer, emosjonelle sårbarheter og vår måte å oppfatte oss selv, andre og verden.

Vi har med oss “gamle følelser” som triggere inn i nye situasjoner, slik at våre reaksjoner isolert sett kan virke overdrevne.

Reaksjonene våre i gitte situasjoner kan derfor være vanskelig å forstå, både for oss selv og for omverden.

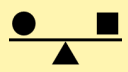
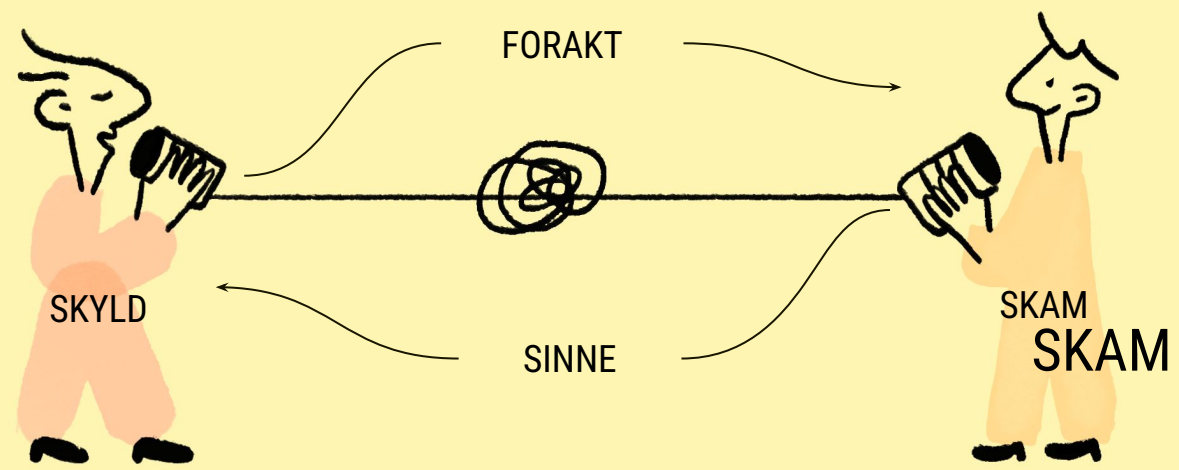


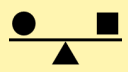
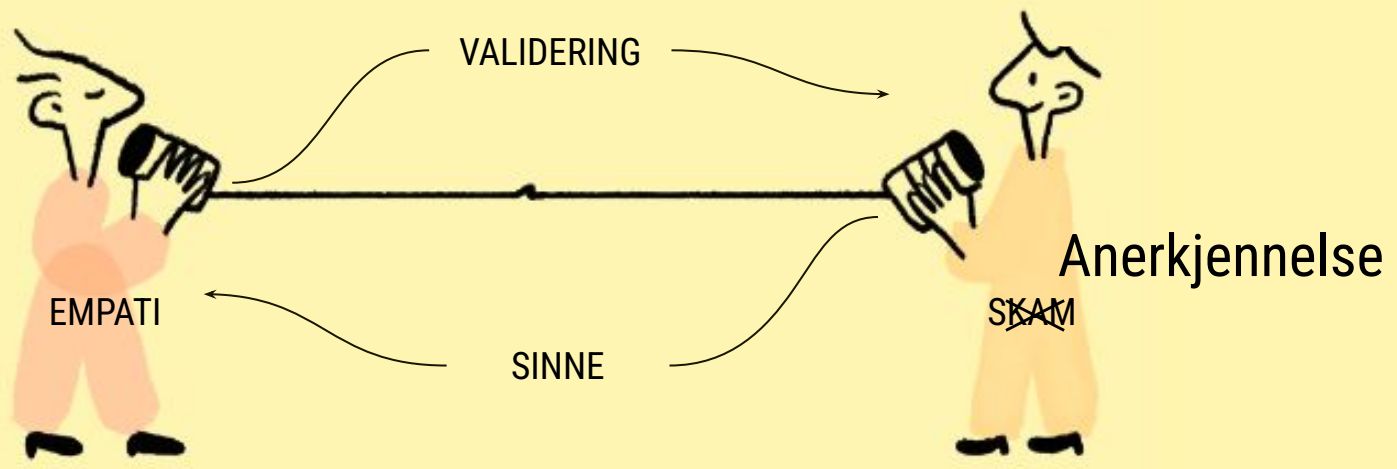
Sekundære følelser kompliserer

- Følelser som **vekkes av at vi føler** noe.
- Oppgaven til sekundære følelser er å **beskytte oss**, men det kan samtidig føre til våre egentlige behov **kamufleres** både fra oss selv og for omverden.
- Vi sender ut **feilsignaler**, og de behovene vi har blir ikke møtt.
- Det kan lede til en **negativ følelsesspiral** dersom behovene ikke blir møtt. Det blir mer av det samme.



Illustrasjon, Atlas of the Heart





Øvelse

Invalidering

- Gå sammen to og to
- Fortell om en situasjon på jobb, der du med rette følte på et sinne.
- Den som lytter skal være avvisende, kritisk eller avfeiende til det du forteller.
- Prøv å være oppmerksom på hvordan dette kjennes ut og hvilke kroppslige signaler du merker.
- Bytt roller.

VALIDERING AV FØLELSER



Empatisk lytting

- Evnen til å ta en annen person sitt perspektiv
- Innta en anerkjennende og ikke-dømmende holdning
- Gjenkjenne følelser hos andre, og kommunisere tilbake aksept og forståelse
- Effekten er at mottaker føler seg forstått og respektert.
- Betyr ikke at vi er enige eller ettergivende

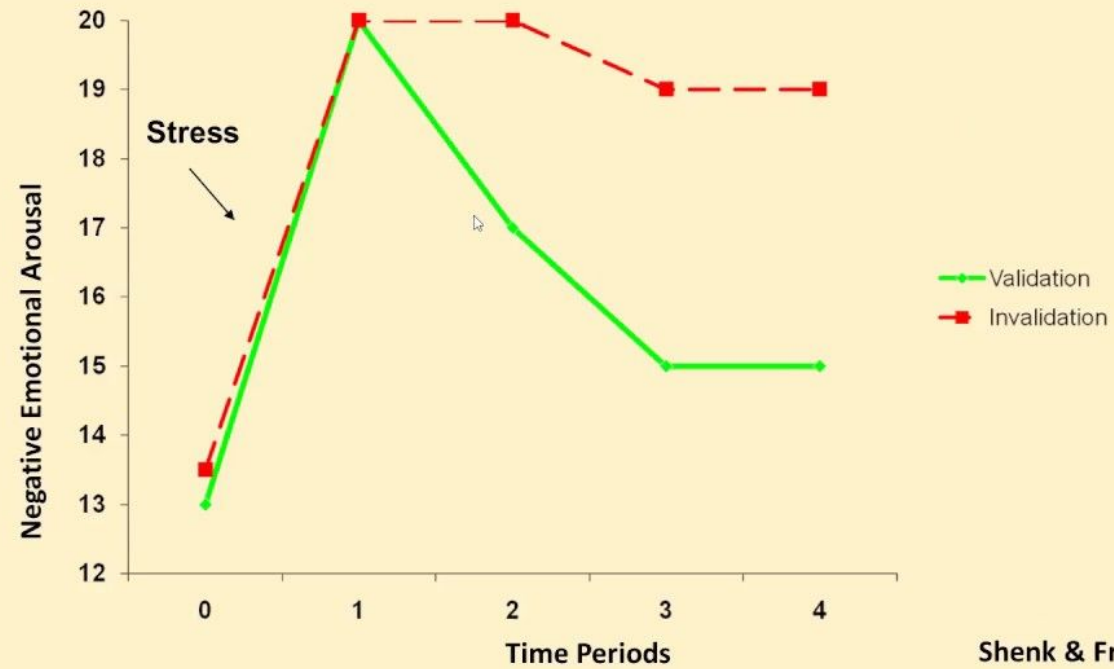
Invalidering

- Prøver å ta den andre ut av opplevelsen
- Prøver å få den andre til å føle annerledes
- Gi uttrykk for at følelsen er feil eller upassende
- Forsøker å avlede
- Skifter tema
- Effekten er at mottaker føler seg avvist og får negative følelser som skam.



Disney Pixar, Inside out (Meeting the emotions)

Validating vs. Invalidating Responses



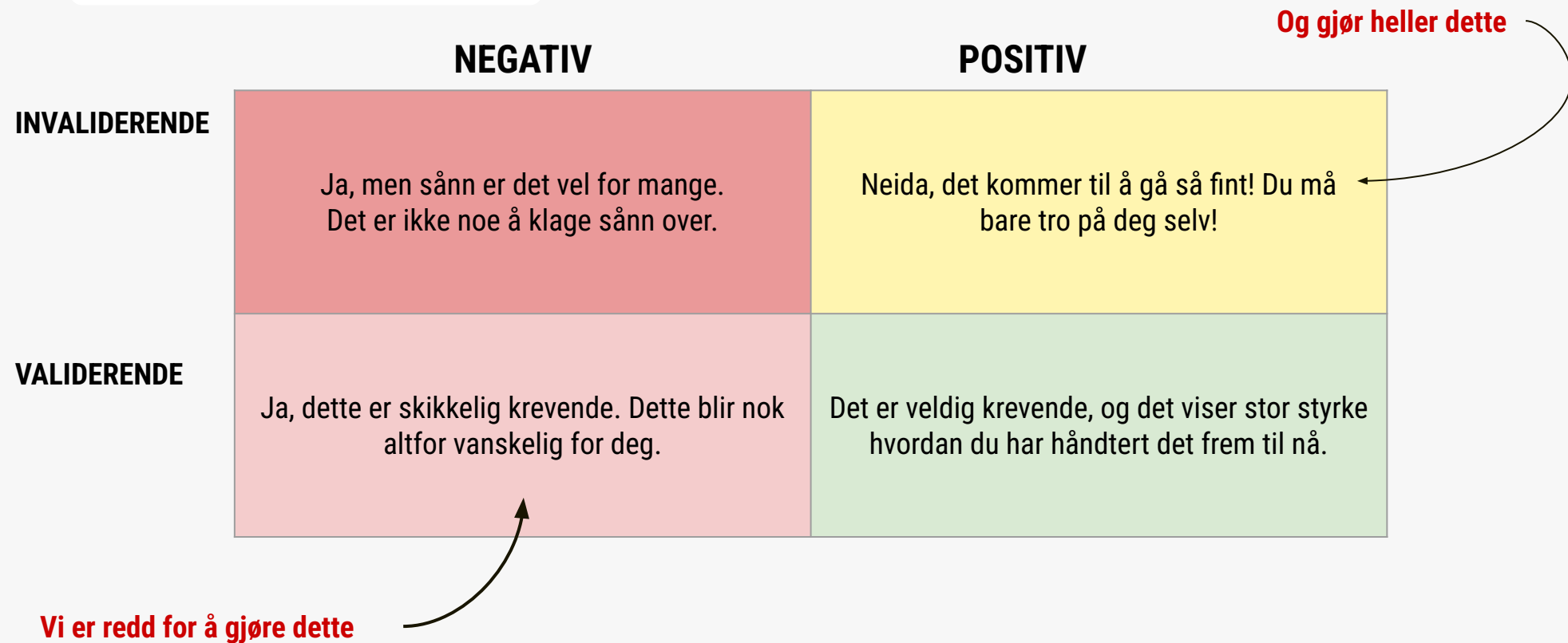
Shenk & Fruzzetti, 2011

(C) A E Fruzzetti, A R Fruzzetti, & A Vijay 2020



Validerings-kvadranten

"Jeg synes dette er skikkelig krevende og vet ikke om jeg får det til..."



MEN og FORDI?

“Jeg blir så provosert. Jeg har vært veldig ryddig og gitt all informasjon, men kjøperen kommer med stadig nye beskyldninger og jeg føler meg mistrodd.”

Jeg forstår godt at du synes dette er krevende

Ja, jeg skjønner at det er vondt å bli mistrodd

FORDI

du føler at du blir anklaget for å gi uriktig informasjon.

du har forsøkt å gjøre alt riktig og er en ærlig person.

Jeg forstår godt at du synes dette er krevende

Ja, jeg skjønner at det er vondt å bli mistrodd

MEN

du kan fortsatt bli ansvarlig ved en rettslig prosess.

det viktigste nå er vel å sette en sluttstrek.

Øvelse

Validering

- Gå sammen i samme par
- Fortell samme historie om da du ble sint en gang til.
- Denne gangen skal den som lytter, gi deg bekreftelse og validere din opplevelse.
- Prøv å merke i kroppen, hvordan dette kjennes.
- Bytt roller.

Løser ikke det
egentlige problemet

Går glipp av mye **informasjon**

Rådet passer ikke og er **ubrukelig**

Hva er problemet med å gi råd?

Du fremkaller **motargumenter**

Demotiverer den
andre

Mottaker får ikke
eierskap til løsningen

Sier indirekte
"Jeg er **bedre enn deg**"



Hvorfor klarer vi ikke la være å gi råd?

- Har du og et indre rådgivningsmonster som elsker å løse andres problemer? Det er helt normalt.
- Vårt ønske om å gi råd, er ofte begrunnet i at vi tror det er forventet, vi har et ønske om “redde den andre”, eller det kan være en måte å bevare kontroll over situasjonen.
- Vi tenker kanskje og at det tar altfor langt tid å vente til den andre kommer frem til riktig svar, og fremskynder ved å foreslå egne løsninger.
- Ved å stille spørsmål i stedet for å gå rett på problemløsning, sikrer du både at det er riktig problem som løses, men du gir og personen med problemet autonomi og en opplevelse av anerkjennelse.
- Forsøk å være nysgjerrig litt lenger, før du begynner å gi råd.



**ERSTATT RÅD MED
SPØRSMÅL**

Mål

Hva ønsker du å få ut av møtet vårt i dag?

Forstå

Hva opplever du er hovedutfordringen?
Er det noe annet du og synes er utfordrende?
Hvordan er det for deg?
Kan du fortelle litt mer om det?

Utforsk

Hvilke muligheter ser du for deg?
Hva har du forsøkt frem til nå?
Hva tror du er viktig for den andre parten?
Hva er du villig å gi for å komme i mål?

Planlegge

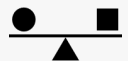
Hvordan tenker du det gjøres?
Når kan det gjennomføres?
Er det noe du trenger fra meg?

	Lytters intensjon:	I fokus:
Nivå 4	Virkelig forstå den andres virkelighet (empatisk lytting)	Den andre
Nivå 3	Vise at man lytter (aktiv lytting)	Den andre
Nivå 2	Søke bekreftelse (selektiv lytting)	Seg selv
Nivå 1	Planlegge sitt eget svar	Seg selv
Nivå 0	Ignorere	Seg selv



Lytt etter ambivalensen

- En person som står i konflikt, vil ha sine grunner til å stå i konflikten og å ikke komme den andre i møte.
 - Praktiske grunner
 - Overbevisning om at man har rett
 - Stolthet og integritet
 - Rettferdighet
- Samtidig vil det ha ulemper for personen å være i konflikt, og verdien av å få saken løst er stor.
 - Psykisk belastning
 - Økonomisk risiko
 - Tid og ressurskrevende
 - Går ut over det sosiale eller arbeid



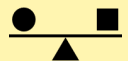
Motiverende samtaler

Stå på sitt - snakk

- Grunner til å stå på sitt og innta en fastlåst holdning.
- Disse grunnene skal anerkjennes og møtes med en ikke-dømmende holdning.
- Det dveles ikke for lenge over Stå på sitt- grunnene, og samtalen styres over til endringssnakk når mulig.

Løsningssnakk

- Argumenter for hvorfor personen ønsker å få saken løst
- Løsningsargumentene må være personens egne, og ikke medhjelperens
- Ved at personen blir oppmerksom på de indre motsetningene bygges motivasjon til å gjøre noe med situasjonen.



Samtaleteknikker

HVA	HVORDAN	HVORFOR
Åpne spørsmål	Hvem, hva, hvordan, hvilken, (ikke hvorfor)	Bygger relasjon, sikre autonomi og fremkalle personens viktige endringsargumenter
Refleksjoner	Speiler hva som er sagt, gjetter hva som ligger under.	Personen føler seg forstått, utforsker og reflekterer videre, korrigerer feiloppfatninger
Bekreftelse	Empatisk lytting. Kroppspråk, bekræftende lyder, validering, anerkjennelse	Fremheve personens styrker og ressurser, signaliserer anerkjennelse og aksept
Oppsummering	Hyppige oppsummeringer av det personen har sagt, uten å legge til noe	Samler de viktige temaene, sikrer struktur og fokus, er med å styre retningen
Omformulere	Fra giftig til nøytralt språk, fra fortid til fremtid, fra posisjon til interesse, etc	Bygge videre på det som fortelles, men fokusere på det som er konstruktivt.

Gi råd på en motiverende måte

- Når det er mye følelser er det viktig å være bevisst på **NÅR** og **HVORDAN** du deler din kunnskap.
- **TIMING:** Vent med å gi råd til du har skaffet deg en så god oversikt, at du kan gi en nøyaktig angivelse av hvordan den andre opplever situasjonen, og du får bekreftet at “akkurat sånn er det!”.
- Hvis du lar personen **bevare kontrollen** når du gir råd er det lettere å akseptere det som blir sagt:
 - Spør om lov! **“Vil du at jeg skal fortelle litt om min erfaring med slike saker?”**
 - Fortell nøytralt og uten å legg egne føringer for hva du mener er riktig løsning, beskriv heller hvordan en videre prosess kan utarte seg, eller hvordan andre saker du har jobbet med har løst seg. Du kan og beskriv hva du erfarer at kan være ulike perspektiver å se saken på.
 - Avslutt med å gi tilbake kontrollen: **“Hvordan høres det ut for deg?”**

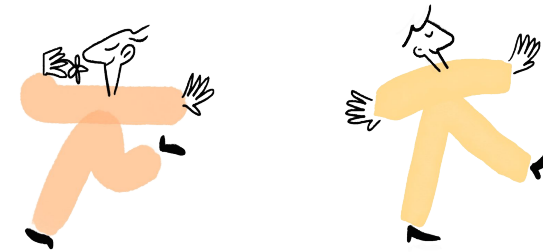
OPPSUMMERING

Skrittene fra Fastlåst til Løsningsorientert

01. Når du kommuniserer forståelse og aksept, blir den som forteller mer åpen for å reflektere og å ta imot andre perspektiver. Husk at validering av følelser og opplevelser er ikke det samme som å være enig.
02. Unngå å argumentere, men still åpne spørsmål. Vis at du lytter ved å bekrefte, reflektere tilbake og oppsummere underveis det som blir sagt. Prøv å lede saken over "løsningsprat".
03. Blir samtalen låst, er det sannsynligvis noe du ikke har fanget opp. Ta et skritt tilbake, før du forsøker igjen.
04. Det er mye mer motiverende å bidra til løsning selv, og ofte vil løsningsforslag bli møtt med motstand. Gi råd når du har god oversikt, men gjør det på en måte der personen bevarer kontroll over situasjonen.
05. Det krever øvelse å bli en god lytter, og du må klare å regulere egne impulser. Øvelse gjør mester.



Takk for oss!



Spørsmål?

siri.horn@mekle.no

93 63 71 41