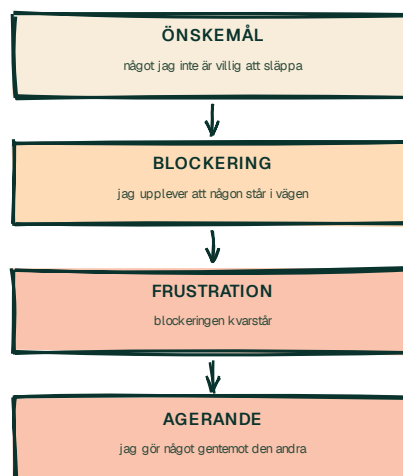


Konfliktens definition

Fyra led som alla måste finnas för att det ska vara en konflikt

THEORVAR

THOMAS JORDAN



Figur 1. Konfliktens fyra led. Kedjan är en definition, inte ett förlopp som måste fullbordas. Saknas ett av leden är det något annat än en konflikt, och det är ofta det som gör att två personer beskriver samma situation på helt olika sätt.

Vem som formulerade den

Thomas Jordan är docent i arbetsvetenskap vid Göteborgs universitet och har under lång tid arbetat både som forskare och som konsult i konflikthantering. Definitionen kommer ur hans arbete med konflikter i arbetslivet och finns bland annat i *Konflikthantering i arbetslivet* (2015). Den är besläktad med en internationell tradition efter Morton Deutsch, men Jordans formulering är ovanligt praktisk: den går att använda i ett rum, tillsammans med de berörda.

Så fungerar definitionen

En konflikt uppstår när en eller flera parter har **önskemål** de inte är villiga att släppa, och upplever att någon annan **blockerar** dem från att tillgodose dessa önskemål. När blockeringen av viktiga önskemål kvarstår väcks **frustration**, som driver minst en av parterna att **agera** på ett eller annat sätt gentemot den andra parten.

- **Önskemål** är inte samma sak som åsikt. Det är något jag vill ha eller vill slippa och som betyder tillräckligt mycket för att jag inte ska släppa det. Två personer kan tycka olika hur länge som helst utan att det blir en konflikt.
- **Blockering** är *upplevd*. Det behöver inte vara sant att den andra står i vägen, och den andra behöver inte veta om det. Många konflikter handlar därför om en blockering som bara finns i den ena partens karta.
- **Frustration** är det som ger konflikten energi. Så länge den håller sig inne syns ingenting utåt, och en tyst arbetsplats är därför inte samma sak som en arbetsplats utan konflikter.
- **Agerandet** gör konflikten gemensam. Det kan vara att säga ifrån, men lika ofta att sluta svara, gå förbi eller prata med andra i stället.

Det praktiska värdet ligger i att kunna gå baklänges. Ser du ett agerande som förvånar dig, fråga efter frustrationen, sedan efter blockeringen, sist efter önskemålet. Det sista svaret är nästan alltid mer begripligt än det första beteendet.

Vad definitionen inte säger

Den avgör ingenting om vem som har rätt, och den skiljer inte på rimliga och orimliga önskemål. Den säger heller inte att konflikter är av ondo. En blockering kan vara helt befogad, till exempel när en chef säger nej till något som inte går att genomföra. Definitionen förklarar inte varför konflikter uppstår, den talar bara om när något förtjänar namnet. Och den rymmer en fallgrop: att den som inte agerar antas vara nöjd. Jordan skriver särskilt om undertryckta konflikter, där maktskillnader gör att steget till agerande aldrig tas.

En fråga att ta med

Vilket önskemål tror du att den du senast tyckte var besvärlig inte var villig att släppa?

Källor. Jordan, T. (2015). *Konflikthantering i arbetslivet: förstå, hantera, förebygg*. Malmö: Gleerups. · Jordan, T. Kursmaterial i konfliktkunskap, Institutionen för sociologi och arbetsvetenskap, Göteborgs universitet. · Deutsch, M. (1973). *The Resolution of Conflict*. New Haven: Yale University Press.