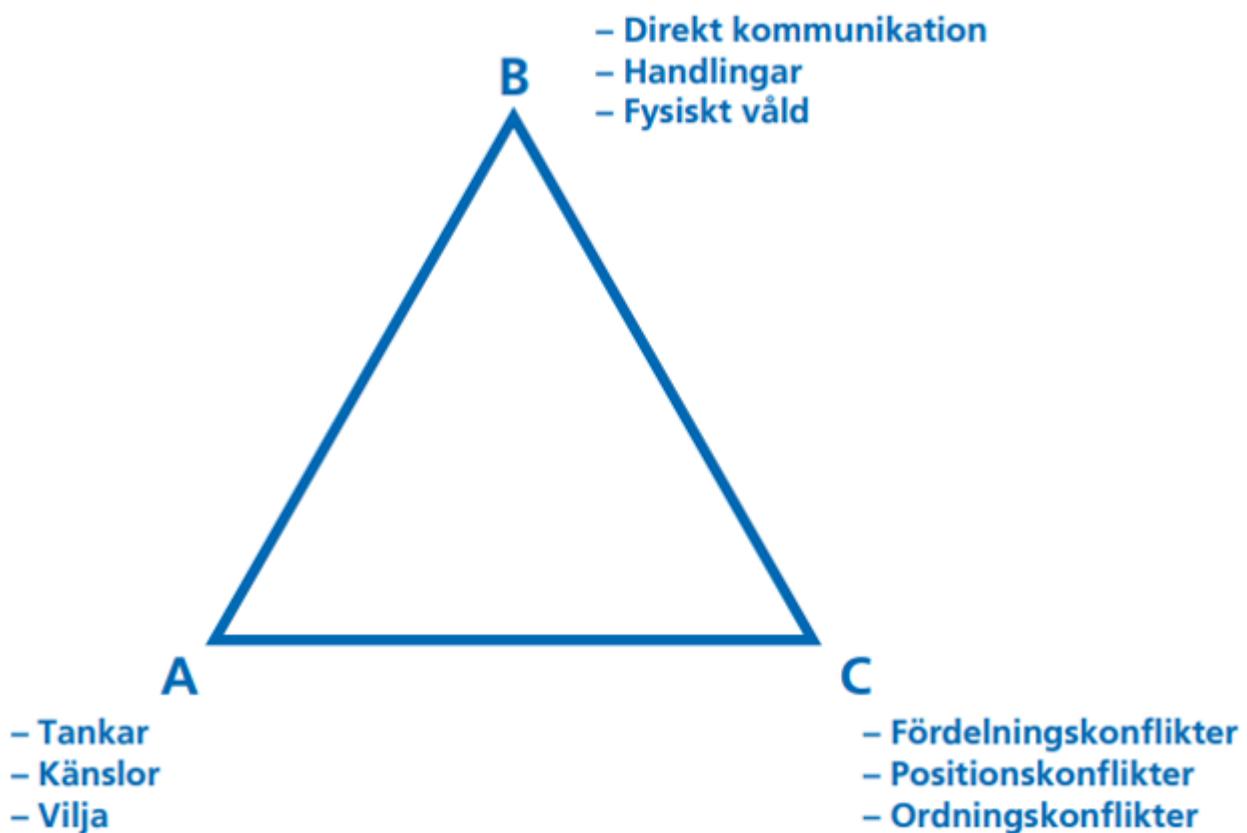


Kommunikativa kunskapsområdet – KKO

Vår målsättning är att hantera konflikten och hitta en acceptabel lösning för inblandade parter, alltid med prioritering av vår egen säkerhet och målet med ingripandet.



Konflikttriangeln

Konflikttriangeln är en modell som beskriver vad en konflikt handlar om. Den visar också på betydelsen av sådant som inte alltid syns i en konflikt – men som är stora påverkansfaktorer. Den beskriver relationen mellan attityder, tolkningar, värderingar, beteenden och känslor. Oavsett hur tydlig och konkret en konfliksituation kan tyckas vara, är alltid tolkningar, värderingar och känslor inblandade. Att hantera eller deskalera en konfliksituation kan i många fall underlättas om man kan se de underliggande påverkansfaktorerna, och utifrån detta agera på ett situationsanpassat sätt.

Konflikttriangeln består av tre hörn. Dessa hörn representerar tre viktiga aspekter av konflikter.

- A-hörnet står för Attityder
- B-hörnet för Beteende
- C-hörnet för Konflikt

Konflikthantering

Några utgångspunkter i konflikthanteringen:

- Målsättningen är att motparten lyssnar på oss och gör som vi vill. Det kan ta lite tid så ha tålmod.
- Oftast måste personen vara villig att lyssna, innan vi kan kommunicera effektivt.
- Det är du som ska leda samtalet, ha en plan för din kommunikation. Tydliga steg hjälper dig att leda samtalet framåt.

Validering genom aktivt lyssnande

Den vi samtalar med vill känna sig sedd, hörd och bekräftad. Detta är naturligt hos alla mänsklor. Om motparten inte känner att den blir hörd kommer dennes frustration, irritation och stress att öka och kommunikationen kommer bli sämre. Vi vill därför att motparten ska få känslan av att vi lyssnar på dem. Detta kan vi göra på följande sätt:

- Ha ett öppet kroppsspråk och tonläge
- Titta på den vi pratar med, lagom
- Nicka
- Ställa öppna frågor som får motparten att ”prata av” sig
- Sammanfatta det personen säger, det gör att de känner att vi lyssnar.



Öppna frågor är frågor du inte kan besvara med ett ja eller nej. Formulera dina frågor med ord som hur, varför, när, var osv. Att arbeta med öppna frågor kräver lite träning men tvingar den vi pratar med att tänka efter. Det är dämpande i en konflikt och det leder samtalet framåt.

När vi sammanfattar eller upprepar det personen säger ger vi tillbaka budskapet till motparten så att denne kan värdera det som sagts. Kanske kommer personen att ändra sin ståndpunkt efter att ha lyssnat och tänkt igenom det. Detta bekräftar även om du har förstått problemet eller om du misstolkat situationen.

Arbete även genom LAB (Lågaffektivt bemötande)

Metoden är utvecklad för att hantera personer som har svårt att reglera affekt. Det kan till exempel vara personer med intellektuell funktionsnedsättning, psykisk sjukdom, demens, autism eller ADHD. Det kan också vara personer med missbruksproblematik:

- Undvika dominerande ögonkontakt.
- Inte gapa och skrika, utan försöka hålla rösten lugn.
- Anvisa i stället för att tillrättavisa
- Undvika dominerande kroppsspråk
- Avleda om möjligt. Avledning handlar om att få personen att tänka på någonting annat än den ökande affektnivån. Man kan avleda konkret, genom att prata om någonting helt annat.

Utbildningsmaterial

 [5_Kommunikativa_Kunskapsområdet_Webb.pdf](#)