



FUNKIS MODELLEN

Mot arbetslivet!

Konfliktthantering

Manual för samtalskort vid konflikthantering

Här finner ni samtalskort som man kan skriva ut och använda när det har uppstått en konflikt. Korten hjälper till att prata om vad som hänt och hur man kan gå vidare tillsammans.

Syfte

Samtalskorten ska:

- Skapa lugn och ro vid konflikt
- Hjälpa personer att sätta ord på sina känslor
- Stödja samtal som leder till lösning och försoning
- Minska missförstånd och stress

När används korten?

- Vid uppkommen konflikt
- När någon är arg eller upprörd
- När två personer behöver bli sams
- I förebyggande syfte, i lugna stunder
- Korten kan användas **1–1 eller med stödperson**

Grundprinciper

- Båda parter ska vara villiga att kommunicera
- Använd enkelt språk
- En fråga i taget
- Läs frågorna högt.
- En fråga i taget tills det känns bra att gå vidare eller välj passande frågor
- Ge mycket tid att svara
- Ja/nej, peka eller visa med kropp räcker
- Undvik "varför"
- Tvinga inte fram förlåt
- Relation och trygghet går alltid före lösning.



Handledning för att använda samtalskorten

Samtalskorten är framtagna för att ge struktur och stöd vid konflikter på arbetsplatsen där personer med intellektuell funktionsnedsättning (IF) arbetar. I arbetsvardagen kan konflikter uppstå på grund av missförstånd, stress, otydliga förväntningar eller svårigheter att uttrycka känslor och behov.

För personer med IF kan detta vara extra utmanande, eftersom språkliga, kognitiva och sociala svårigheter kan göra det svårt att sätta ord på det som hänt och att förstå andras perspektiv. Utan stöd riskerar konflikter att eskalera, skapa otrygghet och påverka arbetsmiljön negativt.

Många delar även arbetsplats, boende och fritidsaktiviteter vilket kan leda till försämrad livskvalitet både på kort och lång sikt om konflikter kvarstår.

Syftet med samtalskorten är att skapa lugn, tydlighet och förutsägbarhet i konfliktsituationer. Korten hjälper brukare och personal att prata om det som hänt på ett enkelt, respektfullt och strukturerat sätt. Fokus ligger inte på att hitta syndabockar eller avgöra vem som har rätt, utan på att förstå situationen, minska affekt och hitta en väg framåt som alla kan acceptera.

När korten används regelbundet bidrar de till ökad trygghet, bättre samspel och en mer hållbar arbetsmiljö. Metoden bygger på steg som används i ordning. Först ges utrymme att berätta vad man är arg över, därefter att sätta ord på känslor, sedan att gemensamt hitta en lösning och till sist att avsluta och bli sams. Varje steg har ett tydligt fokus och stöds av enkel text och en emoji som förstärker förståelsen.

Strukturen minskar krav på eget initiativ och abstrakt tänkande, vilket gör konflikthanteringen mer tillgänglig.



Personalens roll i detta kan vara att tänka på att båda parter behöver få berätta hur dom känner utan att personalen är partisk.

Det kan även behöva bokas in en träff inom kort framtid där man utvärderar hur det gått och hur det känns nu.

I praktiken innebär arbetssättet att personalen hjälper till att guida brukarna genom korten steg för steg. När ilskan får komma först minskar ofta spänningen, vilket gör det lättare att sedan prata om känslor och behov.

Avslutningen är viktig för att skapa trygghet och tydlighet kring vad som gäller framåt. Bekräfta gärna vad som beslutats.

Ur ett arbetsmiljöperspektiv bidrar samtalskortet till att skapa ett gemensamt förhållningssätt kring konflikter. När både personal och brukare vet hur konflikter hanteras minskar osäkerhet och stress. Korten gör konflikthantering mindre personberoende och mer likvärdig, vilket stärker både individens självständighet och gruppens samspel. På sikt kan detta minska antalet konflikter, förbättra relationer och bidra till en lugnare, mer förutsägbar och trygg arbetsplats för alla.