

SVÅRA SAMTAL OCH KONFLIKTER

Reflektionsblad

Svåra samtal och konflikter

För ledare, verksamhetsansvariga och team. Förbered en saklig dialog med tydliga gränser och gemensam uppföljning.

Ett svårt samtal är en dialog om en viktig fråga där motstånd, osäkerhet, starka känslor eller risk för besvikelse gör situationen krävande. En konflikt uppstår när upplevda behov, mål, intressen eller tolkningar krockar och påverkar relationen eller arbetet.

Börja i en verklig situation

Välj en uppskjuten sakfråga där ett respektfullt samtal är möjligt.

Skilj observation från tolkning. Undersök både det egna agerandet och verksamhetens förutsättningar. Använd rollbeteckningar och undvik namn eller känsliga detaljer.

Min avgränsade situation och vad jag faktiskt såg eller hörde

Roll eller team (valfritt)

Datum för reflektionen

Arbeta lugnt, enskilt eller i ett överenskommet samtal. Hoppa över detaljer som inte behövs. Välj sedan en handling på sida 4 och följ upp den. Detta blad kompletterar utbildning och personlig handledning.

Spara en egen kopia. Inga svar skickas automatiskt till någon server. Skriv utan personnamn eller känsliga detaljer. Frågorna är forskningsinformerade, inte ett validerat test.

Läs kunskapsområdet och fortsätt i Insikter →

SVÅRA SAMTAL OCH KONFLIKTER

Undersök nuläget

Utgå från situationen på sida 1. Beskriv observationer och markera sådant du ännu behöver ta reda på.

1. Vilken konkret händelse behöver tas upp, och hur påverkar den arbetet eller relationen?

Formulera sakfrågan utan personliga etiketter.

2. Vad vet du från observationer och vad är fortfarande din tolkning?

Markera vad du vet och vad du behöver undersöka.

3. Vilket perspektiv behöver du höra, och vilka arbetsvillkor kan ha bidragit till situationen?

Lyssna till andra bilden utan att gissa motiv.

SVÅRA SAMTAL OCH KONFLIKTER

Välj ett nytt sätt att agera

Pröva ett annat perspektiv och formulera något som går att göra i din egen vardag. Stäm av förutsättningarna med dem som berörs.

4. Vilka krav eller gränser behöver vara tydliga, och vad behöver ni undersöka tillsammans?

Skilj fasta gränser från det som kan undersökas.

5. Hur vill du inleda samtalet, och när ska ni följa överenskommelsen eller behovet av stöd?

Bestäm avstämning och sök rätt stöd vid risk.

Gå vidare till sida 4. De tre handlingarna är förslag, inte en lista som du måste genomföra. Välj en, eller formulera en bättre egen handling.

SVÅRA SAMTAL OCH KONFLIKTER**Pröva, följ upp och justera**

Tre möjliga första handlingar - välj en eller formulera en egen:

1. Välj ett uppskjutet samtal och formulera sakfrågan utan personliga etiketter.
2. Beskriv en konkret händelse och bjud in den berörda personen att komplettera bilden.
3. Avsluta med ansvarig, genomförbart nästa steg och tid för uppföljning. Återvänd då till sakfrågan och undersök vad som ändrats i arbetet eller relationen och vilket ytterligare stöd som behövs.

Valt beteende eller arbetssätt**Önskat resultat****När [situation/tidpunkt] uppstår ska jag/vi [beteende]****Ansvarig roll eller överenskommelse****Stöd eller mandat som behövs****Troligt hinder och hur det ska hanteras****Tecken på att beteendet prövats****Tecken på resultat och följder****Vem kan ge relevant återkoppling?****Datum för uppföljning****Vid uppföljning: vad prövades faktiskt?****Vad blev utfallet? Ange underlag.****Vad behöver justeras inför nästa försök?**

Följ genomförd dialog och överenskommelse separat från samarbete. Sök rätt stöd vid hot, kränkningar eller maktobalans. Skriv kort i rutorna; använd eget arbetsmaterial om mer utrymme behövs.