

Från Friktion till Flow - så synliggör du osynliga konfliktorsaker

Charlotte Fogel, 2026-06-15





Innehåll

Hur du upptäcker dolda mönster och osynliga dynamiker som orsakar eller förvärrar konflikter.

Varför konflikter uppstår och hur underliggande behov och värderingar påverkar.

Hur du kan bryta negativ dynamik till lösningsorienterad dialog.



Charlotte Fogel

Ledarutvecklare,
Teamutvecklare,
Utbildare,
Föreläsare,
Författare,
Coach,
Beteendevetare,
Relationspedagog

Så hanterar du konflikter och svåra samtal

10 september

- **Som deltagare får du kunskap om:**

- ✓ Konfliktpsykologi – vilka beteenden, behov och drivkrafter som ligger bakom konflikter
- ✓ Verktyg och metoder för att ge och ta emot feedback och problem
- ✓ Att hantera och bemöta andras missnöje, negativism och kritik
- ✓ Verktyg för frågeteknik och aktivt lyssnande i svåra samtal
- ✓ Vikten av att sätta tydliga och konstruktiva målsättningar och syften i svåra samtal
- ✓ 5-stegsmodell för problemlösande och konflikthanterande samtal
- ✓ Lathund för hur du kan medla mellan parter och hantera konflikter i grupp
- ✓ Praktisk samtalsträning



Några orsaker till konflikter

- Förändringar
- Oklar eller ineffektiv organisation
- Bristfällig kommunikation
- Bristfälligt ledarskap
- Brist på möjligheter att påverka
- Gruppfaktorer såsom grupptryck, konkurrens, kemi mm
- Människors beteenden mot varandra
- Stress och överansträngning
- Personliga problem
- Små irritationsmoment: rökning, ordning i fikarummet
- Oklara spelregler och normer



Nyckelelement i en konflikt:

1. **Oenighet** – Parterna har olika uppfattningar, mål eller intressen.
2. **Emotionell påverkan** – Konflikter involverar ofta starka känslor som frustration, ilska eller rädsla.
3. **Upplevt hot** – Minst en part känner att deras behov, status eller rättvisa är hotad.

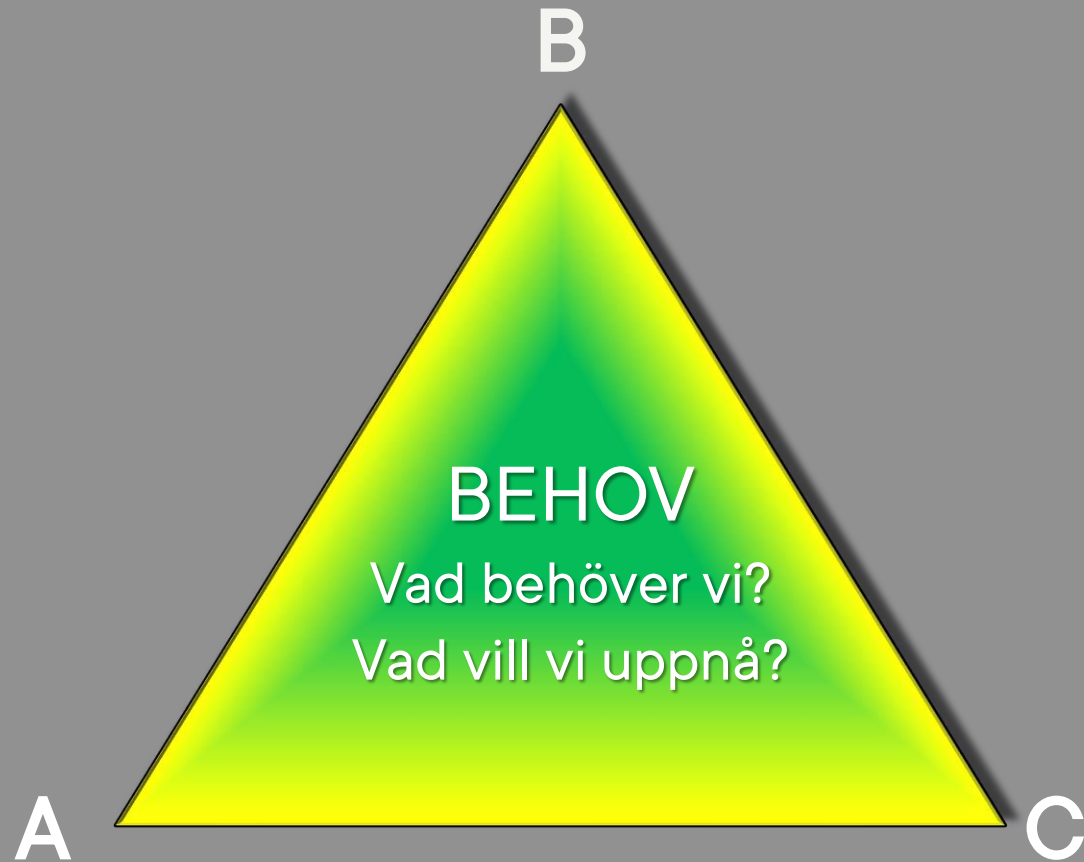
Konflikter kan vara **sakbaserade** eller **relationsbaserade**

De kan också vara **öppna** (direkta diskussioner) eller **latenta** (underliggande spänningar).

Vanliga känslor i konfliktsituationer

- Stress och oro
- Vi är rädda att mista kontrollen
- Vi är rädda att relationen ska ta skada - kommer de andra tycka illa om mig?
- Vi har lärt oss att konflikter (liksom jobbiga känslor) bör undvikas
- Vi är osäkra på hur vi ska kommunicera
- Väcker jobbiga minnen av tidigare erfarenheter av konflikter
- Osäkerhet kring konsekvenserna
- Rädsla att misslyckas – tänk om situationen förvärras
- Har jag rätt att hävda mig? Är jag självisk?
- Hur kommer de andra att reagera? Kommer de att bli arga, ledsna?

Konflikttriangeln: "A-B-C"



Attityder (A)

Vad känner/tänker/
upplever vi?

Jag tänkte...

Jag kände mig...

Jag tyckte att...

Jag upplevde..

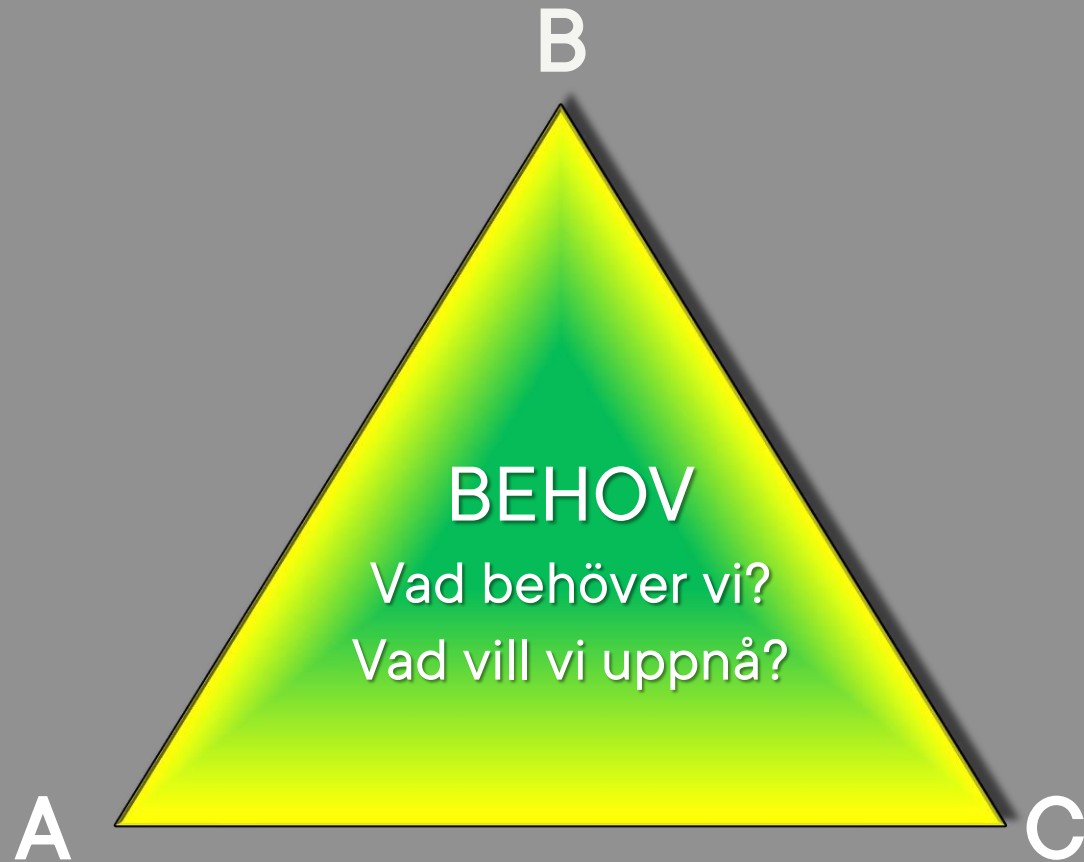
Beteenden (B)

Vad gör och säger vi som
påverkar situationen?

Conflict (C) Själva sakfrågan

Hur definierar vi problemet?

Konflikttriangeln: "A-B-C"



Attityder (A)

- Anna känner sig utnyttjad och ifrågasatt eftersom hon tycker att Erik kritiserar och inte tar ansvar.
- Erik känner sig undervärderad och tror att Anna ser honom som inkompetent.
- Båda tolkar varandras handlingar negativt

Beteenden (B)

- Anna tar på sig uppgifter utan att konsultera Erik.
- Erik drar sig undan och minskar sin insats,
- Erik kritiserar Annas arbete
- Passiv-aggressiva kommentarer på möten

Conflict (C) Själva sakfrågan

Anna och Erik har svårt att samarbeta och kommunicera

REAKTIONER

**Fight, Flight,
Freeze, Fawn**

Underdånighet

Ilka

Negativitet

Motstånd

Kritik

Undvikande

Passivitet

Oro

Ineffektivitet

Motattack

Misstänksamhet

Omotivation



BEHOV

Status: uppskattning, tillföra
mervärde, bidra

Certainty: trygghet,
förutsägbarhet

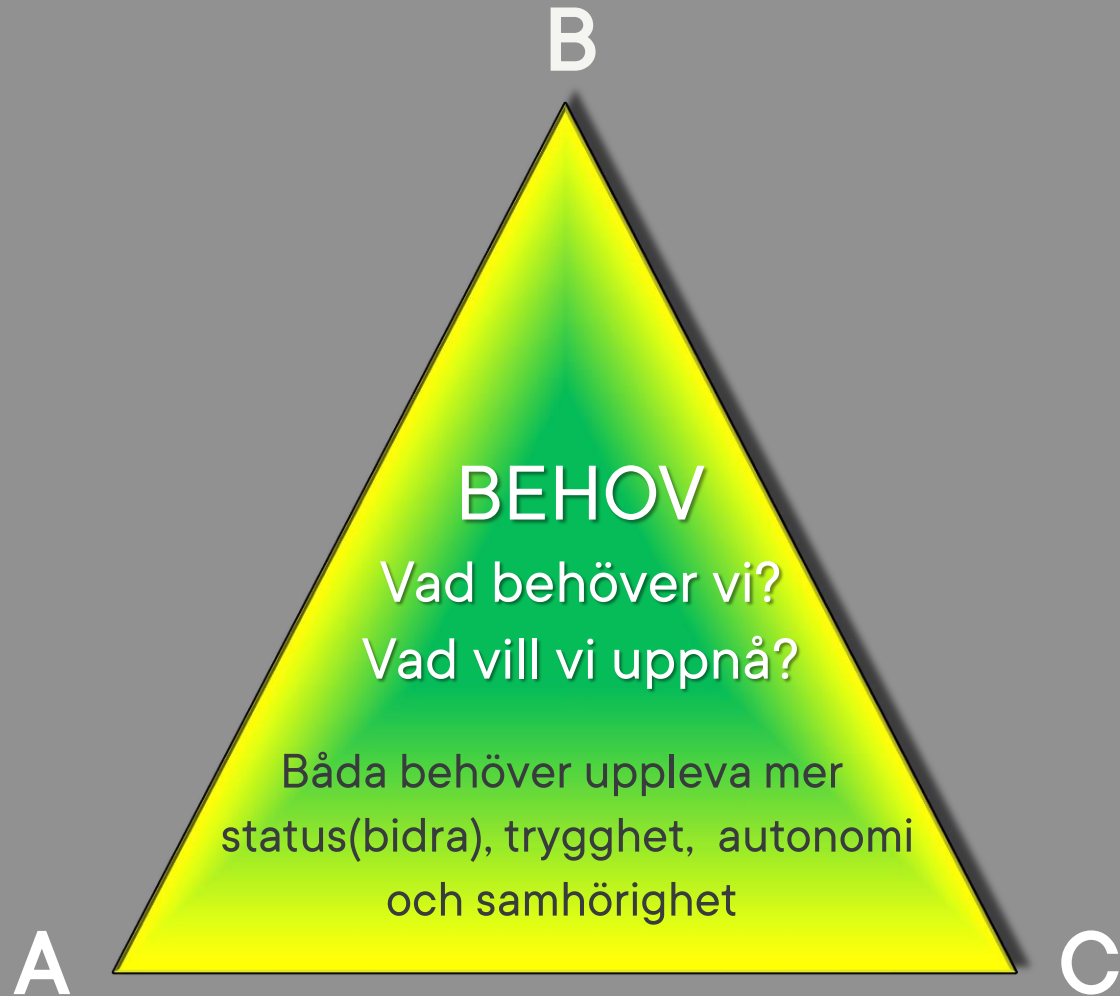
Autonomy: kunna påverka,
kontroll, ha handlingsfrihet

Relatedness: samhörighet,
tillhöra, samverka

Fairness: rättvisa, tydliga
förväntningar, regler,
transparens

David Rock
Neuroledarskap

Lösningfokus utifrån behov



Attityder (A)

- Lita på att den andra gör sitt bästa och att de vill varandra väl

Beteenden (B)

- Kommunicera om arbetsinsats, roller, arbetsfördelning, ansvar och mandat
- Tydliggöra målbilder
- Tätare möten även med fokus på lära känna, behov och attityder

Conflict (C) Själva sakfrågan

Anna och Erik behöver uppleva mer status(bidra), trygghet, autonomi och samhörighet

Beteenden

**VAD
(sak)**

Attityder vi uttrycker:
Det vi tänker och känner - ord

Conflict
Den uttryckta sakfrågan

Attityder

Underliggande, uttalade tankar, värderingar,
känslor och upplevelser om situationen
eller motparten

**HUR
(process, upplevelse)**

Conflict
Den uttryckta sakfrågan

Behov Drivkrafter



Skillnaden mellan ABC och SCARF:

ABC: Identifierar **VAD** Erik har för känslor, tankar och beteenden, t.ex.

Erik känner sig ifrågasatt och blir frustrerad.

SCARF förklarar **VARFÖR** Erik känner sig ifrågasatt, t.ex.

Hans autonomi hotas, vilket triggas en negativ reaktion.

ABC ger en **vidare** bild av konflikten, medan SCARF hjälper oss förstå **de underliggande psykologiska drivkrafterna**.

Summaring

- ✓ Se en konflikt ur fler perspektiv än vad vi gör eller säger
- ✓ Se bakom människors reaktioner/under ytan – förstå att det är de sociala behoven (SCARF) som påverkar, liksom känslor, värderingar och attityder
- ✓ Ställ dig själv och andra ABC och SCARF-frågorna när en konfliktfylld situation uppstår:
Vad tänker jag? Vad känner jag? Vilka beteenden påverkar? Vilka behov är hotade?
Vad behöver jag för att känna mig trygg/hörd/betydelsefull/inkluderad/i fair play?



Så hanterar du konflikter och svåra samtal

10 september

Som deltagare får du kunskap om:

- ✓ Konfliktpsykologi – vilka beteenden, behov och drivkrafter som ligger bakom konflikter
- ✓ Verktyg och metoder för att ge och ta emot feedback och problem
- ✓ Att hantera och bemöta andras missnöje, negativism och kritik
- ✓ Verktyg för frågeteknik och aktivt lyssnande i svåra samtal
- ✓ Vikten av att sätta tydliga och konstruktiva målsättningar och syften i svåra samtal
- ✓ 5-stegsmodell för problemlösande och konflikthanterande samtal
- ✓ Lathund för hur du kan medla mellan parter och hantera konflikter i grupp
- ✓ Praktisk samtalsträning

Vad tyckte du om dagens webinarium?

Ta gärna 30 sekunder och svara på utvärderingen!

Efter det besvaras frågor i mån av tid

Frågor?



Tack!

För frågor om BG Institute och våra kurser,
mejla oss på kursinformation@bginstitute.se

