

Tumregler för konstruktiv kommunikation i konflikter

Tumregel

Varför?

<i>Förstå</i>	
Odla din nyfikenhet på hur andra ser situationen.	Bättre insikt i hur en situation ter sig för andra inblandade leder ofta till att dina egna känslor förändras och till att möjligheterna att hitta hållbara lösningar ökar.
Sök förstå skillnaden mellan era respektive berättelser.	Konflikter kan sällan förstås som att en sida har helt rätt och den andra helt fel. Den andre har förmodligen en helt annan berättelse än du. Du behöver känna till hur den ser ut innan ni kan hitta en lösning.
Dra inte förhastade slutsatser om vilka avsikter andra hade bakom ett agerande som hade negativa konsekvenser för dig.	Vi tror ofta att de verkningar som andras agerande hade på oss var avsedda. Så är det sällan, andra gör som de gör för att de följer egna mål och prioriteringar utan att vara helt medvetna om vilka konsekvenser detta kan ha för andra.
<i>Lyssna</i>	
Visa att du förstått den andres känslor och att de betyder något för dig.	Innan den andre känner att du tagit till dig vad han/hon känner är det svårt för den andre att lyssna till vad du har att säga.
Visa att du förstått kärnan i vad den andre har sagt, t.ex. genom att återge det med dina egna ord.	Innan den andre märker att du tagit till dig vad han/hon vill ha sagt är det svårt för den andre att lyssna till vad du har att säga.
Låtsas inte att du förstår om du inte gör det.	Det finns flera skäl till att låtsas att man förstår vad den andre säger: man vill inte avbryta den andres berättelse, man hoppas att man snart ska förstå, man vill inte att den andre ska tycka att man är trögfattad. För det mesta är det dock bättre att fråga när man inte förstår: då visar man att man vill förstå och undviker att hamna i dumma situationer för att man missförstått varandra.
Ställ öppna frågor.	Om du formulerar frågorna så att den andre är så fri som möjligt att själv välja vad som är viktigt att nämna så har du större chanser

	att få reda på viktig information än om du ställer frågor med givna svarsalternativ.
Översätt anklagelser, förebråelser, diagnoser och omdömen till känslor, ena sidans tolkningar och kommentarer om andelar av problemen.	Anklagelser, förebråelser och nedsättande omdömen är ofta oskickliga sätt att uttrycka känslor och egna tolkningar. Genom att översätta dem till rena former kan samtalet ledas i mer konstruktiva riktningar.
<i>Föra talan</i>	
Ge din motpart frihet att fatta sina egna beslut i så stor utsträckning som möjligt.	Påtryckningar, tvång och manipulationer väcker nästan alltid motstånd och ovilja och försvårar långsiktigt hållbara lösningar.
Håll dina hjärtefrågor i fokus: låt dig inte provoceras eller avledas.	Det är lätt hänt att man vill ge igen om man utsätts för orättvisa angrepp, men oftast har man mer att vinna på att inte "ta åt sig" utan hålla fokus på samtalets kärnfrågor.
Tänk över konsekvenserna innan du tar till ensidiga påtryckningar och överkörningar.	Ibland är andra mål och värden viktigare än att goda relationer, men det finns ofta en risk att man glömmer de skadeverkningar överkörningar har på den långsiktiga relationen.
Var förutsägbar, d.v.s tydlig med dina mål, tolkningar och avsikter.	Andra är ofta mer osäkra på eller okunniga om bakgrunden till vår egen hållning och vad vi är ute efter. Detta kan skapa nervositet som leder till konflikteskalation.
Tala om vilka positiva konsekvenser som skulle följa av att den andre går dig till mötes i en viss fråga.	Det är lättare för andra att vara tillmötesgående om de kan känna att de därmed ger ett betydande bidrag ditt eget eller andras välbefinnande.
Uttryck dina känslor i så ren form som möjligt, d.v.s. inte som anklagelser eller omdömen.	Anklagelser och omdömen väcker andras försvar, medan redovisning av egna känslor i ren form ofta öppnar upp.
Ta ansvar för din egen andel i uppkomsten av problem.	Det gör det lättare för andra att ta ansvar för sin andel i problemen.

Tala i jagform i stället för att använda "man", "alla" och liknande.	Att göra klart att det handlar om dina egna tolkningar, värden, känslor och önskningar befriar samtalet från en känsla av att du försöker vinna ett taktiskt övertag genom att åberopa yttre auktoriteter. Andra har då lättare att lyssna på vad du faktiskt säger i stället för att avvärja en taktisk manöver.
Var konkret.	Andra kan inte alltid räkna ut vad du syftar på när du uttrycker dig svepande eller vagt.