

Absolut, här är översättningen av dokumentet till svenska.

Konflikthanteringsprocess

Gemenskap/Organisation: [Ert gruppnamn]

Antagen: [Datum]

Senast granskad: [Datum]

1. Vår inställning till konflikter

Vi inser att konflikter är en naturlig del av livet i en gemenskap. Istället för att undvika dem, förbinder vi oss att arbeta igenom oenigheter med respekt, ärlighet och omsorg om våra relationer.

Grundläggande övertygelser

- Konflikter kan stärka relationer och tydliggöra värderingar
- Alla förtjänar att bli hörda och respekterade
- Vi utgår från goda avsikter tills motsatsen bevisats
- Lösning kräver deltagande från alla inblandade
- Målet är förståelse och reparation, inte att vinna

När konflikter uppstår

Vi förbinder oss att hantera dem:

- **Skyndsamt:** Inom [1 vecka] från att vi blivit medvetna om dem
- **Direkt:** Med de inblandade, inte genom skvaller
- **Respektfullt:** Med fokus på beteenden och påverkan, inte på person
- **Hoppfullt:** Med tron att en lösning är möjlig

2. Typer av konflikter

Mellanmänskliga konflikter

- Personkemi som krockar
- Missförstånd i kommunikationen
- Sårade känslor
- Gränsöverträdelser
- Förtroendeproblem

Strukturella konflikter

- Otydliga roller
- Resursbrist
- Maktobalanser
- Otydliga överenskommelser
- Motstridiga behov

Värderingskonflikter

- Olika prioriteringar
- Filosofiska oenigheter
- Kulturella skillnader
- Etiska dilemman
- Oenighet om visionen

3. Processen i fem steg

Steg 1: Pausa och reflektera

Innan du agerar, ta dig tid att:

Klargör din upplevelse:

- Vad exakt hände?
- Hur påverkade det dig?
- Vilka av dina behov blev inte tillgodosedda?
- Vilken del hade du i det som hände?

Kontrollera dina antaganden:

- Vilken berättelse intalar jag mig själv?
- Skulle det kunna finnas en annan förklaring?
- Vad vet jag inte om deras perspektiv?

Överväg tidpunkten:

- Är jag tillräckligt lugn för att samtala konstruktivt?
- Är detta rätt tid och plats?
- Behöver jag stöd först?

Tid för detta steg: [Några timmar till max 1-2 dagar]

Steg 2: Direkt samtal

När det är möjligt, tala direkt med personen det berör.

Att be om ett samtal:





- "Jag skulle vilja prata om [situationen]. När skulle det passa dig?"
- Välj en neutral, privat plats
- Avsätt tillräckligt med tid (minst 30-60 minuter)
- Överväg att ha en stödperson närvarande (om båda godkänner)

Under samtalet:

Använd "jag"-budskap:

-  "Jag kände mig sårad när..."
-  "Jag behöver..."
-  "Jag är orolig över..."
-  "Du gör alltid..."
-  "Du gör aldrig..."
-  "Du fick mig att..."

Beskriv specifika beteenden:

-  "När du gick utan att städa upp..."
-  "När deadline passerade utan kommunikation..."
-  "Du är så oansvarig..."
-  "Du bryr dig inte om någon..."

Lyssna aktivt:

- Återge vad du hör: "Så du menar att..."
- Ställ klargörande frågor: "Kan du hjälpa mig att förstå...?"
- Notera icke-verbala signaler
- Tillåt tystnad för bearbetning

Sök förståelse:

- Vad var deras avsikt?
- Vilka behov försökte de tillgodose?
- Vad hände för dem?
- Var ligger missförståndet?

Leta efter lösningar:

- Hur skulle reparation kunna se ut?
- Vad behöver förändras framöver?
- Vad kan varje person åta sig?
- Hur vet vi att det är löst?

Om det lyckas:

- Bekräfta att samtalet var svårt
- Uttryck uppskattning för engagemanget
- Bekräfta överenskommelser
- Följ upp: [Stäm av efter 1 vecka]

Om det inte lyckas:

- Det är okej – gå vidare till Steg 3
- Bekräfta försöket
- Ta en paus om det behövs

Steg 3: Samtal med medlare

Om det direkta samtalet inte löser problemet, be om medling.

Att välja en medlare:

- Någon som båda parter litar på
- Inte direkt involverad i konflikten
- Utbildad eller erfaren inom medling [om möjligt]
- Förbinder sig att vara opartisk

Medlingsprocessen:

1. Inledning (10 minuter)

- Medlaren förklarar processen och grundreglerna
- Bekräftar sekretess (förutom vid säkerhetsrisker)
- Varje person går med på att delta respektfullt

2. Individuell berättelse (15-20 min vardera)

- Varje person delar sitt perspektiv oavbrutet
- Medlaren kan ställa klargörande frågor
- Den andra personen lyssnar utan att försvara sig

3. Reflektion (10 minuter)

- Medlaren sammanfattar vad de har hört
- Identifierar gemensam grund
- Namnger underliggande behov och oro

4. Dialog (30-45 minuter)

- Faciliterat (underlättat) samtal fram och tillbaka
- Fokus på att förstå, inte övertyga
- Medlaren håller samtalet konstruktivt

5. Problemlösning (20-30 minuter)

- Brainstorma möjliga lösningar
- Utvärdera alternativen tillsammans
- Sök kreativa "tredje vägar"

6. Överenskommelse (10 minuter)

- Dokumentera vad som beslutats
- Specificera konkreta åtgärder och tidslinje
- Planera för uppföljning
- Bekräfta det arbete som gjorts

7. Avslutning

- Uttryck vad du uppskattar med processen
- Förbind er till överenskommelsen
- Tacka medlaren

Om det lyckas:

- Skriftlig sammanfattning till båda parter
- Uppföljning: [Efter 2 veckor och 1 månad]

Om det inte lyckas:

- Kan behöva flera sessioner
- Överväg en annan medlare
- Eller gå vidare till Steg 4

Steg 4: Gemenskapscirkel

När individuella ansträngningar inte har löst konflikten, ta den till den bredare gemenskapen.

När man använder gemenskapscirkel:

- Konflikten påverkar hela gruppen
- Individer behöver gemenskapens stöd
- Ett beteendemönster som oroar flera personer
- Medling har misslyckats
- Strukturella eller policyfrågor är inblandade

Att begära en gemenskapscirkel:

- Lämna in en begäran till [faciliteringsteamet / samordnaren]
- Ge en kort skriftlig sammanfattning
- Alla berörda parter meddelas

- Planeras inom [1 vecka]

Cirkelns format:

1. Inledning (5 minuter)

- Facilitatorn (samtalsledaren) välkomnar alla
- Förklarar cirkelprocessen
- Sätter intentioner och grundregler

2. Skapa ett tryggt utrymme (10 minuter)

- Kort incheckning från varje person
- Bekräftelse av svårigheten
- Åtagande om respektfullt lyssnande

3. Berättelserundor (20-30 minuter)

- Varje berörd part delar sin upplevelse
- Andra lyssnar utan avbrott
- En "talpinne" (talking piece) säkerställer en röst i taget

4. Vittnesreflektioner (15-20 minuter)

- Gemenskapens medlemmar delar observationer
- Erbjuder perspektiv, inte dömande
- Namnger mönster eller sammanhang

5. Utforskning (20-30 minuter)

- Öppen dialog om situationen
- Frågor för att förstå
- Bekräftelse av komplexiteten

6. Kollektiv visdom (20 minuter)

- Vad ser gemenskapen?
- Vilka värderingar står på spel?
- Vad behöver uppmärksammas?
- Hur skulle läkning kunna se ut?

7. Vägar framåt (20-30 minuter)

- Möjliga lösningar eller tillvägagångssätt
- Vad kan gemenskapen erbjuda?
- Vad behöver individer åta sig?
- Behövs strukturella förändringar?

8. Överenskommelser (10 minuter)

- Dokumentera beslut och åtaganden
- Tilldela ansvarspartners
- Sätt ett uppföljningsdatum
- Tacka alla för deltagandet

9. Avslutning (5 minuter)

- Uppskattningar
- Bekräftelse av mod
- Avslutande ord eller ritual

Efter cirkeln:

- Skriftlig sammanfattning distribueras
- Avstämning med berörda parter
- Uppföljning av åtaganden
- Granskning: [Efter 1 månad]

Steg 5: Externt stöd

Om interna processer inte har löst konflikten:

Alternativ:

- **Professionell medlare:** Utbildad extern neutral part
- **Facilitator för återställande rättvisa:** Fokuserar på skada och reparation
- **Terapeut/rådgivare:** För djupare mellanmänniskt arbete
- **Organisationskonsult:** För systemiska problem
- **Juridiskt ombud:** Om juridiska frågor är inblandade

När man bör söka extern hjälp:

- Säkerhetsrisker

- Maktobalanser som inte kan hanteras internt
- Upprepat mönster utan förbättring
- Komplexitet som överstiger gemenskapens förmåga
- Brott mot lagar eller allvarliga överenskommelser

Process:

- Gemenskapen beslutar tillsammans att söka extern hjälp
- Undersök och granska potentiella facilitatorer
- Budget från [konflikthanteringsfond / allmän kassa]
- Alla parter går med på att delta
- Följ den externa facilitatorns process

4. Grundregler för allt konfliktarbete

Vi åtar oss att:

- ✓ Dyka upp i tid och vara närvarande
- ✓ Lyssna utan att planera vårt svar
- ✓ Tala utifrån personlig erfarenhet
- ✓ Respektera sekretess
- ✓ Ta pauser vid behov
- ✓ Utgå från goda avsikter
- ✓ Vara öppna för att ha fel
- ✓ Fokusera på reparation, inte på skuld

Vi undviker att:

- ✗ Gå till personangrepp eller kalla folk namn
- ✗ Dra upp tidigare lösta konflikter
- ✗ Skvallra eller triangulera
- ✗ Använda hot eller ultimatum
- ✗ Gå därifrån utan att kommunicera
- ✗ Använda droger/alkohol under konfliktarbete
- ✗ Spela in utan samtycke
- ✗ Göra det till en fråga om att vinna

5. Särskilda situationer

Maktdynamik

När det finns en maktobalans (ålder, roll, identitet, etc.):

Bekräfta den: Namnge dynamiken öppet

Justera processen: Överväg en förespråkare eller separata samtal

Extra omsorg: Se till att personen med mindre makt känner sig trygg

Gemenskapens ansvar: Förvänta dig inte att den marginaliserade personen ska utbilda andra

Skada och ansvarsskyldighet

När någon har orsakat betydande skada:

Omedelbar respons:

- Garantera säkerheten för den skadade personen
- Separera parterna om det behövs
- Stöd till båda (separat)

Ansvarsprocess:

1. Den skadade personens behov sätts i centrum
2. Den som orsakat skadan erkänner dess påverkan
3. Förståelse för vad som hände och varför
4. Tydliga förväntningar på förändring
5. Gottgörelse och reparation
6. Återinträde i gemenskapen (om lämpligt)

Handlar inte om:

- Straff eller hämnd
- Snabb förlåtelse
- Att tvinga fram försoning
- Att låtsas som att det inte hänt

När någon inte vill delta

Om en person vägrar att delta i lösningen:

Alternativ:

- Ge utrymme, försök sedan igen
- Skicka en skriftlig inbjudan
- Erbjud ett annat format
- Intervention från gemenskapen
- Fortsätt utan dem om nödvändigt
- Överväg: [Avstängning / Uteslutning ur gemenskapen]

Dokumentera:

- Flera försök har gjorts
- Datum och metoder för kontakt
- Påverkan av icke-deltagande
- Åtgärder som vidtagits

Återkommande konflikter

Om samma problem fortsätter att dyka upp:

Detta signalerar:

- En bakomliggande orsak som inte åtgärdats
- Ett strukturellt problem, inte bara mellanmänniskt
- Behov av policy- eller avtalsändring
- Eventuell oförenlighet

Respons:

- Ta ett steg tillbaka för att se helheten
- Titta på mönster och system
- Kan behöva extern konsultation
- Överväg om allas behov kan tillgodoses

6. Förebyggande och kulturbyggande

Att förebygga konflikter

Även om vissa konflikter är oundvikliga, minskar vi onödiga spänningar genom:

Tydliga överenskommelser:

- Skriftliga förväntningar
- Regelbunden granskning och uppdatering
- Introduktion för nya medlemmar

God kommunikation:

- Regelbundna avstämningar
- Att säga till tidigt
- Att fråga istället för att anta

Gemensamma praktiker:

- Vecko-/månadsmöten
- Uppskattningar och bekräftelser
- Gemensamma måltider eller ritualer
- Att fira tillsammans

Kompetensutveckling:

- Utbildning i Nonviolent Communication
- Workshops i konflikthantering
- Övning under situationer med låga insatser
- Lärdom från varje konflikt

Att bygga en konflikttålig kultur

- **Normalisera** oenighet som något hälsosamt
- **Öva** på att ha svåra samtal
- **Fira** framgångsrika lösningar
- **Lär** av misslyckade

- **Stöd** dem som befinner sig i konflikt
- **Föregå** med gott exempel på konflikthantering

7. Stödroller

För de som är i konflikt

Du är inte ensam. Du kan be om:

En lyssnare: Någon som hjälper dig att bearbeta känslor

En rådgivare: Någon med relevant erfarenhet

En förespråkare: Någon som stöder dig i svåra samtal

En verklighetskontroll: Någon som hjälper dig att se dina blindade fläckar

Gränser:

- Rekrytera inte folk till din "sida"
- Stödpersoner kan inte delta i den formella processen
- Upprätthåll sekretess

För gemenskapen

När andra är i konflikt:

Gör:

- Erbjud stöd till båda parter (separat)
- Håll utrymme för svårigheten
- Lita på processen
- Var tillgänglig om du blir ombedd att hjälpa

Gör inte:

- Ta parti eller skvallra
- Ge oombedda råd
- Pressa på för en snabb lösning
- Gör det till en fråga om dig

För facilitatorer/medlare

Förberedelse:

- Förstå situationen
- Känn dina begränsningar
- Lägg personliga åsikter åt sidan
- Förbered utrymme och material

Under tiden:

- Förbli neutral
- Håll koll på tid och energi
- Notera gruppdynamik
- Grip in om det behövs

Efteråt:

- Avstämning (med en med-facilitator om tillämpligt)
- Egenvård
- Följ upp
- Reflektera över lärdomar

8. Dokumentation

Vad som ska dokumenteras

- Datum och typ av konflikt
- Steg som tagits mot en lösning
- Överenskommelser som nåtts
- Uppföljningsplaner
- Resultat

Sekretess

- Processdetaljer förblir privata

- Dela endast: Vad som beslutades, inte vad som sades
- Undantag: Säkerhetsrisker rapporteras till [lämplig person/organ]

Registerhållning

- Förvaras: [Säker plats]
- Åtkomst: [Begränsad till de inblandade + facilitatorn]
- Bevarande: [Tidsperiod baserad på konfliktens art]
- Anonymiserat lärande: Mönster delas med gemenskapen utan detaljer

9. Granskning och lärande

Efter varje större konflikt

Reflektera tillsammans:

- Vad fungerade i denna process?
- Vad fungerade inte?
- Vad lärde vi oss?
- Hur kan vi förbättra oss?
- Behöver överenskommelser uppdateras?

Årlig granskning

- Bedöm den övergripande konflikthälsan
- Räkna konflikter: Hur många? Typer?
- Framgångsgrad för lösningar
- Utbildningsbehov identifierade
- Policyförbättringar som behövs

10. När en lösning inte är möjlig

Ibland, trots bästa ansträngningar, kan en lösning inte nås.

Acceptans:

- Vissa konflikter har inga prydliga slut
- Man kan "komma överens om att inte vara överens"
- Gränser kan behöva sättas
- Man kanske inte kan vara kvar i gemenskapen tillsammans

Att gå skilda vägar: Om konflikten leder till att någon lämnar:

- Process med värdighet och respekt
- Tydlig tidslinje och logistik
- Ekonomisk uppgörelse om tillämpligt
- Avslutande samtal om båda är villiga
- Lärdom för gemenskapen

Sorg: Tillåt utrymme för sorg när relationer avslutas eller förändras.

Bilaga A: Begäran om konflikthantering

Ditt namn: _____

Datum: _____

Jag begär: ☐ Medling ☐ Gemenskapscirkel ☐ Annat: _____

Andra inblandade: _____

Kort beskrivning av situationen: [Skriv 3-5 meningar som beskriver konflikten]

Vad har du försökt hittills: ☐ Självreflektion

☐ Direkt samtal

☐ Annat: _____

Vad du hoppas på: [Hur skulle en lösning se ut för dig?]

Föredragen facilitator/medlare (om någon): _____

Tidsbegränsningar: _____

Bilaga B: Checklista för konflikthantering

Innan du går in i ett konfliktarbete, fråga dig själv:

- ☐ Har jag tagit mig tid att reflektera?
- ☐ Är jag tillräckligt lugn för att delta konstruktivt?
- ☐ Har jag kontrollerat mina antaganden?
- ☐ Vet jag vad jag behöver säga?
- ☐ Är jag öppen för att höra deras perspektiv?
- ☐ Har jag identifierat mitt önskade resultat?
- ☐ Har jag stöd om det behövs?
- ☐ Är detta rätt tid och plats?
- ☐ Är jag engagerad i processen?
- ☐ Kan jag delta med respekt även om det är svårt?

Om du svarade "nej" på flera, överväg att vänta eller söka stöd först.

*Denna mall tillhandahålls av Communize.org under CC BY-SA 4.0. Anpassa till er gemenskaps behov och sammanhang.
Överväg utbildning i Nonviolent Communication och konflikthantering för bästa resultat.*