



Konflikträdsla

- ur den konflikträddes perspektiv

Tina Cedervall

**Psykologi 61- 90 hp, Uppsats 15 hp
Institutionen för individ och samhälle/Högskolan Väst
Höstterminen 2008**

Konflikträdsla - ur den konflikträdades perspektiv

Sammanfattning

Syftet med denna studie var att få en inblick i vad som menas med konflikträdsla, vilka former konflikträdsla kan ta och vilka strategier konflikträdde använder sig av. I artiklar och litteratur används inte ordet konflikträdsla utan man talar om konfliktundvikande beteende. Denna undersökning har velat ta reda på om det bara är konfliktundvikande strategier konflikträdde använder sig av. Undersökningen utformades som en kvalitativ studie med sju halvstrukturerade djupintervjuer om ca 30 – 80 min per intervju. Informanterna, tre män och fyra kvinnor, rekryterades via anslag på bl.a. högskolan och arbetsförmedlingen. De fick själva ta kontakt för intervju som hölls på högskolan. Resultatet visade att konflikträdde människor främst använder sig av undvikande konfliktstilar men gärna vill gärna kompromissa. Fyra olika typer av undvikandestilar identifierades: osynliggörande av sig själv, avvärjande av konflikt, inte se konflikt och gottgörelse. Rädslan för konflikter är att själv bli sårad eller förlora relationer.

Fear of conflicts - from the view of people who are afraid of conflicts

Abstract

The purpose of this study was to gain an insight into understandings concerning the fear of conflicts, how these appear and the strategies people who are scared of conflicts use. In articles and literature the word “conflict fear” is not used and, instead, the term ‘conflict avoidance’ is used. The aim of the survey was to find out if people who are afraid of conflicts only use avoidance strategies, or whether they also use other strategies as well. This investigation was designed as a qualitative study. Seven semi-structured interviews were held with four women and three men who were recruited via notices at, for instance the university and the employment office. The informants made contact themselves for the interviews which were held at the university and lasted between 30 and 80 minutes. The result showed that people who are afraid of conflicts do use avoidance strategies, but that they would prefer to use compromising strategies. Four different avoidance strategies were identified: un-visualizing, averting, not seeing the conflict and conciliation. The fear of conflicts relates to a fear of getting hurt or losing relations.

Ordet konflikt kommer från latinets "conflictus" och betyder sammanstötning, dvs. kamp mellan olika krafter. En konflikt är en intressemotsättning som kan vara stor eller liten, viktig eller oviktig. Konflikter är en ofrånkomlig del i var och ens vardag. Därför finns det anledning att öka sin självkänedom vad det gäller förhållningssätt till konflikter eftersom konflikter tar mycket psykisk energi. (Lennéer Axelsson & Thylefors, 2001)

Denna studie använder sig av orden konfliktstilar och konfliktstrategier som synonymer.

Flera konfliktforskare identifierar olika konfliktlösningstilar eller personliga grundmönster i konfliktsituationer. Dessa modeller har stora likheter med beskrivningarna av olika ledarstilar vilket beror på att konflikthantering ställer samma frågor som ledarskap: Hur mycket makt har jag, hur mycket makt har andra, i vilken utsträckning vill jag vara den som bestämmer och hur mycket vill jag låta mig påverkas (Lennéer Axelsson & Thylefors, 2001).

Holt och DeVore (2005) menar att beroende på var i organisationen man befinner sig, använder man sig av olika konfliktstilar. Ju lägre status de andra medarbetarna har desto större är sannolikheten att en mer aggressiv konfliktstil används och vice versa dvs. om medarbetarna har högre status används gärna en passiv (undvikande eller anpassande) konfliktstil.

Utifrån en tvådimensionell modell (omsorg om andras intressen och omsorg om egna intressen) har fem olika konfliktstilar identifierats. En person som varken har omsorg om egna eller andras intressen anses ha en undvikande stil, dvs. att genom passivitet försöka smita ifrån konfrontation. Den som prioriterar andras behov framför sina egna, står för en anpassande (undfallande) stil, dvs. personen viker sig och ger avkall på sina egna önskningar. Motsatsen kallas för ett tävlande förhållningssätt. Den som har hög omsorg om både egna och andras behov uttrycker en samarbetande (problemlösande) stil, som går ut på att skapa lösningar i stället för anklagelser, flykt eller urskuldan. Det finns också ett mellanalternativ, då en människa har ett måttligt behov av att hävda sina egna intressen och ett förhållandevis stort behov av att tillgodose andra, denna stil kallas kompromissande, dvs. att nå en uppgörelse som tillfredsställer egna mål och behov samt att bibehålla en önskvärd relation till andra (DeChurch & Hamilton, 2007; Holt & DeVore, 2005; Lennéer Axelsson & Thylefors, 2001; Sorenson, Morse & Savage, 1999).

Trots att "två-omsorgs modellen" (omsorg om andras intressen och omsorg om egna intressen) är väl etablerad hade ingen studie tidigare gjorts med utgångspunkt från om de fem stilarna stämde med teorierna förrän Sorenson, Morse och Savage (1999) gjorde en sådan studie. Det visade sig att man inte fann något samband mellan en undvikande konfliktstil och

interaktion mellan omsorg om sig själv och andra. Detta menar författarna kan bero på att när personer fyller i enkäter, fyller de i det som är socialt accepterat, men när det kommer till en skarp situation är det ändå möjligt att man använder sig av ett undvikande beteende (Sorenson, Morse & Savage 1999).

Vidare har det visat sig att omsorg om andra kan bero på flera olika faktorer. Dels att det finns en genuin omsorg om andra, men omsorgen kan också vara ett inlärt beteende, eller något man gör eftersom man inte vågar annat. Personer som underordnar sina personliga behov till förmån för någon annan, beroende på att de själva vill och av omtanke för andra, mår mycket bättre än de som underordnar egna behov för att slippa konflikter. De som underordnade personliga behov för att det kändes rätt rapporterade positiva effekter på relationer medan de som inte gjorde det i enlighet med sin egen känsla rapporterade negativa effekter på sitt själv. Vilken konfliktstil man använder och huruvida man agerar i enlighet med sitt sanna jag kan ha att göra med vilken bekräftelse man får från sin partner men också vilken maktbalans som finns (Neff & Harter, 2002). Personer som är osäkra i sig själva har svårare att hitta bra problemlösningsmetoder, medan de som är säkra får mer respekt, använder mer förhandling och är mer öppna. (Wampler, Shi, Nelson & Kimbal, 2003)

DeChurch och Hamilton (2007) som också utgår från den tvådimensionella teorin om omsorg vinklar det lite annorlunda. De delar upp teorin i omsorg om relationer/människor och omsorg om arbete/produktion men definierar samma fem konfliktstilar som nämns ovan. Författarna tittar på skillnaden mellan konflikter som uppstår i arbetssituationer och konflikter som uppstår i relationer och sambandet däremellan. De visar på studier som menar att relationskonflikter är jobbigare för individen än arbetskonflikter och menar vidare att passiva konfliktmetoder mildrar de skadliga effekterna av relationskonflikter, medan det de kallar överenskommande konfliktmetoder visar sig främja fördelarna av arbetskonflikter.

I samband med konflikter beskriver Lennéer Axelsson och Thylefors (2001) fyra olika roller. Martyren eller blickaren som karaktäriseras av uttryck som ”jag vet att jag är dålig”, ”tryck ner mig”. Bossen eller klandraren som ser sig själv som skuldfri och förlägger all skuld till andra och resonerar att ”det är bättre att förekomma än att förekommas”. Datamänniskan som utmärks av förnuft, logik och en distanserad hållning till andra och slutligen avledaren som klarar sig ur besvärliga situationer genom att avleda och distrahera motparten så att denna tappar tråden, många gånger genom charm och finess.

En faktor som anses påverka vilken konfliktlösningstil en individ har är hur föräldrarna löst konflikter, dvs. vilka referensramar och ursprungsmönster man fått med sig under uppväxten. Det har visat sig att hur man tänker och pratar om sina upplevelser i sin

ursprungsfamilj påverkar relationen i nya familjekonstellationer mer än hur man egentligen haft det (Wampler, Shi, Nelson & Kimbal, 2003). Flickor som bevittnat föräldravåld tar efter moderns mer fredliga beteende. Dessa flickor som sett sin mor bli slagen tenderar att vara mindre våldsbenägna än de som inte bevittnat föräldravåld. Pojkar som bevittnat föräldravåld använde fredligare strategier än flickor som inte bevittnat föräldravåld, dvs när det kom till aggressiva konflikter var alla barn som bevittnat föräldravåld mer fredliga än barn som inte sett sådant. (Ballif-Spanvill, Clayton & Hendrix, 2003).

I artiklar och litteratur används inte ordet konflikträdsla utan man talar om konfliktundvikande beteende (DeChurch & Hamilton, 2007; Holt & DeVore, 2005; Sorenson, Morse & Savage, 1999). Att använda en undvikande stil behöver inte nödvändigtvis innebära att man är konflikträdd. Undvikandestrategin kan ibland vara sund att använda. T.ex. om två personer som är i konflikt med varandra båda två ber dig att ta parti för just honom/henne. Larsen (2002) säger att det inte är fel att ge sig, dra sig ur en konflikt som inte går att vinna och som på sikt kan leda till fysiska och psykiska hälsoproblem. Holt och DeVore (2005) påpekar att individer från kollektivistiska kulturer såsom Kina, Japan och Mexiko föredrar strategier som räddar ansiktet. I dessa kulturer sätter man ofta gruppens behov före sina egna och det anses vara det rätta att göra och har inget med konflikträdsla att göra.

På motsvarande sätt skulle man kunna misstänka att andra konfliktstilar som vedertaget anses som "ej konflikträdd stil" mycket väl kan vara det. Det kanske kan finnas människor som handlar efter devisen "attack är bästa försvar" och hellre förekommer än låter sig förekommas eller människor som avleder uppmärksamheten mot något annat så fort en konflikt närmar sig.

Däremot kan det vara skadligt att inte ge utlopp för sina känslor. Butler, Egloff, Wilhelm, Smith, Erickson och Gross (2003) visar i sin studie att kvinnor som ej ger utlopp för sina känslor och tankar får högt blodtryck. Dessutom blir man distraherad och har svårt att komma ihåg vad som sades förutom att den ordlösa kommunikationen (spegling) blir störd så att även den man har diskussionen med känner av att något är fel.

Wampler, Shi, Nelson och Kimbal (2003) menar att användning av en öppen kommunikation, förhandling och engagemang (låg undvikandestil) kräver en förmåga och/eller villighet att exponera sig själv och samarbeta med sin partner. Är det denna öppenhet och engagemang som saknas hos konflikträdsla människor?

Det finns en hel del litteratur och artiklar som beskriver olika konfliktstilar vilka är vinklade mot olika håll som t.ex. genus, ålder, samhällsstatus mm, däremot har väldigt lite hittats om konflikträdsla. Den här undersökningen vinklar mot konflikträdsla, vad det innebär och vilka strategier konflikträdsla har. Den här studien kommer inte att ta upp frågor som huruvida

konflikträdsla har att göra med från vilken kultur man kommer (Holt och DeVore, 2005), vilken uppväxt man haft (Ballif-Spanvill, Clayton och Hendrix, 2003), socioekonomisk bakgrund eller könsskillnader, även om det skulle vara intressanta infallsvinklar.*Syfte*

Syftet med denna studie är att få en inblick i vad som menas med konflikträdsla, vilka former konflikträdsla kan ta och vilka strategier konflikträdsla använder sig av.

Metod:

Urval

Djupintervjuer har gjorts med sju frivilliga personer varav fyra kvinnor och tre män i åldrarna 33 till 68 år. Rekrytering skedde genom anslag som frågade vad konflikträdsla innebär för dig och samtidigt erbjöd en timmes samtalsterapi om man ställde upp med en timmas intervjutid. Anslaget finns med som bilaga 2. Samtliga intervjupersoner som ställde upp var, eller hade varit konflikträdsla.

Mätinstrument

Som metod användes kvalitativa djupintervjuer som varade mellan 30 och 80 minuter var. Intervjuerna gjordes med halvstrukturerad metod utifrån en intervjuguide med 12 frågor för att täcka de teman studien syftar till. De första frågorna syftade till att få reda på informantens definition av konflikt och konflikträdsla. Sedan följde några frågor om när, var och hur man upplevt konflikträdsla, varefter några frågor angående strategier ställdes. Intervjuguiden återfinns i sin helhet i bilaga 1. Undersökningen byggde på frivillighet och intervjupersonerna informerades om detta och att de när som helst kunde avbryta intervjun om de ville, samt att informationen inte skulle kunna spåras tillbaka till dem

Tillvägagångssätt

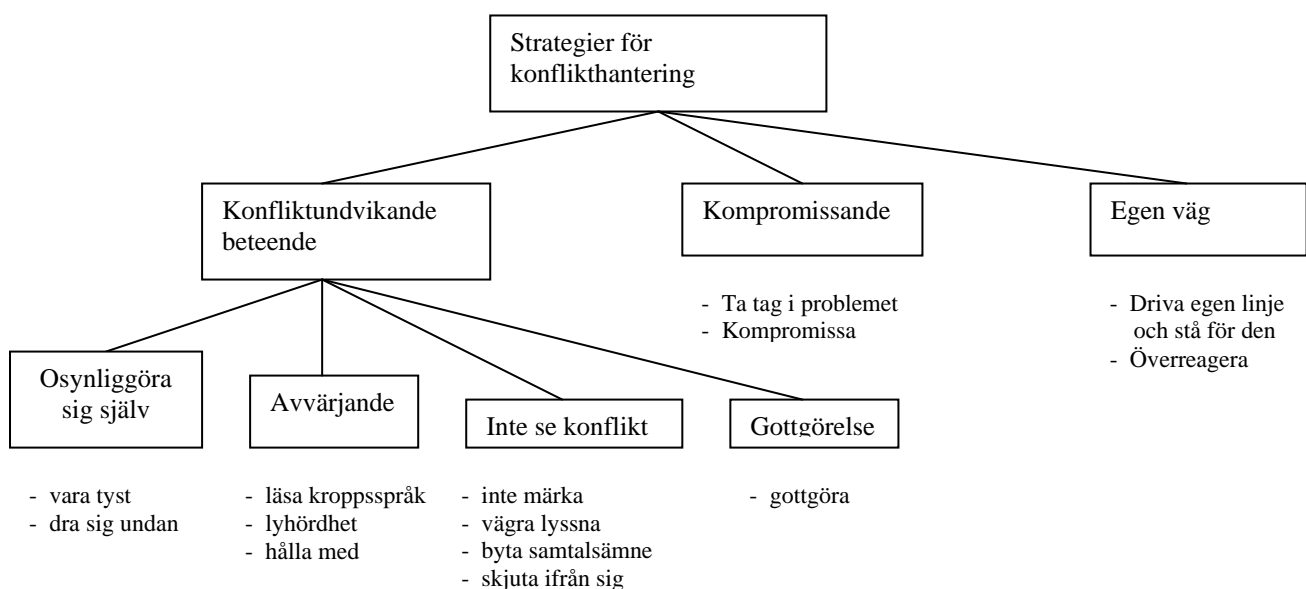
Kontakt med intervjupersonerna togs via anslag på arbetsförmedling, bibliotek, högskola och matvaruaffär för att få frivilliga deltagare. Intervjupersonerna ringde självmant upp varpå tid för intervjuerna bestämdes. Samtliga intervjuer genomfördes på högskolan. Informanterna hade inte fått ut frågorna i förväg. För att lättare kunna bearbeta informationen och få bättre kvalitet på studien bandades intervjuerna och transkriberades sedan ordagrant. För de två första intervjuerna fungerade dock inte bandinspelningen varför dessa gjordes med hjälp av anteckningar som renskrevs direkt efter intervjun.

Bearbetning och analys

Den kvalitativa analysmetod som använts är meningskoncentrering, dvs. de centrala temana har dragits ur de naturliga meningsenheterna i varje persons utsago. Det transkriberade materialet lästes först igenom ett antal gånger för att få större förståelse och helhet. För varje fråga samlades var och en av informanternas svar. Därefter granskades och sammanställdes varje fråga för att resultera i en total sammanställning utifrån syftets tre frågeställningar: vad som menas med konflikträdsla, vilka former konflikträdsla kan ta och vilka strategier konflikträdsla använder sig av. Detta resulterade i att fyra huvudteman angående konfliktundvikande beteende framkom samt ytterligare två typer av strategier för att lösa konflikter.

Resultatdiskussion

För att få en översikt presenteras först de huvud- och underkategorier som studien kom fram till i nedanstående schematiska bild. Dels framkom tre olika huvudgrupper. Vilka är: Konfliktundvikande beteende, Kompromissande och det som här kallats Egen väg. Under konfliktundvikande beteende identifierades fyra underkategorier. Dessa är: Osynliggörande av sig själv, Avvärjande, Att inte se konflikter och Gottgörelse



Definition av konflikt

Som bakgrund till konflikträdsla definierades vad informanterna menade med konflikt. Alla intervjupersonerna var eniga i denna fråga. Med konflikt menas att två parter inte är eniga,

dvs. det är en intressekonflikt där någon form av kollision uppstått. Denna definition stämmer väldigt väl med vad Lennéer Axelsson och Thylefors (2001) uttrycker, att en konflikt är en intressemotsättning som kan vara stor eller liten, och att konflikter är en ofrånkomlig del i var och ens vardag.

En av informanterna ansåg att det i konflikter finns något av oförsonlighet, att man har svårt att se den andre människans synpunkter eller inställning. En person tyckte i slutet av intervjun att detta egentligen var den viktigaste frågan och att det var väldigt viktigt att på förhand ha definierat vad konflikt innebär eftersom det kan vara allt från en meningsskiljaktighet med sin man om vilka gardiner som ska sättas upp, till världspolitik.

Vad som menas med konflikträdsla

Den första spontana reaktionen på vad konflikträdsla innebär var att man är rädd för konflikten, rädd att bli skadad eller sårad, eller att skada eller såra någon annan, vilket skulle kunna medföra att man blir ovän eller övergiven av den personen. Informanterna menade att man var rädd för att det skulle bli bråk eller att förlora arbetet och ville helt enkelt inte äventyra något. Någon uttryckte konflikträdsla som en rädsla att bli påhoppad eller anklagad. Rädslan kan vara att det blir ett utagerande från någondera av parterna och i en konflikt sätter man sig själv i en väldigt trängd situation. Men rädslan går djupare än så, man tror sig i vissa fall inte om att kunna få igenom sin åsikt och då backar man innan man ens har försökt. I och med att det verkar vara rädslan som styr, både för att själv bli sårad men även för att såra andra, stämmer inte tvådimensionsmodellen, att konfliktundvikande beteende har lågt värde för både omsorg om sig själv och om andra, vilket även Sorenson, Morse och Savage, (1999) kom fram till, dvs. att undvikande beteende inte var negativt associerat med interaktion av omsorg för sig själv och andra.

” man är rädd för att på något sätt bli skadad av den här konflikten. Kanske må dåligt av den, eller så kan det va att man inte tror sig om att kunna få fram sin vilja i det här läget utan man är rädd att man kommer å liksom att ge sig” (I3)

Strategier och konfliktstilar (former konflikträdsla kan ta)

Det visade sig att former och strategier låg väldigt nära varandra. Därför har dessa kategorier här slagits ihop. Är man konflikträdd väger man ofta en förestående konflikts fördelar och nackdelar mot varandra för att utvärdera om det är värt att gå i konflikt eller inte. Det finns många sätt att agera på när man är konflikträdd. Denna studie har identifierat fyra huvudstilar

vad gäller konfliktundvikande beteende (som var den vanligaste konfliktstilen) samt två andra stilar, vilka är kompromissande (som var det önskvärda) och en form som här kallats Sin egen väg.

De fyra konfliktundvikande stilarna var: Osynliggöra sig själv, Avvärja konflikten, Inte se konflikten och Gottgörelse. De tre första av dessa stilar ligger nära den undvikande stilen om man jämför med två-omsorgsmodellen, (liten omsorg om både sig själv och andra) medan den fjärde ligger närmare den anpassande stilen, (stor omsorg om andras intressen, men liten omsorg om egna).

Det mest vanliga vad gäller konfliktundvikande strategin visade sig vara den osynliggörande där man är tyst dvs. att inte säga något utan hålla med oavsett vad den andre säger, att inte göra något alls, dra sig undan och/eller inte framföra sin åsikt även om man har orden på tungan. Man hoppas på att konflikten ska blåsa förbi ändå.

”om man är rädd för konflikter då kan man hell, om man är, då kan man heller inte ta upp saker och lösa dem på ett sätt, Då drar man sig i det längsta, är tyst å försöker se om man kan förstå å se vad den andre tycker o menar och så” (I6)

”... å sen gör det den här konflikträdslan att man inte, man inte agerar på det sätt man egentligen skulle vilja utan man håller tillbaka sina egna önskemål...” (I3)

De som avvärjer konflikten har lärt sig att läsa kroppsspråk, eller utvecklat en lyhördhet (fingertoppskänsla). Ett annat alternativ är att hålla med, för lugnets skull. I och med det kan man avvärja att det blir en konflikt genom att lugna den andre innan konflikten bryter ut.

”att man inte säger nånting man bara medhåller, för lugnets skull, vad det än är som man säger så håller man med.” (I7)

”man måste vara lyhörd för det” (I2)

Genom att inte se konflikten, förnekar man att det överhuvudtaget finns någon. Detta kan göras genom att låtsas att man inte märker att det finns en konflikt, genom t.ex. att vägra lyssna på sådant som kan orsaka konflikter eller byta samtalsämne. Man kan också hitta på något annat att göra så snart något känsligt kommer upp. Vissa som praktiserar denna stil håller ett yttre lugn oavsett vad som händer och skjuter problemet ifrån sig. De kan resonera som så, att det är inte mitt problem och ska följaktligen inte ta min energi. Man kan också försöka sopa problemet under mattan, men just det tyckte informanten inte var så bra sätt eftersom man då riskerar att motsättningarna accelererar och man blir ovänner till slut. Detta antagande kan jämföras med Butler m.fl. (2003) som menar att om man undertrycker negativa känslor, så kommer även de positiva att undertryckas. Butler m.fl. (2003) säger vidare att även motparten

påverkas negativt av att känslor och tankar undertrycks. Ovanstående uttalande av Butler m.fl. (2003) kan ses som en varning varför man inte ska använda konfliktundvikande strategier.

”Jag kunde känna att han var arg, men han höll alltid ett yttre lugn.” (I1)

”Men om man bara försöker sopa under mattan, så kan det bygga upp motsättningar som bara accelererar också. Blir man riktigt ovänner till slut” (I3)

”det har varit mitt sätt att hantera - det är ditt problem, det är inte mitt, att försöka skjuta det ifrån mig” (I4)

Det fjärde sättet att agera, gottgörelse, är att vilja gottgöra och få förlåtelse oavsett om man gjort något fel eller inte.

”man kan ju försöka,...liksom gottgöra det på nåt sätt om det är nånting annars får man kompensera för det man har gjort på nåt sätt” (I3)

”...även om jag anser att jag inte gjorde fel så kan man ändå, kan man ändå liksom till och med ta på sig en del av skulden för att det ska komma ur världen.” (I3)

Dessutom framkom ytterligare några möjliga sätt att hantera konflikter. Ett sätt var att överreagera i en konfliktsituation, vilket kunde få katastrofala följder som t.ex. skilsmässa.

”Nu är det slut, Nu flyttar jag liksom att det blir väldigt stormigt utåtagerande och dramatiskt fast man inte egentligen är ute efter en sådan dramatik, man bara för att man är rädd så, å inte vågar lösa något problem utan löser det med att bara stänga igen dörren, så blir det ju väldigt dramatiskt. Och den, då förlorar man ju väldigt mycke kanske vänskap” (I7),

Andra sätt att hantera konflikter som några personer önskade att de kunde göra var att ta tag i problemet så fort som möjligt och komma fram till en kompromisslösning, eller att driva sin egen linje och stå för den. Kompromissande strategier gick ut på att lyssna på den andre samt att försöka argumentera för sin ståndpunkt. Här påpekades det att konflikten kunde bero på ett missförstånd och i så fall måste missförståndet redas ut vilket görs om man lyssnar och försöker sätta sig in i den andres synsätt, som i sin tur kan leda till att man kommer överens. Att lyssna på den andre tas upp som en strategi av flera av informanterna. Man kan också träffas under trevliga former på neutral plats eller ha med sig en medlare. Ett annat kompromissande sätt som framkom är att begära time-out för att få och ge betänketid. Det viktigaste som framkom är dock att man försöker att både ge och ta och mötas på halva vägen, att inse att man inte alltid kan få sin vilja igenom utan måste svälja lite. Ett mer drastiskt alternativ var att skilja sig och vara särbo, för då kan man träffas och ha trevligt och slippa alla vardagliga problem som ekonomi och vem som ska ta hand om städning och diskning.

”i vissa fall kan det ju bero på missförstånd egentligen att om man pratar om en sak så helt plötsligt så är det inget problem, man ser den andres man förstår den andres synpunkter, man kan förklara sin ståndpunkt, det kan sluta med att man är överens” (I3)

”Time Out, om man framförallt på jobbet då är det ju jättebra om man kan ha betänketid, om man har olika åsikter att man låter alla få framföra sin åsikt” (I7)

Exempel på tips till konflikträdda som framkom var att förbereda svar i förväg genom att varje gång man varit i konflikt med någon efteråt tänka igenom vad som sagts och försöka komma på hur man ska svara, och nästa gång man är i en liknande situation använda sig av dessa svar. Ett annat intressant tips är att ”bråka med sig själv” dvs. man pratar högt med sig själv, samtidigt som man tänker sig in i konfliktsituationer och argumenterar med sig själv.

Påverkan av konflikträdsla i vardagen

Så länge ingen konflikt hotar har konflikträdsan ingen direkt påverkan i det dagliga livet, men i en konflikt är man rädd att den ska utfalla till ens nackdel, att bli överkörd, inte bli hörd eller lyssnad på, att hamna utanför, bli sårad eller att konflikten skulle leda till att man blev riktigt ovänner. Därför agerar man inte som man egentligen skulle vilja utan håller tillbaka egna åsikter och önskemål eller kompromissar när man egentligen vill något annat.

En annan aspekt är den osäkerhet vissa känner, man vågar inte lita på vad andra människor säger, eller tar åt sig kritik oavsett om den är riktad till en själv eller inte. Är man då konflikträdd kan det vara svårt att få reda på vad som egentligen avses. Detta kan jämföras med vad Wampler m.fl. (2003) säger att de som är osäkra har ett mer dysfunktionellt beteende och har svårare att lösa konflikter.

Den här studien angående konflikträdsla visar på att det kan uppstå överreaktion som kan uttryckas genom så drastiska åtgärder som att bryta upp ur ett förhållande eller att regrediera till barn och skrika, slå i dörrar och bli oförsämmda, när det egentliga problemet hade gått att lösa om man bara tagit det lugnt och kunnat diskutera saken. Denna överreaktion beror troligen på att man egentligen inte vet hur man ska bete sig och kan komma efter det att man först provat den osynliggörande metoden, men blivit provocerad.

Ofta är man inte konflikträdd i alla situationer. Beroende på vad konflikten gäller, var den utspelas och hur pass stressad man är kan man känna sig olika trygg. Det kan vara så att man använder en osynliggörande metod på jobbet, för att sedan ge utlopp för all den frustration och ilska man byggt upp när man kommer hem. Men ofta upplevdes konflikter på arbetsplatsen, där det ofta handlar om sak, mål eller organisationsfrågor, mindre hotfulla än relationskonflikter, eftersom man där hade en kunskapsbas att stå på och kände sig mer

neutral vilket gjort att man kunnat se problematiken mer objektivt samt inte ta det lika personligt. Det de flesta upplevde jobbigt var konflikter med vänner och familj där konflikterna ofta är mer känslomässigt laddade och där det är en balansgång mellan att inte bli trampad på och att inte såra den andre.

”att jag hellre skulle ta en konflikt på jobbet, alltså i professionell, särskilt så, särskilt om det inte handlar om, att det inte handlar om saker där man har olika åsikter utan är mer en målkonflikt...” (I3)

DeChurch och Hamilton (2007) säger att konflikter som handlar om arbetsuppgifter inte är lika skadliga som konflikter som handlar om relationer, samt att konfliktundvikande beteende gynnade produktiviteten vad gäller att lösa arbetsuppgifter.

Intressant i detta sammanhang var att flera av informanterna påpekade att konflikträdslan blev mindre ju äldre man blev. När man blev äldre så har man inte så mycket att förlora, man har gått i pension och behöver inte bry sig om vilka konsekvenser ens uppförande kan ha för att avancera på eller behålla jobbet och oftast är parrelationen antingen stabil, så man vet var man har varandra, eller också lever man redan ensam. Man har ofta erfarenhet av konflikter och vet att en konflikt inte är så farlig. Av erfarenhet har man lärt sig att ofta går det bra, men framförallt kan man lägga problemet bakom sig efter en konflikt i förvisningen om att man själv inte kunnat göra mer eller bättre. Lennér Axelsson och Thylefors (2001) säger att självförtroendet ökar med åren och att med ett gott självförtroende vågar man ta strid för sina behov och uppfattningar.

Orsaker till konflikträdsla

De flesta av informanterna ansåg att konflikträdsla och konfliktbeteende grundläggs när man är liten, framförallt i hemmet, där föräldrarna är förebilder, (barn lär sig och tar efter sina föräldrar) men även i skolan och bland kamrater. Därför kan också konflikträdsla se olika ut i olika situationer eftersom man haft ett förhållningssätt inom familjen och ett annat med kamrater. I det sammanhanget menar Wampler m.fl. (2003) att det är hur man pratar och tänker om sina erfarenheter som barn snarare än de faktiska händelserna som präglar individens sätt att agera.

”det sitter tyvärr väldigt djupt i barndomen, varför vet jag inte, så jag tycker att den här rädslan jag har haft, den har påverkat mig o på ett sätt som jag som vuxen inte tycker är så bra” (I4)

”Pappa är död – han hade ilska inom sig men visade det aldrig och det satte väl sina spår” (I1)

”Och har du inte lärt dig det då du är liten så har du problem som vuxen” (I7)

Det var vanligt att konflikter inte fått finnas i hemmet, utan har tystats ner eller aldrig visats, vilket gjort att personen inte lärt sig hantera konflikter, och framförallt inte hur man löser dem. Det man inte vet hur det fungerar eller som inte får finnas, upplevs som farligt. Man har känt ilska i luften men ingen har visat något, utan ett yttre lugn har alltid hållits. Ofta har dessa personer heller aldrig lärt sig sätta ord på problemen och agerar därför därefter. De som kommit över sin konflikträdsla hade lärt sig just detta, att sätta ord på problemet och att sätta in problemet i rätt proportioner, ofta genom en ny partner som visat hur man gör.

”Det fanns inga konflikter hemma. Pappa var inte aggressiv, det tystades ned.” (I1)

”Jag kände att konflikter inte får finnas” (I1)

”Om du inte har ord, om du inte har lärt dig att sätta ord på vad problemet är och hur du löser det, då måste du ju ta till något annat” (I7)

Carlberg (2001) skriver att barnet sätter upp föräldrarna som förebild och identifierar sig med dem och deras överjag. De skriver också att ett annat sätt som barnet identifierar sig med föräldrarna är att göra likadant som de. Vidare skriver Carlberg att barnet tar till sig föräldrarnas värderingar och sätt att vara, så att normer bildas för deras sätt att agera. Lennéer Axelsson och Thylefors (2001) säger att vissa barn växer upp i miljöer som införlivar starka konflikthämningar i samvaron med andra, men att det även finns familjer där konflikter är en naturlig del av livet. De nämner också att barnet tidigt blir medveten om ideal hos såväl föräldrar som dagispersonal om att man ska vara snäll och inte bråka eller slåss.

Dåligt självförtroende kan leda till konflikträdsla, t.ex. att inte lita på att folk är ärliga i det de säger eller att man tar åt sig kritik som inte alls är riktad mot en själv. Det kan också vara så att man som barn ofta har hört föräldrarna gräla, vilket varit skrämmande, och så fort man hör någon höja rösten drar man sig inom sitt skal.

”Rädslan att ... det kan t.ex. vara personlig uppväxt. Att föräldrarna grälat – det här barnet har växt upp och blivit påmind om det här grälet – bara känslan om att det blir konflikt utvecklar en rädsla för att säga.. ” (I2)

Wampler m.fl. (2003) visade på att osäkra personer hade ett mer dysfunktionellt beteende vid konfliktlösningsdiskussioner, medan de som var säkra på sig själva visade mer respekt, använde sig av mer förhandling och var öppnare. Lennéer Axelsson och Thylefors (2001) menar att för att ett barn ska kunna utveckla en inre trygghet och en tillräckligt god självkänsla, vilket i sin tur underlättar deras egen konflikthanteringsförmåga, krävs en stadig och kontinuerlig relation mellan föräldrar och barn från början. Man menar att en första

förutsättning är att föräldern är känslomässigt tillgänglig, empatisk och att samförstånd med barnets behov och känslotillstånd finns.

Någon trodde att en annan anledning till konflikträdsla kan vara sjukdomar, som ångest, ätstörningar och liknande.

Det finns flera anledningar till användande av konfliktundvikande beteende. En anledning är kvinnor som underordnar sina egna behov för att inte råka ut för repressalier från sina män, (Neff & Harter, 2003). Någon sådan anledning uttryckte dock inte någon av intervjupersonerna i denna studie.

Kulturella skillnader – eller sätt att distansera sin konflikträdsla?

Denna studie har inte haft för avsikt att belysa kulturella skillnader, men eftersom många av informanterna, på frågan om det är accepterat att vara konflikträdd, åberopade kulturella skillnader är detta en intressant fråga. Framförallt jämförde man Sverige med södra Europa och menade på att människor där inte alls är konflikträdda på samma sätt som här i Sverige. Man menade att folk i dessa länder var mer frispråkiga, dvs. kunde säga rent ut inför vem som helst vad man tyckte och tänkte samt vågade visa sina känslor på ett helt annat sätt än i Sverige och att det där var en naturlig del i vardagen med konflikter. I Sverige däremot, menade man, är det inte accepterat att vara konflikträdd utan man förutsätts vara stark och inte rädd för saker och ting, däribland konflikter.

”till skillnad från fransmännen som kanske älskar eller hatar dä, och dä, o dä så, och... gärna tar en stimulerande diskussion i stället för att va överens” (I6)

”svenskar är generellt sett konflikträdda” (I5)

”kanske Sydeuropa bara då, så tror jag inte riktigt, de vågar kanske ... prompta ut mer” ... ”de vågar visa sina känslor oavsett om de är positiva eller negativa, och de är liksom inte rädda att visa oavsett vem som hör oavsett om farmor eller mormor lyssnar utan dom vågar visa sina känslor och så löser dom det” (I7)

En annan tolkning än att det rör sig om kulturella skillnader, som informanterna uttryckte det, skulle kunna vara att detta är ytterligare ett uttryck för den egna konflikträdslan som man rättfärdigar med att i och med att man bor i Sverige är det orsak nog att vara konflikträdd. Man förlägger alltså sin egen konflikträdsla inte bara utanför sig själv utan till och med utanför landets gränser. Carlberg (2001) skriver att barnet i förskoleåldern försvarar sig mot skuld-känslor genom projektion mot föräldrar, syskon och lekkamrater. På motsvarande sätt kan man tänka sig att den konflikträdd projicerar ut rädslan som något allmänt förekommande i Sverige.

Vad gäller acceptans av konflikträdsla framkom även tanken att det kunde gå mode i det, som i allting annat och hänvisade till vilken typ av personlighet man anställer på arbetsplatser.

Slutdiskussion

Konflikträdsla mår ibland dåligt, blir kränkta och ofta även ensamma pga. att de inte vågar säga vad de tänker och tycker. Därför använder sig konflikträdsla personer av ett konfliktundvikande beteende. Bakom detta beteende ligger en rädsla som ofta är grundad i barndomen. Vad man framförallt var rädd för är att själv på något sätt komma till skada, framförallt psykiskt. Men det uttalades även en rädsla att såra och göra någon annan illa samt att äventyra/förlora relationer (partners eller kamrater) som gjorde att man undvek konflikter. Detta kan verka paradoxalt, eftersom det är just genom att sätta gränser som man blir respekterad, och gränser sätter man inte med ett konfliktundvikande beteende. Lennér Axelsson och Thylefors (2001) beskriver detta väl då de säger att på kort sikt förbättrar den anpassande strategin relationer, men inte på lång sikt, eftersom ständig prioritering av andras behov och undfallenhet tär på självkänslan, samt på sikt skapar bitterhet, martyrskap och missnöje.

Det paradoxala framkom väldigt väl av en beskrivning där en person bara ville få förståelse för sina egna tankar och idéer men uppfattades som provocerande och ständigt hamnade i konflikt med olika personer trots att intentionen var att förklara sin egen ståndpunkt. I detta fall påverkade konflikträdslan, personens både agerande och vardag i hög grad. I andra fall verkar man inte tänka så mycket på sin konflikträdsla förutom just när konflikter är annalkande.

Eftersom det är rädsla som är den dominerande känslan kan man också fundera över om rädslan att såra andra är en äkta omsorg om andra eller en rädsla för en bumerangeffekt, dvs. att den andre personen som blir sårad ger igen, och man därvid själv blir sårad eller att man undviker konflikt av rädsla att inte bli omtyckt. Frågan dessa människor borde ställa sig är: Vad är det värsta som kan hända? Gjorde man det, skulle man troligen våga mycket mer. Detta leder till antagandet att självförtroende på något sätt kan ha med konflikträdsla att göra, dvs. att personer med gott självförtroende ofta är mindre konflikträdsla. Detta skulle vara intressant att studera mer ingående. Frågan är om det var de som kände sig starka i sig själva kunde kosta på sig att "koka över" någon gång ibland, medan de med dåligt självförtroende

hellre slätade över och ville gottgöra. Man kan konstatera att medan de konfliktundvikande beteendena (osynliggörande, avvärjande och gottgörelse) syftade till att få medmänniskorna välvilligt inställda till sig själva verkar tipsen man delade med sig av syfta till att öka den egna självsäkerheten/självkänslan genom att lära sig sätta ord på känslor, tankar mm. så att man kan hävda sig själv, sina egna åsikter och ståndpunkter. Att lära sig hitta ord vid olika tillfällen skulle kunna åstadkommas genom att t.ex. ha förberedda svar eller att argumentera med sig själva. Det skulle också vara intressant att, i en annan studie, se på hur konflikträdsla påverkar människor psykiskt och vad det gör med självkänslan.

Huruvida det finns människor som avleder uppmärksamheten mot något annat så fort en konflikt närmar sig är erfarenheten från denna undersökning att så är fallet. Det förekom att den intervjuade bytte ämne då frågan kändes för personlig. Vad gäller frågan om det saknas öppenhet och engagemang hos konflikträdsla människor visade de människor som deltog i intervjuerna på öppenhet när de berättade vad de varit med om, och de var engagerade i de situationer och sakfrågor som diskuterades.

Det som i denna undersökning närmast liknade ”attack är bästa försvar” var ett uttalande om att bara köra på med sin åsikt och försöker tvinga igenom den, men vad som framkom i intervjun var det inget förhållningssätt personen själv hade, utan mer något denne kunde tänka att det förekom. Däremot att överreagera är ett sätt att attackera. I denna undersökning ställdes ingen direkt fråga om ”attack är bästa försvar” och eventuellt hade resultatet blivit ett annat om frågorna sett annorlunda ut.

Denna undersökning använde sig av anslag som erbjöd en gratis timma med samtalsterapi/coaching som ersättning för att man ville ställa upp på intervju. Ungefär hälften av de intervjuade tackade ja till detta erbjudande. Det kan tänkas att urvalet hade blivit ett helt annat om detta erbjudande inte funnits, eller som anslaget varit annorlunda utformat. Som det nu var, var det konflikträdsla eller personer som varit konflikträdsla som ställde upp, vilket ju också var syftet med denna studie. Det är också möjligt att det blivit ett annat resultat om t.ex. snöbollsmetoden använts även om man då också fått konflikträdsla personer att ställa upp på intervju eftersom det då varit andra människor som intervjuats, och alla är unika med sina olika erfarenheter.

I en annan studie skulle det vara intressant att ha med en kontrollgrupp av personer som inte är eller varit konflikträdsla, för att se om dessa personer har en annan inställning till konflikträdsla. Det hade också varit intressant att veta mer om personernas bakgrund t.ex. om hur uppväxtfamiljen sett ut, vilken utbildning både informanterna och deras föräldrar har och vilka arbeten de har/haft för att se om sådana aspekter påverkar konflikträdsla.

Referenser:

Alvesson, M., Sköldbberg, K. (1994). *Tolkning och reflection, vetenskapsteori och kvalitativ metod*, Lund, Studentlitteratur

Ballif-Spanvil, B., Clayton, C.J. och Hendrix S.B. (2003.) Gender, Types of Conflict, and Individual Differences in the Use of Violent and Peaceful Strategies Among Children Who Have and Have Not Witnessed Interparental Violence. *American Journal of Orthopsychiatry*, 73(2):141-153

Butler, E.A., Egloff, B., Wilhelm, F.H., Smith, N.C., Erickson, E.A., Gross, J.J. (2003) The Social Consequences of Expressive Suppression, *Emotion*, 3(1) 48-67

Carlberg, G. (2001) *Dynamisk utvecklingspsykologi*, Borås: Natur och Kultur

DeChurch, A.L., Hamilton, K.L. (2007). Effects of Conflict Management Strategies on Perceptions of Intragroup Conflict, *Group Dynamics: Theory, Research and Practice*, 11(1) 66-78.

Edelmann, R.J. (2000). *Konflikter på arbetet*, Lysekil: Slussens Bokförlag

Holt, J och DeVore, C (2005). Culture, gender, organizational role, and styles of conflict resolution: A meta-analysis. *International Journal of Intercultural Relations*, 29(2):165-196

Kvale, S (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*, Lund: Studentlitteratur

Larsen, R-P. (2002) *Konflikter och oenighet på arbetsplatsen*, Lund: Studentlitteratur

Lennér Axelsson, B och Thylefors, I (2001). *Om konflikter*, Falun:Natur och Kultur

Neff, K.D och Harter, S. (2002). The authenticity of conflict resolutions among adult couples: Does women's other-oriented behavior reflect their true selves?. *Sex Roles*, 47(9-10):403-417

Sorenson, R.L, Morse, E.A. och Savage, G.A (1999). A Test of the Motivations Underlying Choice of Conflict Strategies in the Dual-Concern Model, *The International Journal of Conflict Management*, 10(1):25-44

Trost, J. (2007) *Enkätboken*, Poland: Pozkal

Wampler, K.S., Shi, L., Nelson, B.S. och Kimball, T.G. (2003). The Adult Attachment Interview and Observed Couple Interaction: Implications for an Intergenerational Perspective on Couple Therapy, *Family Process*, 42(4) 497-515

Bilaga 1

Introduktionsfrågor:

- Finns det oklarheter om själva intervjun?
 - (Man/kvinna)
 - Ålder
1. Vad menar du är en konflikt?
 2. Vad innebär konflikträdsla - Hur skulle du beskriva konflikträdsla – när är man konflikträdd
 3. Hur agerar man när man är konflikträdd?
 4. Finns det olika sätt att visa konflikträdsla på?
 5. Är det skillnad om du tar initiativ till konflikt eller om någon annan gör det?
Man - kvinna
 6. Är det skillnad **var** eller **i vilket sammanhang** konflikten uppstår, t.ex hemma, på jobbet, ute med kamrater, är du mer eller mindre konflikträdd beroende på var det är och vilka du är med, hur hemma du är på området, t.ex segling?
 7. Vilka strategier använder du dig av när du är i konflikt med någon
 8. Vilka strategier använder du dig av när du riskerar att hamna i konflikt med någon – på vilket sätt
 9. Beskriv en **faktisk situation**, när du var i konflikt med någon, **vad hände**, vad **sa du**, vad **sa du inte**, vad **tänkte** du, vad **kände** du? – vad **gjorde** du – vad **hände inuti dig**
 10. Hur accepterat är det att vara konflikträdd
 11. Har du något tips att ge till den som är konflikträdd?
 12. Finns det något du vill säga om konflikt och konflikträdsla som inte kommit upp tidigare?

Avslutning:

- Fråga om informanten vill ha slutrapporten

Vad innebär konflikträdsla för dig?

Jag skriver C-uppsats i psykologi (61-90 hp) på Högskolan Väst om konflikträdsla och skulle behöva ha din hjälp.

Jag är dessutom diplomerad och auktoriserad samtalsterapeut/coach, så om jag får en timma av dig får du en av mig – om du vill.

Ring Tina Cedervall på tel. 070 567 1061

Högskolan Väst
Institutionen för individ och samhälle
461 86 Trollhättan
Tel 0520-22 30 00 Fax 0520-22 30 99
www.hv.se