

5

Kriser och konflikter

Konflikter

- skilda åsikter, dålig stämning och lösningar

Vad är en konflikt?

Livet pendlar mellan harmoni och konflikt. Konflikter med sig själv, med enskilda personer eller konflikter i hela grupper. En grupp påverkas ofta av att två personer har en konflikt mellan sig. Konflikter inträffar hela tiden, det är inget man kan undvika, däremot är det viktigt att hantera en konflikt på ett konstruktivt sätt. En konflikt uppkommer i en kollision mellan viljor, behov, värderingar och handlingar. De uppkommer också lätt när kommunikationen inte fungerar, man förstår inte varandra.

Konflikter finns i olika grader och ju tidigare man tar tag i dem desto lättare är det att hantera dem och hitta en bra lösning. Små konflikter som inte leder någonstans skapar irritation hos de inblandade utan att det egentligen sker någon förändring. Små konflikter kan växa och leda till att folk börjar använda kränkande uttryck och påhopp, man slutar visa respekt mot varandra och det blir en maktkamp. Om inte små konflikter löses kan det gå över till hot, våld och mobbning.

Att ha olika åsikter är inte samma sak som att ha en konflikt. Att jobba i grupp och särskilt i en styrelse innebär att man måste samarbeta med människor med andra åsikter, värderingar och erfarenheter. Dessa åsikter kan mötas med respekt. Om man har inställningen att andras åsikter ska vidga ens egna perspektiv har man kommit långt.

Konfliktstilar

Kämpa

Man har en stark åsikt, vet att man har rätt och är inte villig att ge upp i första taget och försöker övertala den andra. Detta tar ofta på krafterna för berörda individer.

Kompromissa

Båda parter jämkar sig och inser att de båda kan vinna på en kompromiss. Resultatet kan bli både att alla blir halvnöjda men också att alla blir missnöjda.

Problemlösa

En eller båda jobbar med problemet och strävar efter att hitta en lösning. Detta kan ta tid, särskilt om man går på djupet med konflikten, men det är också då man ofta finner den mest långsiktiga lösningen.

Mildra

De inblandade försöker fokusera på annat än konflikten då båda anser att det finns annat som är viktigare att lägga energi på. Detta kräver dock att båda känner att det är en liten konflikt så att inte den ena dissar och den andra försöker styra upp.

Undvika

En eller båda parter i konflikten väljer att fly och gör allt för att undvika konflikten. Detta är ofta lätt i början men i längden är det ohållbar då blir oftast konflikten större än om man hade tagit tag i den på en gång.

Konflikthantering

Om du hamnar i en konflikt:

- Håll dig lugn
- Undvik att bli låst i dina positioner
- Var flexibel och var vänlig
- Låt inte din ilska bryta ut till fullt krig
- Snacka med varandra och inte om varandra, undvik skitsnack!

Om du ska vara en del av att lösa andras konflikter:

1. Försök skapa tydlighet (vad bråkas det om), arbeta mot en lösning istället för att i första hand ställa någon till svars.
2. Låt olika tankar bytas med varandra, låt alla tala till punkt.
3. Försök få de inblandade att se sig själva med andras ögon.
4. Håll diskussionen till ämnet och låt att alla vara delaktiga.
5. Försök skapa kreativa lösningar.
6. Börja med att fokusera på att få de inblandade att prata med varandra och övergå sakta till att hitta en lösning.
7. Kom ihåg att alla konflikter inte går att lösa men att alla går att hantera.
8. Det är oerhört viktigt att inte positionera sig som konflikthanterare och ta ställning för någon i en konflikt, detta för att skapa förtroende hos båda parter.

Om en konflikt blir mer än vad du orkar hantera eller om du själv är involverad i den så ta in en tredje part som båda sidor litar på. T.ex. någon ur FS eller en iggis.

Det bästa sättet att förebygga att konflikter blir infekterade och påfrestande är att kontinuerligt jobba med feedback. Mer om detta finns under distriktsstyrelsekapitlet i distriktspärmen.

Krishantering

– för individer och grupper

Kriser

”Hej! Du, jag har precis kommit hem från akuten, jag har blivit påkörd av en bil...”

”Hej. Mina föräldrar är alkoholister, min pappa utnyttjade mig för några månader sedan... Jag vet inte vad jag ska göra och skulle behöva veta vad du tycker.

”Du... en av mina kompisar blev skjuten och dog förra veckan...”

Magen knyter sig, tankarna rusar iväg, Nu gäller det att vara lugn och agera rätt.

Kriser är en del av livet, och alla hamnar någon gång i någon form av kris. Om man flyr eller förnekar krisen är risken stor att den antingen växer, eller blir en djupt rotad del av vår personlighet. Den här texten ger lite tips på hur man kan hantera kriser. Dels när vi möter medlemmar i kris och dels om man själv är i en krissituation.

Att vara en bra kompis

Kamratstödsfiguren i ”Kompisboken” är enkel, men väldigt innehållsrik när man studerar grunderna i krishantering. Den visar en kompis som har:

1. stora öron, för att kunna lyssna på den som behöver prata
2. liten mun, för att inte prata allt för mycket själv
3. vakna och öppna ögon, som ser det som finns att se
4. stora armar, som kan ge en skön kram eller klapp på axeln
5. stora fötter, som står stadigt på jorden och som inte springer iväg när saker blir jobbiga
6. ett lagom stort hjärta, som känner med den som mår dåligt utan att ta över allt ansvar och försöker rädda hela världen

Din egen kris

Vi som arbetar i en organisation med människor arbetar med oss själva som redskap. Vi står inte vid en maskin som vi ibland behöver smörja och reparera, det är oss själva vi måste ta hand om för att kunna utföra arbetet. Ta hand om dig själv.

Ibland kan det vara oerhört tungt att lyssna på och stödja andra människor, här måste vi vara lyhörda för våra egna signaler. Det är viktigt att säga ”stopp” ibland, var aldrig ensam ansvarig för någon annans välmående. Det sägs att ”delad glädje är dubbel glädje”. Krishantering funkar snarare tvärtom, ”delad kris är halv kris”. Se till att du har ett nätverk av personer som du kan vända dig till när du känner att du måste ha avlastning.

Det är kanske inte så dumt att ha några personer som man har pratat med i förväg, som är införstådda med att man tänker vända sig till dem vid olika behov av avlastning. Om man mitt i en egen kris vänder sig till någon som inte kan hantera det, så kan det få jobbiga konsekvenser för de inblandade. Det kan också vara viktigt att fördela det på flera personer som man har förtroende för, så att man inte skadar vänskapen med allt för nertyngande samtal. Här kan man också vara öppen för olika former av stöd. Samtal ”mellan fyra ögon” är ju den klassiska varianten, men man kan även

ha personer som man skriver till. Lär känna dig själv. Var inte bara lyhörd för andra och deras behov, utan även för dig själv och dina behov.

En annan persons kris

Det är lätt att känna sig vansinnigt liten och hjälplös när någon kontaktar en med olika kriser. Det kan gälla vad som helst, allt från plötsliga dödsfall, till att ens partner gjort slut. Det spelar egentligen ingen roll vad som hänt, det är hur personen upplever det som hänt som avgör hur stor krisen är. Det är bra att komma ihåg att det oftast är viktigast för personen att du finns där och lyssnar, än att du ska kunna lösa själva situationen.

Fyra stycken ”H”

Hålla om

En person i en kris behöver ofta kroppskontakt, det skapar ofta en känsla av trygghet. Närhet är ett underskattat språk. OBS, inte alltid! Här måste man ha ”fingertoppskänsla”. Dels hur man håller om, och dels om personen är mottaglig för det. Man ska kanske bara hålla handen eller bara klappa om. Detta kan vara extra viktigt att ha uppsikt över om krisen handlar om övergrepp eller liknande.

Hålla i

Detta gäller kanske lite mer vid chock än vid kris, men kan vara bra att ha i åtanke. Något varmt att dricka lugnar och sysselsätter på en lagom nivå.

Hålla tyst

Jätteviktigt! Låt personen släppa ut sina känslor, sin rädsla, sin ilska, sin sorg och sin frustration. Låt personen släppa på trycket helt enkelt. En person i kris behöver någon som i första hand säger ”jag förstår”, inte någon som säger ”gör så här”. Som krishanterare kan man känna ett enormt sug efter att säga något ”smart”, men det kan många gånger bara vara ett uttryck för att man själv vill behärska sin egen känsla av hjälplöshet. Undvik fixarrollen! Som lyssnare är det viktigt att inte sprida vidare det man får höra. Självklart kan lyssnare behöva prata av sig efter att få höra så mycket tunga saker, välj vem det blir med omsorg.

Hålla ut

Se till att finnas tillgänglig för personen, håll ut och bara var där så länge som det behövs. Var tydlig mot personen om du inte kan eller orkar vara tillgänglig, ingen orkar finnas till hands jämt, men med tydlighet och ärlighet så är det oftast ingen fara för den i kris. Det kan vara bra att se till att personen har ett nätverk av personer runt sig, då behöver ingen känna sig pressad att ta mer än vad den klarar av. Det som kan vara viktigt är att personen vet att hen får återkomma längre fram om det behövs.

En kris kan många gånger gå i vågor, det kan kännas bra ena dagen och jobbigt nästa. Man brukar till exempel säga att vid dödsfall av närstående så kommer det en kris ungefär sex månader efter dödsfallet. Det kan troligen även gälla vid andra större kriser.

Fyra faser vid krisreaktioner

Man kan dela upp krisreaktionen hos en människa i fyra faser. Att se och förstå olika faser, kan hjälpa både den i krisen och den som stöttar.

1. Chockfas (avstängningsfas)
2. Reaktionsfas (repetitionsfas)
3. Reparationsfas (bearbetningsfas)
4. Nyorienteringsfas (avslutningsfas)

Din roll i en kris

En aktiv lyssnare utan råd

Att vara krishanterare handlar om att vara en aktiv lyssnare. Ha ögonkontakt (om det känns som att personen är mottaglig för det) det ger stor känsla av att man lyssnar. Undvik att ge råd, men om du ändå vill göra det, ge dem via öppna frågor. Till exempel: ”Hur skulle det kännas om du gjorde så här...?” istället för att uppmana till: ”Gör så här!” Tala i jag-budskap och ställ frågor som leder till eftertanke. Till exempel: ”Jag upplever att du skulle må bra av att kontakta kuratorn, vad tror du om det?” Inte ”du måste kontakta kuratorn!”

En person i kris förstår inte alltid sina egna känslor och reaktioner, en viktig del i att ta sig igenom en kris är självinsikt. Det kan då vara bra att säga till exempel: ”Jag förstår att du är arg just nu, det är bra att du släpper ut det.” Ibland kan personen känna skuld-känslor för att de har en viss känsla, som ilska. Man kan vara uppfostrad med att det är fult att vara arg. Det är dock viktigt att känslorna får passera genom en människas system, och det kan vara skönt att få höra att man får vara arg.

Inte hålla med – men känna med

Det är viktigt att skilja på empati och sympati, det vill säga skilja på ”känna med” och ”hålla med”. Om den som krisar upplever stor besvikelse mot en annan person, så kanske hen säger elaka saker, som kanske inte ens är sant, om den andra personen. Då är det viktigt att visa empati, men varken fördöma den som krisar eller hålla med om allt som sägs. Vad som är sant eller falskt kan man reda ut senare om det behövs. Chansa aldrig i dina råd. Det är inte farligt att säga ”jag vet inte vad jag ska svara på det”. Det viktigaste är fortfarande att du lyssnar. Fråga om det är något du inte förstår.

Personer runt och i en kris

Att hantera omgivningen när en person har kris

Om en person krisar mitt i ett läger/kurs så får man inte glömma de övriga deltagarna. För vissa deltagare kan det vara en större kris att någon annan krisar, än själva krisen.

En konsulent berättar:

”Vid ett tillfälle var det en deltagare på en kurs som spydde, vilket i sig inte var någon större grej. Men för vissa av de andra deltagarna blev det nästan traumatiskt att en person blev sjuk.” Det kan i det här läget vara bra att ha flera ledare som är insatta i vad som ska göras vid en eventuell kris, att någon tar hand om personen med kris och någon tar hand om resten av deltagarna. Om man är den som tar hand om resten av deltagarna vid en större kris som måste hanteras så kan några av följande saker vara bra att tänka på:

Var lugn!

Behåll lugnet, när en grupp blir orolig så letar den ofta efter ledarens reaktion och följer den. Att behålla lugnet är inte detsamma som att veta eller kunna allt. En lugn ledare som inte höjer rösten eller på annat sätt tappar behärsksningen skapar trygghet. Sätt ner gruppen på en så lugn och ostörd plats som möjligt. Se till att alla känner sig sedda, att sitta i en ring är bra om gruppen inte är för stor.

Berätta lagom mycket

Berätta sakligt vad som hänt, se till att inte berätta mer än vad personen med kris vill ska komma ut. Till exempel: ” - Det har hänt en sak hemma för NN, som hen är ledsen för” Även om du vet vad allt som hänt så kanske det räcker för deltagarna med en sådan förklaring. När situationen lugnat sig för personen med kris, så kan det i vissa fall vara bra att erbjuda personen att berätta för gruppen, men det ska absolut inte kännas tvingande.

Ibland blir deltagarna väldigt nyfikna och vill veta mer om sådant de kanske inte har med att göra, då kan man snällt men bestämt säga att vi inte berättar fler detaljer just nu. När det är berättat vad som hänt, så kan det vara bra att se om det är någon som vill säga något om det som hänt, eller hur de känner sig. Deltagarna kan ha stort behov av att få prata av sig, på det viset så blir det okej att ha känslor, även om man inte är direkt inblandad.

Anpassa aktiviteterna

När deltagarna reser sig från cirkeln, så se till att nästa aktivitet blir lagom för alla. Se till att de som bara vill sitta ner och ta det lugnt gör det, och de som vill göra något mer aktivt får det. Ibland kan det vara bra om nästa sak är fika eller liknande, det kan vara en lagom sysselsättning. Håll ett öga på alla deltagare, så att ingen drar sig undan och mår dåligt, men träng dig inte på heller.

Hjälpdeltagare

Det brukar alltid vara ett antal deltagare som vill ”hjälpa till”, och självklart är det positivt, men deltagarna får inte bli för hjälpsamma mot den med kris, se till att personen får lugn och ro och får de personer runt om sig som den själv vill ha runt om sig. Ibland vill personer med kris hellre ha en kompis hos sig än en ledare. Då kan ledaren istället kolla med den kompisens att allt är bra efteråt. Det viktiga är inte alltid att det är en ”expert-krishanterare” som är med, utan någon som personen känner tillit och förtroende för.

Hjälp utifrån

Professionella hjälpare

Det är alltid bra att ge råd om att kontakta utbildade krishanterare, till exempel BRIS, ungdomsmottagning, kurator eller liknande. Det är inte meningen att du som vän/kursledare ska vara den som tar personen igenom hela krisarbetet, men det kan vara betydelsefullt att du finns där när personen vågar öppna sig. Sen kan hen förhoppningsvis gå vidare till någon professionell hjälpare.

Bra hemsidor

BRIS - Barnens Rätt I Samhället

E-post: info@bris.se

Barnens hjälptelefon: 166 111
Vuxnas hjälptelefon om barn: 077-150 50 50
www.bris.se

Rädda barnen

Telefon: 08-698 90 00, Telefax: 08-698 90 10
E-post: info@rb.se, www.rb.se

Jourhavande kompis

020-222 444
www.jourhavandekompis.se

Röda sidorna - En sökmotor där du enkelt kan hitta organisationer, myndigheter, och verksamheter som syftar till att göra livet bättre och lättare för dig som är ung. Det är BRIS som står bakom sidan.

www.rodasidorna.se

Al-Anon/Alateen - Självhjälpsgrupper för anhöriga, vuxna barn, tonåringar som är nära alkoholism.

Telefon: 08-643 13 93
www.al-anon.a.se

ACOA Självhjälpsgrupper för vuxna barn till alkoholister och andra dysfunktionella familjer.

Telefon: 0703-12 11 81
www.acoa-sverige.org

Anonyma alkoholister - Självhjälpsgrupper för personer med eget missbruk.

Telefon: 08-642 26 09
www.aa.org.se
E-post: service@aa.se

Anonyma narkomaner

Telefonsvare och fax: 08-411 10 33
www.nasverige.org

RFHL - Riksförbundet för hjälp åt narkotika- och läkemedelsberoende.

08-545 560 68
Epost: info@rfhl.se
www.rfhl.se

Spes - Stödförening för anhöriga och närstående till någon som tagit sitt liv.

Telefonjour, kl 19-22, 08-34 58 73
www.spes.nu

RFSL - Riksförbundet för Sexuellt Likaberättigande

Telefon: 08-501 62 900, Växeln öppen mån 10.30-15.00, tis - fre 10.00-15.00. Lunchstängt 12-13

www.rfsl.se

Röda Korsets självhjälpgrupper för kriminalvårdsintagnas anhöriga

Telefon: 08-615 76 98

Bryggan - Bryggan Stockholm är en mötesplats för barn och vuxna, när föräldern är eller har varit aktuell inom kriminalvården. På denna sida finns länkar till flera Bryggor i landet.

www.bryggan.a.se

Tel: 08-501 293 10 (Säkrast 09:00-13:00) E-Post: info@bryggan.a.se

Dopingjouren - 020-546 987

www.dopingjouren.nu, www.droginform.com

Anorexicenter

www.anorexicenter.se

Solsidan - En sida för dig som vill ställa frågor om allt från kroppen till droger.

www.Solsidan.junis.org

Nyhetsbyrå - Drugnews är en nyhetsbyrå som tar tempen på drogkampen

www.drugnews.nu

Drugsmart - Sveriges största ungdomssajt i frågor som rör alkohol och andra droger

www.drugsmart.com

UMO - Ungdomsmottagning på nätet

www.umo.se

Kuling - Mötesplatsen för dig som har en förälder med psykisk sjukdom

www.kuling.nu

Krisplan

Inför kurser och arrangemang är det viktigt att genomföra ett antal förebyggande åtgärder. Nedan finns en checklista:

- Se till att alla deltagare har koll på nödutgångar
- Upprätta en anhöriglista för alla deltagare
- Skriv ned viktiga telefonnummer som ex. vaktmästaren, larmnummer eller vuxna som kan finnas som stöd om det händer något. Ha telefonnumren lättillgängliga, t.ex. på väggen i lokalen.
- Upprätta en krisplan som är ett levande dokument som uppdateras inför varje arrangemang. Om det är få vuxna och många unga ledare är det ännu viktigare att ha en tydlig krisplan så att alla känner sig trygga och vet vad de kan luta sig mot om något händer.

UNF-förbundet har en gedigen krisplan som man kan ta del av om man mailar info@unf.se. Här är ett exempel på en krisplan som man kan ha som mall i sitt distrikt. Självklart måste alla uppgifter uppdateras.

Exempel på krisplan

Sportlovsläger i Sollefteå 2009

1. Vid olycka

Om det är akut eller livshotande, ring 112

- Första förbandsväska finns på lägerexpeditionen
- Lista på hjärt- och lungräddningskunniga personer finns längst ner
- Lämna inte den skadade personen ensam

2. Vid magsjuka

- Isolera magsjuka personer längst in i B-korridoren (ovanför banderollen i trappen vid plan 2)
- Informera om att alla ska tvätta händerna noga

3. Vid annan sjukdom eller skada

- Vid små skador se vad du kan göra, använd första förbandsväskan, kontakta sjukansvarig (Magdalena – 0733 83 83 16 eller Jonna – 0730 86 89 23) om du inte vet. Om möjligt, ta med den skadade till lägerexpeditionen.
- Dagtid, vårdcentralen: 0620-195 95, 190 00
- Efter 16.30, sjukvårdsupplysning: 0620-190 99

4. Vid brand

- Ring 112
- Utrym skolan enligt utrymningsplanen
- Uppsamling utanför gymnasalen

5. Vid misstanke om brott

- Kontakta konsulent
- Prata inte med någon annan, för att förebygga ryktesspridning

6. Vid psykisk ohälsa

- Kontakta konsulent
- Prata inte med någon annan, för att förebygga ryktesspridning

7. Vid dödsfall

- Ring 112
- Kontakta konsulent

8. Konflikthantering

- Var diplomatisk, ta inte någons sida
- Ta diskussionen med personerna i enrum, inte framför andra deltagare/ledare
- Tro inte på rykten, stoppa dem i stället

Kan hjärt- och lungräddning:

Jonas L, Mattias, Magdalena, Kamilla, Jonna, Erik, Patrick, Pontus

Det här är ett levande dokument, så upplys oss gärna om du känner att du kan HLR till exempel.:)