

Inspiration til Dialogkaffe



BROBYGGERNE
Center for Dialogkaffe



Inspiration til Dialogkaffe

Özlem Cekic
Camilla Dindler
Mie Marcussen
Nanna Holm
Kristine Marie Berg
Katrine Emme Thielke

1. udgave, 1. oplag, 2024

Foto: Brobyggerne

Illustration: Center for Konfliktløsning

Layout: Randi Hagemann

Bogen er muliggjort
med støtte fra Folketinget



BROBYGGERNE
Center for Dialogkaffe

Indhold

- 02 **Özlem**
Om Dialogkaffe
og Brobygning
-
- 13 **Om Dialog**
-
- 21 **At navigere**
i konflikter
-
- 29 **Sprog der**
lukker og åbner
-
- 39 **Brobygning på**
sociale medier
-
- 49 **Øvelseskatalog**



”

Den sværeste bevægelse er, når mennesker rejser sig fra deres stol og sætter sig i den andens. Den bevægelse kræver mod, nysgerrighed og en erkendelse af, at verden ikke altid er sort-hvid.

“

Özlem

Om Dialogkaffe og Brobygning

Den første Dialogkaffe

I 2019 stiftede jeg 'Brobyggerne – Center for Dialogkaffe' sammen med tidligere overrabbiner Bent Melchior. Vi havde et ønske om at fremme dialog, forståelse og tolerance mellem mennesker med modsatrettede holdninger, værdier og levemåder. Vi ville arbejde for et samfund, hvor man håndterer konflikter og uenigheder med ord og argumenter – og ikke med vold og trusler.

Forud for den beslutning ligger en lang og sørgelig erfaring med vold og trusler. Jeg begyndte at modtage trusler og hademails, efter jeg blev valgt ind i Folketinget – vel at mærke som en af de første muslimske kvinder, hvilket også var anledningen til mange af de ubehagelige mails, der kom ind i indbakken. Værst stod det dog til i 2009, hvor en nynazist chikanerede mig igennem otte måneder. En dag spurgte min dengang niårige søn: *"Mor, hvorfor hader han dig, når han ikke engang kender dig?"*.

Det mest begavede svar, jeg kunne komme på, var, at nogle mennesker bare er dumme. Jeg så mig selv som den kloge, den oplyste. I månederne efter brugte jeg en del tid på at tænke over, hvad jeg kunne gøre for at bekæmpe fjendebilleder. Min analyse var, at hvis dem, der sendte mig hademails, rent faktisk mødte mig, der jo går ind for demokratiet og betaler min skat, så ville jeg måske kunne omvende dem. Min frelsermission var at gøre dem "gode igen". Sagt med andre ord: De skulle over på min side af broen, så de kunne se deres fejl.

Mit første dialogkaffemøde blev med Ingolf, der havde sendt mig flest hademails. Mødet blev et vendepunkt i mit liv. For undervejs gik det op for mig, at jeg ikke var nogen frelser. Jeg var en hykler, der selv gik rundt med en masse fordomme. Formålet med mit besøg var at gøre hans fordomme om muslimer til skamme, men det endte med, at jeg skammede mig over mine egne. Det var vigtigt for mig at fremstå bedre end ham, men vi havde faktisk en del til fælles.

Siden slutningen af 2010 har jeg drukket dialogkaffe med folk, der har kaldt mig de værste ting, eller som er dybt uenige med mig. Fra begyndelsen dukkede jeg op hjemme hos folk for at vise, at jeg stolede på dem. Jeg fandt bl.a. ud af, at uanset hvor ubehageligt folk kunne udtrykke sig, så serverede de altid kage til kaffen.

Dialogkaffemøderne blev også et møde med mine egne fordomme, forestillinger og generaliseringer. Mens jeg lyttede til de mennesker, jeg besøgte, gik det op for mig, at jeg havde været præcis lige så fordomsfuld, som jeg beskyldte dem for at være. Det slog mig også, at meget af det, man tolker som bevidste handlinger, ofte er misforståelser. I mange år så jeg mig selv som et åbent og tolerant menneske, der behandlede alle lige. Det viste sig at være noget, jeg havde bildt mig selv ind.

Med tiden begyndte jeg at få henvendelser på Facebook fra folk, der spurgte, om de virkelig var nødt til at bruge skældsord, før jeg ville komme hjem til dem. Derfor udvidede jeg konceptet og begyndte også at opsøge mennesker, som gerne ville bygge bro. Nu omfattede dialogkaffen også de nære relationer, arbejdspladsen og sociale medier.

Jeg har skrevet flere bøger om mine erfaringer, 'Hvorfor hader han dig mor' og 'Tak for kaffe – Den svære kunst at tale sammen', og jeg har som den anden dansker givet en Ted Talk i New York om mine erfaringer.

En dag sad jeg med min gode ven Bent, som sagde, at nu var det på tide, at min enmandshær blev organiseret, så vi kunne arbejde mere systematisk med brobygning.

Vi var et umage par, Bent og jeg. Han var jøde, jeg var muslim. Han var flygtning og kom fra et akademisk hjem, mens jeg var barn af ufaglærte gæstearbejdere. Han var dobbelt så gammel som mig og havde aldrig været aktiv i partipolitisk, mens jeg havde været folketingsmedlem i 8 år.

Journalist Anders Jerichow skrev senere i bogen 'Brobyggere' om os, at *"de elsker deres fædreland, Danmark, og deres sprog, det danske. Men de minder om, at man også kan have et mødreland – et blødt punkt for et andet sted, et andet sprog – og hver sit kulturelle ståsted i kombination med det danske"*. Vi havde også truslerne og hademailsne til fælles.



Sammen stiftede vi foreningen 'Brobyggerne – Center for Dialogkaffe' i slutningen af august 2019. Vi samlede en række ildsjæle og i fællesskab besluttede vi os for at skabe en folkebevægelse, hvis hovedformål skulle være at arbejde for større tolerance af uenighed og forskellighed.

En folkebevægelse kræver selvsagt folk. Derfor åbnede vi i efteråret 2019 op for medlemmer. I dag er vi over 10.000 medlemmer og fungerer som en upartisk forening, som er etableret på tværs af politiske og religiøse skel. Vi arbejder ud fra demokratiske principper og værdier og støtter retsstaten og frihedsrettighederne. Vi har ingen holdning til bestemte politiske emner, eller sympatiserer med bestemte grupper. Men vi står fast på dialogen og derfor er vores fornemmeste opgave at etablere dialogkaffen mellem uenigheder, så vi kan bidrage til at man kan tale sig til rette og ikke slås sig til rette, som teolog Hal Koch sagde.

Foreningen har løbende projekter, hvor vi på den ene side uddanner børn, unge og voksne til at være brobyggere. Samtidig skaber vi rum for uenighedsfællesskaber, hvor vi bringer mennesker på tværs af forskellighed og uenighed sammen. Læs mere og være med på bevægelsen på hjemmesiden: www.brobyggerne.dk

Kan Dialogkaffe brygge bro?

Til de fleste af vores arrangementer og dialogkaffemøder går særligt én tendens igen, uanset om vi taler med akademikere eller servicemedarbejdere, jyder eller sjællændere, gamle eller unge og borgere med eller uden minoritetsbaggrund. De mener alle, at det er de andres skyld, og at det er de andre, der må starte med at gøre noget. Folketinget må gøre noget. Kommunen må gøre noget. Skolen må gøre noget. Naboen må gøre noget. Det hører til sjældenhederne, at nogen siger "jeg må gøre noget".

Vi håber, at du kan bruge budskaberne i denne bog til at blive inspireret til at være en del af løsningen, også selvom du ikke ser dig selv som en del af problemet. For det nytter noget at mødes og insistere på samtalen. Ingen fredsproces – uanset om det er mellem lande eller naboer – var blevet til noget, hvis ikke der havde været mennesker, der besluttede sig for at tale sammen. Fred er ikke et udtryk for fravær af uenighed. Den er et udtryk for, at vi har lært at leve med vores uenighed.

Formålet med inspirationsbogen er at give dig nogle konkrete dialogkafferedskaber, som kan skabe en større dialog i dine nære relationer. Det kan være familie, venner eller mennesker, du er følelsesmæssigt bundet til. Det kan være på din arbejdsplads, hvor hierarkier og magtrelationer spiller en rolle. Eller på uddannelsesinstitutioner, hvor der er mange mennesker med mange forskellige baggrunde, der er samlet.

Det er altid nemmere at tage dialogkaffen ansigt til ansigt. Samtalen har trange kår på de sociale medier, der er præget af en flokmentalitet, der går ud på at tryne den anden, så man kan få ret og "vinde" kampen. Men hvis man griber det rigtigt an, er der håb for dialogkaffen, selv på Facebook. I Brobyggerne tror vi på, at alle mennesker er ligeværdige. Det betyder, at alle holdninger er legitime, så længe de ikke opfordrer til vold. Men det betyder ikke, at alle holdninger er lige gode. Vi vil altid mene, at de demokratiske holdninger er bedre end de udemokratiske. Derfor arbejder vi også for, at flere bliver en del af de demokratiske fællesskaber.

Udfordringen er at lære at tale med hinanden, ikke til eller forbi hinanden. Dialog handler også om at forebygge, at mennesker bliver reduceret til en holdning. Vi bliver nogle gange så optaget af det, der skiller os, at vi glemmer at se mennesket foran os. Vi er så meget mere end den ene holdning eller det ene kryds på en stemmeseddel.

Vi er også fædre, mødre, aktivister, frivillige, naboer, debattører, idealister og mange andre ting. Vi har alle en bagage fyldt med historier, fortællinger, erfaringer, oplevelser, men også fordomme, bias, blinde vinkler og fjendebilleder. Dialogen, med det menneske du er uenig med, kan hjælpe dig med at se hele mennesket og ikke kun den ene holdning, du er uenig med personen om. Dialog kan også bringe os sammen, for hvis vi lytter godt efter, er der meget mere, der binder os sammen, end der skiller os ad. Derfor tror vi på, at alle mennesker har ret til at blive hørt, men også pligt til at lytte.

Dialogkaffens 10 bud

Tag afstand fra holdningen, ikke mennesket

Vær uenig uden at være ukærlig og uvenner

Spørg og lyt frem for at motivforske

Brug ordene som en nøgle og ikke som en hammer

Vær kritisk uden at være kategorisk

Sig 'jeg' og ikke 'du'

Tænk rationelt, og styr følelserne

Hold tonen og ram bolden

Tolerer uenigheden og forskelligheden

Brug humor

Hvad betyder dialogkaffe?

I bogen optræder der en række begreber, som du måske har hørt eller set os bruge i andre brobygger-sammenhænge. Vi har her defineret de begreber, vi bruger oftest:

Dialog

Dialog er en gensidig og ligeværdig udveksling af meninger og idéer. Dialog opstår der, hvor der er nysgerrighed og oprigtig interesse i at blive klogere. Det er i dialogen, at vi opdager blinde vinkler, vi ikke har været opmærksomme på tidligere.

Ordet dialog kommer af det græske *dialogos*, der betyder 'samtale'. Vi opfatter dialog som modsætningen til debat, der kommer af det franske ord *débatte*, 'at udkæmpe'.

I debatter er fronterne trukket hårdt op, og målet er at overbevise den anden. I dialogen er der ingen fastlåste positioner eller holdninger, ligesom der heller ikke er nogen vinder eller taber. Målet er i stedet at udforske hinandens standpunkter.

Vi går ikke ind i dialogen med et formål, der er defineret på forhånd. Vi udforsker forskellige synspunkter og er villige til at genoverveje vores egen position.

Brobygger

At være brobygger betyder, at man anstrenger sig for at skabe tolerance, forståelse og forbindelse mellem folk med modsatrettede holdninger, værdier eller levemåder.

Man kan i sagens natur ikke bygge bro til folk, man i forvejen er enig med. Derfor er uenighed også en forudsætning for, at brobygning overhovedet kan finde sted. Vi ser ikke uenighed som et onde, vi for alt i verden må undgå. Tværtimod kan uenighed være en anledning til at blive klogere på hinanden.

Men det kan være svært, måske ligefrem smertefuldt, at gå i dialog om vores uenigheder. At være brobygger kræver derfor også mod og villighed til at møde andre på deres side af broen. Det kan man sagtens gøre uden at tilsidesætte egne holdninger, værdier og principper.

Men hvis du er åben og nysgerrig nok, kan broen nogle gange hjælpe dig med at blive klogere på dit eget ståsted og den andens. Verden er ikke sort-hvid, og hvis du har mod til at stå midt på broen, kan du måske også se nuancerne og dilemmaerne.



At være brobygger betyder, at man anstrenger sig for at skabe tolerance, forståelse og forbindelse mellem folk med modsatrettede holdninger, værdier eller levemåder.



Dialogkaffe

Der er mange mennesker, man har en dialog med, men som man aldrig ser igen. Dialogkaffe handler om relation og drikkes primært af folk, som har en uenighed, en konflikt eller en uoverensstemmelse. I dialogkaffen gør man sig umage for at skabe en relation og ikke havne i fastlåste positioner og holdninger. Man udforsker forskellige synspunkter og stræber ikke efter at udråbe en vinder eller en taber. Dialogkaffe handler om at rejse sig fra sin stol og sætte sig i den andens stol.

Mange tror fejlagtigt, at dialogkaffe skal føre til enighed og en accept af det modsatte synspunkt. Dialogkaffens formål er ikke at skabe konsensus, selvom resultatet nogle gange kan være enighed. Dialogkaffe handler om at lytte uden at dømmes og motivforske, men stadig med en vilje til at udtrykke sin uenighed og forklare sit eget standpunkt.

Da dialog er en meningsudveksling, hvor vi er i kontakt med hinanden og fornemmer, hvad der foregår hos det andet menneske, er succeskriteriet heller ikke, at den anden skal rykke sig.

Hvis man alene søger det, vil man kun blive skuffet med dialogkaffen. Samtidig ligger der i det ønske en manglende anerkendelse af, at der kan være en anden opfattelse af tingene, som ikke nødvendigvis er dårligere end den, man selv tror på.

Grundreglen i dialogkaffe er, at man venter med at være uenig med hinanden, til kaffen er drukket. Først skal man lære det andet menneske at kende, det vil sige mennesket bag holdningen. Tale om det, man har til fælles. Man finder aldrig et fælles fundament, hvis man ikke udviser en ægte interesse for den anden. Bagefter skal man forstå meningsforskellene. Også her gælder det, at der må være en balance mellem at lytte og tale, og man må stille spørgsmål frem for at konkludere.

Succeskriteriet i dialogkaffe er, at der skabes en forbindelse, og at man kan tale sammen. Man skal indstille sig på, at det tager tid at skabe forståelse og tolerance for forskelligheder. Men mennesker, som man har en relation til, anstrenger man sig også for at komme i møde.

Fordomme

I Brobyggerne arbejder vi ud fra den tese, at alle mennesker har bevidste eller ubevidste fordomme. Vores behov for at inddele andre i stereotyper ses både blandt majoriteten i samfundet og blandt minoriteter. Samfund præget af polarisering skaber lettere fordomme. Hvis befolkningsgrupper ikke bor, arbejder, spiser, griner og taler sammen, er det umuligt at vaccinere sig mod fordomme om "de andre". Derfor er det et mål for os at bringe uenigheder sammen, da vi tror på, at bekendtskaber og venskaber forebygger fordomme og fjendebilleder.

Fjendebilleder

En forstærket fordom kan resultere i fjendebilleder, der bedst kan forklares med, at man har et meget negativt og forvrænget syn på andre. Igennem historien har det skabt forfærdelige forfølgelser af mindretal på baggrund af fjendebilleder. Frygt spiller en afgørende rolle i skabelsen og accepten af fjendebilleder, da man med frygt kan fremstille en bestemt gruppe som problemskabere eller i værste tilfælde som en trussel.

Fjendebilleder kan også skabes mod enkelt-individer, hvor samtalen er gået i stykker, og man betragter den anden som sin fjende. Det kan være ens nabo, man har mange konflikter med på grund af hækken, eller en anden faggruppe på arbejdspladsen, som man mener overtager ens arbejdsopgaver.

Ekkokammer

Ekkokammeret er i overført betydning et rum, en omgangskreds eller en referenceramme, hvor der findes meningsudveksling uden modsigelser. I ekkokamre er der en større risiko for, at der skabes grobund for fordomme og fjendebilleder. Vi bliver for unuancerede i vores holdninger, og viljen til at forstå og sætte sig i andres sted forsvinder, fordi der i ekkokamre er en tendens til generaliseringer af "de andre".

Konflikt

Dette ord har vi nok alle en individuel fortolkning af, fordi den ofte farves af vores sociale, uddannelsesmæssige, økonomiske og kulturelle baggrund. Vi læner os op ad konfliktmæglerne Else Hammerich og Kirsten Frydensbergs definition af konflikten som *"en uoverensstemmelse, der indebærer spændinger i og mellem mennesker"*.

Vi betragter ikke en uenighed som en konflikt, hvis der ikke er en spænding forbundet med det. Hver eneste dag kan vi have mange forskellige holdninger til et givent emne eller opgaveløsning, uden at det udvikler sig til konflikter. Vi er bevidste om, at der er en stor forskel mellem konfliktmægling og brobygning. De dialogiske redskaber, vi arbejder ud fra, har til formål at forebygge konflikter. Det vil sige, at dialogen skal finde sted, før uenigheder bliver til konflikter.

Tolerance

Tolerance er evnen eller viljen til at forstå det, der er anderledes. Man må udholde eller tåle det, man er uenig i. Det er en anerkendelse af, at der i et demokrati er plads til forskellighed og ret til uenighed. Men fordi man tolererer en holdning, betyder det ikke, at man hverken accepterer, blåstempler eller respekterer holdningen.

Mange sætter lighedstegn mellem tolerance og respekt. Det gør vi ikke. Der er holdninger, vi tolererer, men ikke respekterer. Tolerance betyder ikke en passiv tilstand, hvor man blot vender den anden kind til, men har ret til at være uenig. Derfor mener vi at tolerance går på to ben. At man på den ene side tåler det utålelige uden at ty til vold, censur eller trusler, og på den anden side skal man gøre sig umage med at tage et personligt ansvar for at modsige og modargumentere.

Vi tror på, at det enkelte menneske har frihed, men også ret til at være forskellig og uenig. Vi arbejder ud fra den tese, at tolerance gør friheden mulig, og frihed gør tolerancen nødvendig.

Ingen mennesker fødes tolerante, men vi kan trøste os med, at det er en evne, som langt de fleste af os kan lære i et demokrati. Det kræver, at vi træner vores evne og skærper vores vilje til at acceptere forskelligheden. Hvis man kan det, har man lagt grundstenen for en større frihed – for tolerance og frihed går nemlig hånd i hånd. Vi mener, at alle mennesker er ligeværdige, og i enhver konflikt arbejder Brobyggerne for at fremme tolerance på begge sider af broen. Vi søger ikke konsensus, men ønsker at give plads til meningsmangfoldighed inden for rammerne af et demokratisk samfund.

Ansvar

Omdrejningspunktet for vores arbejde er det personlige ansvar, som vi mener er forudsætningen for fællesskabets ansvar. Det betyder ikke at staten, pressen, kommunen eller naboen ikke har et ansvar. Det har de. Men det fritager ikke dig fra dit ansvar. Vi tror på, at forandringer starter hos os selv.

Medansvaret må man tage på sig – uanset om der er en uenighed i nære relationer, på arbejdspladsen, sociale medier eller når det drejer sig om samfundsrelevante emner. Af samme grund igangsætter vi projekter og udvikler redskaber, der styrker den enkeltes personlige ansvar for at fremme dialogen og brobygningen mellem mennesker og fællesskaber. Vi ser ikke det personlige ansvar som modsætningen, men som forudsætningen for fællesskabets ansvar. Det er ikke enten-eller men både-og.

Hvordan kan brobygning bruges?

Langt de fleste af os kunne lave en liste med folk, vi burde tale med. En relation, som er på vippen til at blive ødelagt. En gammel ven, som spørger i baggrunden. En nabo, som i ny og næ skriver stikkende bemærkninger til os på Facebook. Vi ved, at samtalen er vigtig, og alligevel tager vi den ikke. Svære samtaler kræver mod, og uanset hvor mange værktøjer man samler sammen, fordrer de i sidste ende en personlig overvindelse. Tør man blive latterliggjort, afvist eller såret? Mange samtaler strandeder, fordi vi ikke tør tage dem, fordi smerten er for stor eller fordi tiden ikke er til det.

Vi er bekymret for reaktionen, føler os usikre eller er bange for at blive upopulære. Uenighed er tit forbundet med ubehag. Der kan være en million grunde til at undgå samtalen, og man må gerne rose sig selv, når det lykkes at mobilisere energien, for risikoen er værd at løbe. Denne inspirationsbog handler om, hvordan du kan bruge dialogkaffen i din hverdag. Bogen peger ikke på, hvad de andre kunne gøre anderledes, også selvom din mor, din ven og din kollega sikkert godt kunne blive bedre til at lytte, tage dialogen og tolerere forskelligheden.

Bogen er heller ikke et forsøg på at tage ansvaret fra magthaverne, medierne, arbejdsgiverne eller de sociale medier. Alle har et ansvar. Men dialogkaffe handler om dig og dit ansvar. Den handler om at blive mere bevidst om egne reaktionsmønstre i en konflikt eller uenighed og blive klogere på sit eget ståsted. I mødet med de andre får du mulighed for at se sagen i et andet lys, og det er et privilegium at blive udfordret og beriget med ny viden og nye argumenter.

Bogen centrerer sig således om din rolle i en samtale og om dig som en del af løsningen. Dine handlinger betyder noget, og du kan i høj grad være med til at skabe forandring. Du skal bare være indstillet på, at det kan være aldeles udfordrende at møde din modsætning.

Der er altid et magtforhold i en samtale, som definerer den. Det er svært at have en kritisk samtale med sin leder, når man ved, at personen har magten til at opsige en. Det samme gælder i uddannelsessystemet. Selv blandt børn er der magt. På en arbejdsplads kan der være klare rollefordelinger og spilleregler, mens nære relationer er mere komplicerede og forpligtende, fordi rollerne er fastlåste. Men ligesom konflikter er et livsvilkår, er der heller ikke magtfrie relationer. Vi skal lære at leve med at navigere i dem.

Du har også magt til at afgøre, om en samtale foregår konstruktivt eller ej. Vi har bedt en række af vores dygtige undervisere i Brobyggerne om at give deres bud på, hvad de mener, du skal være opmærksom på, når du skal ind i uenighedssamtaler og svære dialoger. Jeg håber, de vil være med til at gøre en positiv forskel i de dialoger, du tager, eller ønsker at blive bedre til.

God læselyst!

A handwritten signature in black ink that reads "John Celis". The signature is written in a cursive style with a small mark above the 'n' in "John".

Om dialog



Af: Camilla Dindler

Camilla Dindler er lektor, ph.d., ved Aalborg Universitet, hvor hun bl.a. underviser i politisk kommunikation, samtale- og interaktionsanalyser og dialogiske metoder på Institut for Kommunikation og Psykologi.

I sin forskning er hun særligt optaget af, hvordan betydninger og magtfulde positioner manifesterer sig mellem mennesker i samspil og modspil, og fokuserer yderligere på, hvordan der i samtaler og/eller journalistik skabes forskellige muligheder for deltagelse i fællesskaber.

I dette kapitel om dialog samler hun op på sine erfaringer med dialog i teori og praksis, særligt med afsæt i de kurser, som hun har holdt for 'Brobyggerne – Center for Dialogkaffe'. Grundlaget for kurserne er i høj grad udviklet af Jørgen Bloch-Poulsen, som også har undervist for Brobyggerne. Men også andre dialogpraktikere og forskere kommer indirekte til udtryk i kapitlet.

Hvad er dialog?

Jeg forstår dialog som et møde med en eller flere andre, hvor vi gør os umage med at høre efter, hvad alle siger og med at prøve at forstå, hvad de tænker, føler eller erfarer. På den måde adskiller dialog sig fra debat, diskussion eller traditionel formidling, hvor det primære fokus nærmere er på at kommunikere, så andre ser verden, som man selv gør. Det kan man så forsøge at opnå ved at bruge sit sprog til at slå med, forføre, overbevise og lignende. Selvom forskellene mellem dialog og fx debat ikke er fuldstændigt diametrale, er den dialogiske indstilling derimod, at det er værd at mødes med andre i en fælles undersøgende og samskabende samtale, og at jeg og vi har ret til forskellighed og uenighed, men at vores fællesskab kan styrkes i det dialogiske møde, fordi ny læring og viden kan opstå. I dialogen kan det selvfølgelig også være værdifuldt at vise, hvad ens egen indstilling er, men det går hånd i hånd med en mindre strategisk indstilling, så at sige.

Det kan kræve mod og styrke, hvis man mødes i dialog om emner, som man har stærke holdninger til, eller hvis man har den opfattelse, at de andre har en afgørende betydning for ens egen trivsel eller grundlag for at eksistere. I sådan et møde kan det være en stor præstation at høre efter, hvad en anden egentlig siger og også – hvis dette så lykkes – at undgå straks at irettesætte eller markere sin uenighed, eftersom det hurtigt kan lukke dialogen og i stedet lægge op til diskussion eller ligefrem skænderi.

Når dialogen er svær, er en anden mulighed også at blive helt tavs og hverken ytre sine egne erfaringer og meninger eller være nysgerrig på de andres. I så fald slutter dialogen også.



Det kan være, fordi vedkommende viser sig ikke at afbryde og faktisk tager andres svar alvorligt og måske ender med at sige: "okay, så hvis vi så ser det på den anden måde...", selvom vedkommende måske tidligere har sagt "Det forholder sig med sikkerhed sådan, at...". På den måde kan man i nogle af sine konkrete handlinger fremstå udialogisk, men i andre antyde, at man er indstillet på dialogen.



Der må være en vis balance i graden af synlighed og fordeling af ordet, før vi kan tale om dialog. Som antydnet allerede er dialog dog ikke bare, hvad vi gør sammen, fx hvordan vi fordeler ordet, og hvad vi siger. Dialog er også et værdisæt og en måde at forholde sig til andre mennesker på.

Det vil sige: for det første en tro på, at man gennem samtale – eller gennem ordet, som dialog betyder oversat fra græsk - kan styrke fællesskabet. For det andet en nysgerrig indstilling og beslutsomhed på at vove noget i forhold til andre for at opnå et (uenigheds)fællesskab. Det man vover kunne fx være sin sikkerhed på at kende den fulde sandhed eller den tryghed, der er i at vide, hvor samtalen er på vej hen.

Helt kort så har jeg beskrevet dialog som:

- 1. (Livs)værdi**
- 2. Indstilling til mødet med andre**
- 3. Ord og handlinger i et konkret møde**

Det kan være værdifuldt at huske på disse tre lag af dialog, fordi det kan åbne for en mere smidig vurdering af, om et møde har et dialogisk potentiale. Med dialogisk potentiale mener jeg, om deltagerne i et møde kan udtrykke sig ligeværdigt og med åbenhed for hinanden og den nye fælles pulje af viden, som opstår gennem mødet.

Det kan nemlig ske, at man oplever, at en deltager stiller lukkede spørgsmål, men at man samtidig har en klar fornemmelse af, at vedkommende ikke desto mindre er indstillet på at lytte og på dialogen.

Det kan være, fordi vedkommende viser sig ikke at afbryde og faktisk tager andres svar alvorligt og måske ender med at sige: *"okay, så hvis vi så ser det på den anden måde..."*, selvom vedkommende måske tidligere har sagt *"Det forholder sig med sikkerhed sådan, at..."*. På den måde kan man i nogle af sine konkrete handlinger fremstå udialogisk, men i andre antyde, at man er indstillet på dialogen.

Det er derfor min erfaring, at det kan betale sig at være tålmodig i mødet med andre og se, om ikke de dialogiske kvaliteter stille og roligt udfolder sig. Dialog handler således lige så meget om at lytte efter andres dialogiske indstilling. Et dialogisk møde behøver dermed heller ikke at fremstå som et alt for høfligt teselskab. Det handler om en rimelig balance mellem synlighed for alle og om deltagernes oplevelse af, at der er plads til og åbenhed for hver og én, på trods af uenigheder og forskelligheder.



At tale på egne vegne i dialogen

Når dialogen for en deltager ikke handler om at høre efter og lade de andre høre, at man virkelig har hørt efter, så er det måske fordi man selv har ordet og har taget sig lejlighed til eller er blevet opfordret til at sige noget på egne vegne. At ytre sig – at give sig selv stemme. Det at dele ud af sine erfaringer og holdninger har mange navne i det dialogiske felt, og det er nok fordi, det er ret centralt for mange. Blandt andet fordi, at når man ytrer sig, så deler man ud til andre. Det er en form for generøsitet, og det viser tillid til de andre.

Det kan blive en fælles læring for alle deltagere i dialogen, hvis man prøver at tale med afsæt i sine egne observationer. Man kunne fx sige: *"jeg har bemærket, at vi alle sammen kom for sent tre gange i sidste uge"* eller *"jeg hørte, at du råbte ad Amina i går"* til forskel fra at sige: *"vi er det mest dovne team i firmaet, og vi kommer aldrig i mål med projektet"* eller *"du er den ledende far, jeg kender"*. I de to første eksempler giver man en helt konkret observation videre. Den kan man så begynde at tale ud fra. Det er ofte sådan, at det er disse konkrete begivenheder, som vi oversætter til en bedømmelse af andre, fx at vi er dovne, du er led, eller du er dygtig – det sidste er lige så meget en dom, som de andre. De er bedømmelser, som siger noget om andres motiver eller karaktertræk, og som vi måske i realiteten ikke ved så meget om.

Hvis vi i stedet gør os umage med at dele med andre, hvad det er vi ser og hører, som fx bekymrer, irriterer eller måske glæder os, så er der noget at arbejde med i dialogen. Så er der et fælles og konkret afsæt at tale om. Man kunne sige det sådan, at det er produktivt for dialogen ikke at pakke noget ind, når man taler på egne vegne, og en dom i form af *"du er..."* er en indpakning. Den skal pakkes ud, så den anden kan se, hvor bedømmelsen kommer fra. På den måde er dialog en måde at dele på ved at forsøge at gøre sine tankerækker gennemsigtige.

Denne gennemsigtighed kan også komme til stede gennem, hvad man kalder metakommunikation. Det kan fx være, at man siger højt, hvad der sker i selve dialogen og i ens egne fornemmelser, fx *"nu sidder jeg og bliver i tvivl, om vi taler forbi hinanden"*, eller *"jeg har en fornemmelse af, at der er noget vigtigt, vi ikke rigtig får fat om nu"*.



Share handler om, at man er villig til at dele sin viden, observationer og oplevelser med de andre. Dare handler om mod til at stille sig kritisk over for vedtagne sandheder – også ens egne! Og care beskriver en ligefremhed og en oprigtig og tillidsfuld indstilling over for samtalens åbenhed/potentiale, dvs. ingen skjulte dagsordener.



Hvornår er der brug for dialog?

Der er mange situationer, som slet ikke egner sig til dialog. Når huset brænder, er der brug for nogen, som hurtigt og klart fortæller folk, hvor brandudgangen er. Når patienten skal opereres efter en alvorlig trafikulykke, handler det først og fremmest om at redde hendes liv.

Dialog kan dog være en god vej, hvis der er brug for at tænke eller handle på nye måder, fx fordi de gamle måder synes at køre i ring eller ikke rigtigt at virke. Eller hvis mennesker er i konflikter med hinanden, og løsningen ikke er at løse på relationen. Desuden kan dialog være berigende og lettende, hvis en ubehagelig begivenhed skal bearbejdes i fællesskab, eller hvis der er psykologisk utryghed i et team eller en gruppe.

Arbejder man med dialog i en af disse situationer, vil jeg anbefale, at man er opmærksom ikke kun på de tre karaktertræk ved dialogen som er nævnt ovenfor, men også på at alle deltagere er aktive i hele dialog-forløbet. Man kan være opmærksom på at sørge for, 1) at alle implicerede deltager i at formulere, hvad sagen handler om, 2) at der er åbenhed om, at det ikke på forhånd er givet, hvad der er endemålet med dialogen, og 3) at alle deltagere har mulighed for at udtale sig autoritativt om, hvad dialogen i sidste ende bragte med sig.

Disse opmærksomheder på deltagelse i forskellige faser af en dialog vedrører de aspekter af magt, som altid gør sig gældende i dialoger, selvom der ligger nogle idealer om ligeværdighed og lige rettigheder i mange dialogiske teorier.

Til opsamling vil jeg nævne, hvad jeg kalder dialogens kraftterning, nemlig de tre ord share, dare og care. De er formuleret af Marianne Kristiansen og Jørgen Bloch-Poulsen som tre ord, som netop beskriver dialogens kvaliteter i deres optik. Share handler om, at man er villig til at dele sin viden, observationer og oplevelser med de andre. Dare handler om mod til at stille sig kritisk over for vedtagne sandheder – også ens egne! Og care beskriver en ligefremhed og en oprigtig og tillidsfuld indstilling over for samtalens åbenhed/potentiale, dvs. ingen skjulte dagsordener.

Jeg bruger ofte disse tre ord som et lille barometer på mig selv i konkrete samtaler, dvs. til at undersøge, om jeg bidrog til samtalen, så den fik nogle dialogiske kvaliteter. I forhold til share spørger jeg fx mig selv: Var jeg generøs med mine egne observationer og oplevelser, eller sad jeg og puttede mig? I forhold til dare spørger jeg fx: Turde jeg at skifte mening, sige min mening eller at udholde ubehaget ved at prøve at forstå noget, som jeg virkelig har modstand på? Og vedrørende care spørger jeg fx: Kom jeg med troen på, at det var muligt for os at finde ud af noget nyt sammen, eller havde jeg i virkeligheden en dagsorden, som jeg prøvede at manipulere igennem?

Det skulle nu fremgå klart, at dialog ikke kun er en kommunikationsfærdighed, men også vores almene indstilling til mødet med andre. På den ene side kan dialog ses og høres, som hvad man i en konkret kultur vil betegne som at vise interesse for andre. Det kan være ved at stille åbne spørgsmål til forskel fra ledende spørgsmål, det kan være at tale med afsæt i sig selv (jeg-budskaber) og ikke udtale sig om, hvad den anden mener og tænker (du-budskaber), og det kan være ved at sige det højt, som man tænker eller fornemmer i og om samtalen lige nu (metakommunikation). På den anden side er dialog troen på, at mødet med andre kan skabe ny viden og nye muligheder, som man ikke selv kan foregribe, og at man må gøre sig umage for at mødes i samtalen, hvor resultatet ikke er givet på forhånd.

En lytte-øvelse

Øvelsen træner os i at fokusere på det talte ord.

Det at kunne høre efter, hvad andre siger, er et rigtig godt udgangspunkt for at holde en dialog i gang. At høre, hvad de siger er noget andet, end at høre, hvad de mener. Begge dele er selvfølgelig vigtigt. Men for mig at se, er det et fundament for at kunne skabe gensidig tillid, at man hører efter, hvilke ord andre mennesker bruger til at beskrive deres erfaringer, holdninger eller følelser.

En måde at øve sin evne til at høre godt efter er at sætte sig den opgave at skulle kunne genfortælle så præcist som muligt, hvad en anden person har sagt i to minutters tale.

Den anden kan fx fortælle om, hvad der karakteriserer en god skole- eller arbejdsdag, eller hvad man synes er svært ved dialog. Man kan øve sig to og to sammen, og mens den ene fortæller, må man under ingen omstændigheder afbryde.

Som lytter handler det om at memorisere så godt man kan, og først efter de to minutter må man prøve at gengive, hvad den anden sagde – også uden at blive afbrudt.

Den, som bliver genfortalt, kan bagefter fortælle lytteren, hvad vedkommende huskede eller glemte eller kom til at give sin egen version af, da vedkommende skulle genfortælle. Det kan gøre stort indtryk på en, når andre virkelig har hørt, hvad man sagde.

Når man er rigtig god til at genfortælle uden at lave om på den andens fortælling, er man sandsynligvis også blevet rigtig god til at skelne mellem, hvad den anden siger og mener, og hvad man selv kunne sige og mene.

Denne erkendelse af forskellighed kan sætte gang i nysgerrigheden. Hvad var det fx den anden sagde, som lige et kort øjeblik gav mig lyst til at svare igen, eller som gav mig gåsehud? Det må undersøges nærmere!

At navigere i konflikter



Af: Mie Marcussen

Mie Marcussen er kandidat i erhvervsjura og erhvervsøkonomi og master i konfliktmægling fra Københavns Universitet. Hun har mange års erfaring med konfliktmægling og forhandlingsrådgivning og har blandt andet ageret mægler i politisager, nabostridigheder og erhvervsager.

Mie Marcussen er ligeledes ekstern lektor på Københavns Universitet og Syddansk Universitet, hvor hun underviser i konfliktmægling og forhandling. Derudover underviser hun, og holder foredrag for private virksomheder, skoler, fagforeninger, kommuner m.fl.



At udpege syndebukke har den funktion, at vi selv slipper for at tage ansvaret på os ved at gøre nogle andre ansvarlige.



Konflikter som livsvilkår

Konflikter er et livsvilkår. Der hvor mennesker interagerer, opstår der naturligt konflikter. De er en del af livet, uanset om vi synes om dem eller ej. Om de ødelægger eller udvikler os, er til gengæld noget vi selv kan påvirke. Den måde vi møder konflikter på, kan trække konflikten op og trække en kædereaktion af ravage med sig, og omvendt kan vi også møde konflikten på en måde, der skaber læring og udvikling. Det sidste er noget vi kan øve os i og blive bedre og bedre til.

Der findes et utal af definitioner på og opfattelser af, hvad konflikt er. Nogle har en opfattelse af konflikter, som noget der kun foregår på Israel-Palæstina niveau, andre mener, de har en konflikt, når de skal finde ud af, hvem der skal smøre børnenes madpakker.

Mange synes, ordet konflikt har en negativ klang og kigger man på ordets oprindelse, er det ikke svært at forstå den tolkning af ordet. Konflikt kommer af conflictus, som betyder at støde sammen. I konfliktteorien er definitionen af konflikt noget mere nuanceret. En definition lyder fx: En konflikt er en uoverensstemmelse mellem to eller flere parter, der fremkalder spændinger i og mellem mennesker.

I den definition af konflikter handler konflikterne om alt fra støvsugning og opgavefordeling til landegrænser. Definitionen kræver, at der er noget vi er uenige om, og at det gør noget ved os. Det kan fx at skabe irritation, frustration, eller gøre os kede af det. Med dette udgangspunkt har konflikten to spor.

Det ene spor handler om uoverensstemmelsen, som er det, vi er uenige om. Det andet spor handler om spændingerne, det vi kan mærke. Vi kan være uenige om fordeling af arbejdsopgaver, lønforhøjelsens størrelse eller hvor ferien skal gå hen. Spændingerne handler om, hvad uoverensstemmelsen gør ved os som mennesker, og hvordan den indvirker på relationen mellem os. Vi kan blive irriterede, sure, vrede eller kede af det, og det kan have betydning for, hvordan vi tackler situationen.

De spændinger, som opstår i en konflikt, kommer ofte til at have afgørende betydning for, hvordan vi løser uoverensstemmelsen. Det er fordi, spændingerne som konflikten fremkalder, kan føre os ind i en konfliktspiral, hvor vi automatisk optrapper konflikten. Konflikten med naboen om højden på hækken, kan fx blive svær at håndtere, hvis vi først har set os rigtig sure på hinanden. Her starter det med sagen om, hvor høj hækken skal være, men ender måske med, at jeg oplever spændinger, hvor jeg bliver rasende, og vi til sidst hverken hilser eller taler til hinanden.

Det er fordi, spændingerne som konflikten fremkalder, kan føre os ind i en konfliktspiral, hvor vi automatisk optrapper konflikten.



Konflikter i dig selv og med andre

Du kan have konflikter med dig selv, og du kan have konflikter med andre. Det er to forskellige ting. Konflikter med os selv kalder man intrapersonelle konflikter, og konflikter med andre kalder man interpersonelle konflikter.

De konflikter vi har i os selv, kan fx handle om etik og værdier. Du synes måske, at sort arbejde er noget skidt, men får alligevel lavet garagen sort. Måske undskylder du dig med, at naboen også har gjort det, eller at det jo kun var lidt over håndværkerfradraget, så det ikke betød noget. Men dit indre overhører muligvis den undskyldning, du selv har fabrikeret, og her opstår den konflikten mellem dine værdier og dine handlinger.

Intrapersonelle konflikter kan også handle om indre forventninger og ambitioner, som ikke stemmer overens med vores handlinger eller omstændigheder. Du kan have en ambition om at leve sundt og motionere regelmæssigt, men samtidig føle dig fanget i en travl hverdag, hvor det er svært at finde tid og energi til at leve op til denne målsætning. De indre konflikter kan føre til stress, skyldfølelse og utilfredshed med dig selv, hvis de får lov at trække op inde i dig selv.

Interpersonelle konflikter opstår derimod mellem dig og andre mennesker. De kan være resultatet af forskellige meninger, interesser eller værdier. På arbejdspladsen kan en interpersonel konflikt fx opstå, hvis to kolleger har forskellige holdninger til, hvordan en sag skal håndteres. I familien kan der opstå konflikter over opgavefordeling eller forskelligheder i opdragelsesmetoder. Disse konflikter kan føre til endnu flere spændinger, stress, dårligt samarbejde eller skilsmisse, hvis vi ikke håndterer dem konstruktivt.

Både intra- og interpersonelle konflikter er vilkår, men i stedet for at føre noget dårligt med sig, kan de være en mulighed for vækst og positiv forandring. På et samfundsmæssigt plan ser vi fx, at vi får gjort op med uretfærdighed ved at tage konflikter som Me Too og Black Life Matters, mens vi i mindre konflikter på fx en arbejdsplads, kan ende med at få løst opgaver bedre, hvis vi har navigeret i konflikten på en måde, hvor vi er blevet klogere på hinanden og vores kommunikation.

En væsentlig del af konflikthåndtering, uanset om konflikten er indre eller ydre, er at anerkende og forstå de interesser, behov og følelser, der er involveret. Følelser spiller en central rolle i konflikter, da de kan forstærke spændinger og gøre det sværere at finde en konstruktiv vej.

Konfliktoptrapning

Konflikter får hurtigt deres eget liv og stikker af sted på en destruktiv kurs så let som ingenting. Der er mange kendetegn på, at en konflikt er på vej i den gale retning. Jo hurtigere vi opdager, at konflikten er på afveje, jo lettere kan vi arbejde på at ændre til en konstruktiv kurs.

Når konflikter trapper op, starter det typisk i den lette ende, hvor vi prøver at løse konflikten ved at overtale den anden eller komme med forslag, forhandle og argumentere. Men jo mere tingene går i hårdknude jo tungere skyts tyr vi til, og det kan hurtigt ende med, at vi slår over i tvang, trusler og måske endda verbal eller fysisk vold. Truslerne kan være pakket ind i pæne ord og have en slet skjult undertekst.

Konflikten starter typisk også med noget, vi kun vil bruge få ressourcer på, men i optrapningen af konflikten bliver vi villige til at bruge flere og flere ressourcer. Det bliver dyrere og dyrere for os. Ikke blot i kroner og ører, men også i mentale og psykiske ressourcer.

Tænk på to der er ved at blive skilt. I starten tænker de måske, at de finder vi ud af det, og bruger ikke meget energi eller økonomi på skilsmissem. Men hvis konflikten tager en destruktiv drejning, kan den pludselig holde dem vågne om natten, mens pengene fosser ud af kontoen til advokater. Det tager fat i dem, og de bliver mere og mere involverede i og optagede af konflikten.

I optrapningen involverer vi også flere og flere personer. Det starter mellem enkelte personer, men som tingene udvikler sig, søger vi allierede. Vi taler med andre, og får dem med på vores hold. Konflikten bevæger sig også fra et konkret problem til noget generelt. Det starter fx med en konflikt med en læge og pludselig er alle medarbejdere på hospitalet nogle inkompetente fjolser.

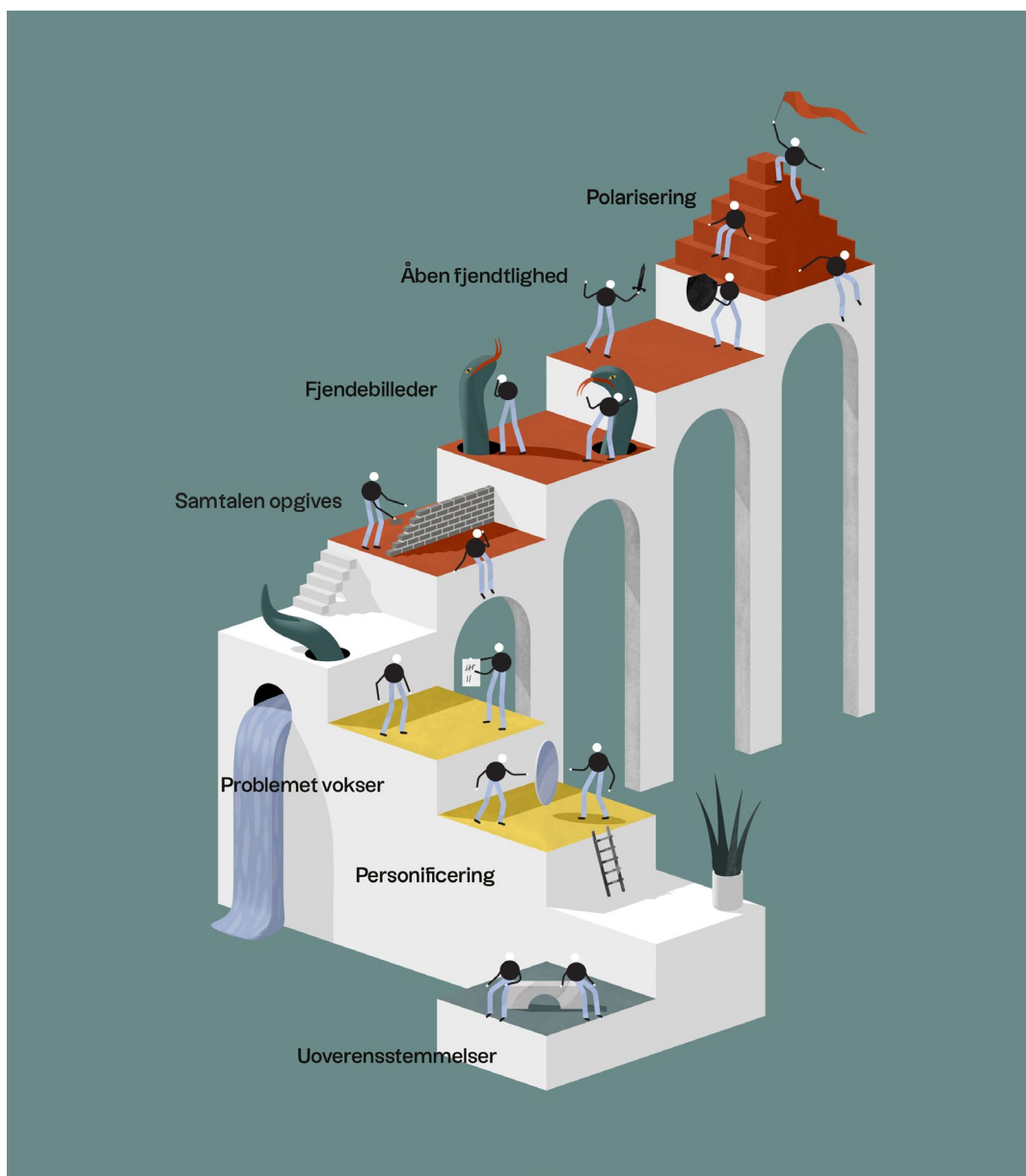


Illustration udarbejdet af Center for Konfliktløsning

Optrapningen kan også ses ved, at vi i starten varetager egne interesser. Hvis det bliver svært, og spændingerne tager fat, kan det ende med, at vi kæmper hårdt for at vinde eller få det på min måde. Vi bliver mere og mere rasende og reagerer med fjendtlighed eller had. Til sidst kan det endda ende med hævn.

Der er mange tegn på, at konflikten er i gang med at trappe op. Et ordsprog lyder: De største problemer i verden kunne være løst, mens de endnu var små. Det samme gælder i konflikthåndtering: jo tidligere du spotter optrapningen og arbejder på at vende konflikten til noget konstruktivt, jo bedre.

Konfliktnedtrapning

Når vi oplever noget vigtigt, forsøger vi automatisk at skabe mening i det, der foregår. Vi fortolker det oplevede ud fra de erfaringer, vi selv har med i bagagen. Som en del af forsøget på at skabe mening tillægger vi også andre mennesker motiver uden nødvendigvis at være bevidste om det og uden at vide, om de faktisk har disse motiver. Vi fornemmer og gætter os frem og konstruerer på den måde vores egne sandheder.

Fortolkninger, vurderinger og ladninger i sproget er ofte med til at optrappe konflikter. Sætninger som: "Han er doven", "Hun er inkompetent", "Du bombarderer mig jo med opgaver" sender nemt den anden direkte ind i en konfliktspiral, og vi får med stor sandsynlighed et angreb eller forsvar som reaktion. Hvis vi kan skrælle sproget ind til fakta og tale ud fra vores egne følelser og behov, kan det afmontere konflikten.

Vi kan starte med at spørge os selv, hvad uenigheden handler om og derefter afklare, hvilke følelser, konflikten har fået frem i os. Det kan være, at vi er uenige om, hvem der skal tage weekendvagten, og jeg bliver frustreret. Derefter kan vi gå videre og spørge, hvad der er vigtigt og hvilke behov, vi søger at opfylde i os selv. Måske det egentlig slet ikke handler om den pågældende weekendvagt, men om retfærdighed. Når vi har klarhed over det, vi selv oplever som konfliktens fakta, følelser og behov, kan vi nysgerrigt og interesseret spørge den anden om de samme ting, fx "Hvad handler det om for dig?", "Hvordan har du det med denne her uenighed?", "Hvad er vigtigt for dig?" og/eller "Hvad har du brug for?".

Empati og aktiv lytning spiller en afgørende rolle, når vi skal have konflikten på konstruktiv kurs. Empati handler om at sætte sig i den andens sted og fuldt ud forstå deres følelser og perspektiver, uden at vi overtager det fra den anden. Det kan skabe en atmosfære af tillid og åbenhed, når vi er empatiske, hvilket gør det lettere at løse konflikter konstruktivt. Når en person udviser empati, signalerer personen samtidig, at han eller hun anerkender og respekterer den andens oplevelser og følelser. Et vigtigt element i empati er, at det ikke udtrykker enighed eller accept af en handling, men en anerkendelse af det andet menneske og den andens oplevelser. Jeg kan fx godt have empati med mennesket uden at være enig i personens politiske eller religiøse holdninger.

Aktiv lytning er også en vigtig del af konflikthåndteringen. I den aktive lytning lytter man opmærksomt og reflektivt til den anden part, hvilket ikke blot indebærer at høre ordene, men også at forstå meningen bag dem og sikre, at den anden ved, at man har forstået det.

For at sikre dette kræver den aktive lytning, at man gentager eller opsummerer, hvad den anden har sagt, så man også er sikker på, at budskabet er korrekt opfattet. I den aktive lytning stiller man også spørgsmål, der åbner for den andens fortælling. Nærvær er også afgørende, så telefonen ligger ikke og lyser op på bordet samtidig. Man søger at kigge den anden i øjnene, har et åbent kropssprog og viser, at man er med i den andens fortælling.

Empati og aktiv lytning bidrager til at reducere spændinger ved at skabe en følelse af, at begge parter bliver hørt og forstået. Når vi føler sig hørt, anerkendt og respekteret, er vi ofte mere villige til at samarbejde og finde fælles løsninger. Dette kan være nyttigt i alle situationer, da det hjælper med at afmontere defensive reaktioner og åbne for dialog.

Empati og aktiv lytning kan ikke puttes på formler og laves til instrumentelle teknikker. Hele pointen er, at det er et mellemmenneskeligt møde, hvor jeg oprigtigt interesserer mig for den anden og åbner mig for hans eller hendes perspektiv.

Opsamling

Konflikter er en naturlig del af livet. Måden vi håndterer konflikter på, kan have en stor indflydelse på vores relationer, resultater og velbefindende. Når du møder konflikter på en konstruktiv måde, kan du forvandle potentielt destruktive situationer til muligheder for vækst og positiv forandring. Empati og aktiv lytning er vigtige redskaber i konflikthåndtering, da de hjælper med at reducere spændinger og skabe en atmosfære af tillid og åbenhed. Ved at øve dig i disse færdigheder kan du blive bedre til at navigere klogt i konflikter.

Øvelser

Hvad er en konflikt for dig?

- *Tænk over en konflikt du selv har været i.*
- *Hvad handlede sagen om, og hvilke spændinger var der i konflikten?*
- *Hvilke kendetegn var der på, at konflikten trappede op?*

Tænk over en konflikt du har været i, hvor der blev brugt empati og aktiv lytning til at håndtere konflikten.

- *Hvad gjorde I hver især helt konkret?*
- *Hvad kan du lære af den konflikt, som kunne være gavnligt at bruge næste gang, du møder en konflikt?*

Sprog der lukker og åbner



Af: Kristine Marie Berg
og Nanna Holm

Nanna Holm er cand.mag. i retorik fra Københavns Universitet og er selvstændig skribent, underviser og konsulent.

Kristine Marie Berg er ph.d. og lektor i retorik ved Københavns Universitet, hvor hun underviser på retorikuddannelsen og forsker i politisk retorik og samfundsdebat i bred forstand.

Samtale, debat og forskellighed er centrale værdier i et demokratisk samfund, og derfor bør vi gøre os umage med at holde samtaler åbne, ligesom vi bør træne vores evne til at genkende sprog, der skaber afstand og i værste fald lukker samtaler ned.

Dialog og debat har forskellige formål

Noget af det der adskiller samtaler fra hinanden, er deres formål. Der er for eksempel forskel på, om vi taler sammen for at opnå en form for gensidig forståelse, eller vi taler sammen for at beslutte noget. Det stiller forskellige krav til og muligheder for samtalen. Når man indgår i en dialog, er det for at udveksle synspunkter og lytte, ligesom man deler sine egne holdninger og værdier. Formålet er ikke nødvendigvis at nå til enighed, men at blive klogere og prøve at forstå hinandens synspunkter.

Debattens formål er et andet, her argumenterer man hver især for at overbevise hinanden (eller en tredje part) om et synspunkt i given en sag. Man forsvarer sine synspunkter og viser svaghederne ved den andens, så man kan foretage en afvejning af argumenterne.

Den ene samtaleform er ikke mere rigtig end den anden, men de har forskellige formål. Der er også forskellige normer for samtalerne og dermed forskellige forventninger til dem. Nogle gange kan der opstå konflikt eller forvirring, fordi vi ikke er enige om, hvilken slags samtale vi er i gang med.

Sprog skaber virkeligheden

Sproget gør mere end at beskrive virkeligheden; med sproget er vi med til at skabe virkeligheden. Der findes ikke et neutralt eller værdifrit sprog, som vi kan vælge at udtrykke os i. Sproget er en form for filter, som vi ser og forstår verden igennem. Og derfor siger vi, at sproget skaber – det beskriver ikke bare verden.

Det betyder også, at vi gennem vores sprog påvirker hinanden til at se verden på bestemte måder. Tit foregår det ubevidst, men andre gange benytter vi et bestemt ordvalg, fordi vi ønsker at skabe nogle bestemte billeder hos den, vi taler med. Tænk fx på forskellen på at skrive "mindst holdbar til" eller "ofte god efter", og hvad det gør for vores opfattelse af en vares holdbarhed og dernæst vores handlinger, lugter vi til den eller smider vi den straks ud? Det er derfor vigtigt at være bevidst om eget og andres sprogbrug.

Vi har værdierne til fælles, men vi vægter dem forskelligt

I en demokratisk samtale er det vigtigt, at vi forstår og anerkender, at der kan være gode argumenter på hver side af en sag. Det betyder ikke, at man hver især har ret til sine egne fakta, men den afvejning vi foretager, når vi danner en mening eller træffer en beslutning, er subjektiv, og her kan man ikke tale om, at det ene er mere sandt end det andet – for det handler om, hvilke værdier man tillægger mest vægt – vejer det økonomiske perspektiv ved en given sag fx højere end det miljømæssige, dét er en subjektiv afvejning – og tit kan disse værdier ikke sammenlignes.

Når der opstår uenigheder, handler det netop ofte om, at vi ikke er enige om den vægt, vi tillægger bestemte værdier i en given situation, og det kan være svært at mødes, fordi værdierne ikke kan sammenlignes, hvad vejer mest: hensynet til miljø eller økonomi?

Forskellige mennesker, eller det samme menneske i forskellige situationer, kan lægge mere eller mindre vægt på forskellige værdier, og på den måde nå frem til forskellige – og "lige sande"! – synspunkter. I en debat om en ny motorvej kan én debattør lægge vægt på den skade, vejen vil have for miljøet, mens en anden debattør vægter de arbejdspladser, den vil skabe mulighed for. Begge argumenter har en vis vægt, men hvilken vægt kommer an på, hvem man spørger. At have øje for det kan skabe en forståelse af den uenighed, man oplever.



Sprog, der åbner, og sprog, der lukker – identifikation og adskillelse

Vi skaber og vedligeholder vores sociale identiteter og relationer til hinanden ved hele tiden, bevidst eller ubevidst, at skabe identifikation eller adskillelse i forhold til vores omgivelser.

Følelsen af at vi kan identificere os med hinanden, er med til at opbygge tillid og forståelse, og det holder samtaler åbne, selvom vi ikke nødvendigvis er enige om det, vi taler om. Man kan sige, at vi med identifikation forsøger at etablere et fælles grundlag for en samtale, så vi har oplevelsen af, at begge hører til i samtalen. Det gør vi ved at afsøge og tale om og ud fra værdier eller interesser, som åbner os mod hinanden. I klimadebatten kan det fx være, at debattører anerkender, at selvom en moddebattør betoner andre løsninger, anser begge klimaforandringerne som et problem.

Identifikationens modsætning er adskillelsen, og det handler om, at vi gør det modsatte - altså at vi mere eller mindre bevidst benytter strategier, der understreger forskelle, modsætninger eller konflikter. Fx støder klimadebatten hurtigt på grund, når debattører kalder hinanden henholdsvis "klimabenægtere" eller "klimatosser". Det fjerner os fra hinanden, og når vi gør det, risikerer vi at lukke samtaler ned.

Vi bruger også identifikation, når vi søger, skaber og bekræfter meningsfællesskaber med dem, der mener det samme som os. Og her kan det være godt at have for øje, at man kan komme til at skabe et "os mod dem", eller måske ligefrem udpege syndebukke, når man samler sine meningsfæller. For identifikationen rummer også en adskillelse fra andre. Når vi peger på det, vi har til fælles, er der nødvendigvis også nogle andre eller noget andet, der ikke er med i dette fællesskab. Det behøver ikke være sådan, at man taler decideret dårligt om nogen. Det kan være mere indirekte, og er det ofte, for de fleste ved jo godt, at man ikke bør tale dårligt om andre. Men det sker fx, at man underforstår, at det er i modsætning til nogle andre. (Man siger fx: "vi er (ikke) sådan nogle, der...", eller "her hos os, der gør vi sådan og sådan").

Man bør derfor tænke over og træne sit sprog, for sproget "smitter". Bruger man nedsættende sprog, begynder andre ofte også at gøre det. Men ytrer man sig imødekommende, vil andre ofte følge trop. Det sprog, vi bruger, er med til at skabe de situationer, vi er i. Og derfor bør man ikke bare overveje, hvordan det, man selv siger, har betydning i øjeblikket, men også hvordan det smitter af på andres sprog.

Sprog kan grave grøfter

– hvordan ser sprog, der lukker ud?

Når man benytter sprog, der lukker, kommer man til eller er måske ligefrem optaget af at adskille sig fra den, man taler med. I praksis betyder det, at man har travlt med at pege på, hvor den anden adskiller sig fra én og i stedet for at blive hos sig selv og tale om egne synspunkter, befinder man sig i høj grad hos den anden.

Her er tre typiske træk ved sprog, der lukker:

1 Man gør noget med den andens argumentation

Man misrepræsenterer den andens verdensbillede eller synspunkter ved at pådutte den anden bevæggrunde og holdninger. Det sker fx, når man gengiver den andens holdninger sort-hvidt, eller når man sætter dem på spidsen, så man kommer til at trække den andens holdninger ud af form.

Sprogligt er det ofte karakteriseret ved, at man bruger overdrivelser eller ironi til at fordreje den andens holdninger. Fx når en debattør i klimadebatten fremfører, at man bør spise mindre oksekød, og det af modparten bliver udlagt som, at man aldrig mere kan få sig en hakkebøf med bløde løg.

Det kan også være at man skyder den anden noget i skoene, eller mere grelt tillægger den anden holdninger, hun aldrig har givet udtryk for. Hvis vi fortsætter med eksemplet med oksekød, kan det fx være at en debattør siger, at vi bør spise mindre oksekød, og det i modpartens udlægning bliver til, at hun mener at det skal forbydes at spise oksekød. Eller det kan komme til udtryk ved, at man mistænkeliggør eller motivspekulerer, man siger måske noget om den andens bevæggrunde ved at antyde, at det er egeninteresser, der får den anden til at mene noget bestemt.

Det kan være, at debattøren nu antyder, at der er en sammenhæng mellem modpartens erhverv og modstanden mod argumentet om, danskerne skal til at spise mindre oksekød. Det kan fx være, at modparten arbejder på en restaurant, og debattøren nu spørger om restaurationsbranchen tjener godt på at sælge oksekød.



Og endelig kan det være, at man slet og ret affejer den andens argumenter og ikke anerkender, at den anden overhovedet har nogen argumenter på sin side.'

Man må selvfølgelig gerne pege på, hvor man synes, at den anden tager fejl og hvorfor, det kan være lærerigt for alle parter, men det er vigtigt, at man rent sprogligt faktisk gengiver det, den anden mener og står for. At man er loyal overfor den, man gerne vil i tale med – også selvom man er uenig.

Ligesom det kan være med til at drive en samtale fremad, at man anerkender, når den anden har relevante eller vægtige argumenter – også selvom man er uenig med deres holdninger og konklusioner. At man fx anerkender, at den enkeltes forbrug af oksekød tæller i klimaregnskabet, selvom man selv mener, at det er grøn innovation, der skal nedbringe danskernes CO2-udslip.

2 Man fælder domme over den anden som person

Et andet typisk træk er, at man i stedet for at forholde sig til den andens argumentation eller selv at fremføre argumenter tegner et skævt eller forkert billede af den anden ved at sætte dem i et dårligt lys og på den måde flytter fokus fra den andens argumenter.

Det kan være, at man taler ned til den anden eller hævder sig selv på bekostning af den anden, så man selv at komme til at fremstå bedre, klogere eller mere troværdig. Det kan fx være at man fremstiller den anden som i sine følelsers vold, mens man selv er rationel eller giver udtryk for at den anden kun har blik for sig selv, mens man selv har blik for det fælles bedste.

En anden typisk strategi er latterliggørelse. Altså at man tegner et billede af den anden, der er med til at fælde mere eller mindre eksplicitte domme og dermed afskrive den anden og den andens holdninger. Latterliggørelse kan vise sig i et ladet sprog, når man gengiver, hvad den anden debattør står for. Det kan være et underholdende greb, især for dem der i forvejen er enige, men det kan også skabe et "os mod dem", når man skærer grupper af mennesker over én kam og flytte fokus fra det, man taler om. Tænk fx på den måde vi giver navne på tværs af generationer; alle over 40 er boomers, dem der er født efter 1980, er curlingbørn, og nyere generationer er snowflakes.



Det kan være et underholdende greb, især for dem der i forvejen er enige, men det kan også skabe et "os mod dem", når man skærer grupper af mennesker over én kam og flytte fokus fra det, man taler om.





At udpege syndebukke har den funktion, at vi selv slipper for at tage ansvaret på os ved at gøre nogle andre ansvarlige.



3 Man finder en syndebuk

Et tredje typisk træk ved sprog, der lukker, er, når vi ekskluderer den anden - eller en tredje part - fra samtalen ved at udskamme dem. Det sker, når vi overfører skylden for et problem, vi selv har, til en person, en gruppe eller en institution, som vi herefter kan bebrejde eller afreagere på. Et eksempel på "syndebukke" i den offentlige debat er, når vi ser, befolkningsgrupper bliver lagt for had eksempelvis på baggrund af etnicitet, kultur eller tro i forhold til nogle specifikke problemer.

Man kan fx tænke på sådan noget som under corona-epidemien, hvor der var en optagethed af, hvem der drev smitten i samfundet og var skyld i nedlukningerne, og forskellige befolkningsgrupper på skift blev udskammet fx på baggrund af alder eller etnicitet. At udpege syndebukke har den funktion, at vi selv slipper for at tage ansvaret på os ved at gøre nogle andre ansvarlige.

Rent sprogligt kan syndebukke komme til udtryk på samme måde som de eksempler, der er nævnt ovenfor, men her er motivationen altså at skyde skylden på andre. Det ser vi fx, når yngre debattører bruger taletiden på at bebrejde "boomerne" og deres livsstil som årsag til klimakrisen. Eller når ældre debattører tilskriver mistrivlsen i samfundet, at de yngre generationer er "snowflakes", som går i stykker, bare man puster til dem. Ved at skabe dette "os mod dem" gennem overdrivelser, forsimplinger og generaliseringer tegner man et karikeret billede, der forstærker modsætninger.

Sprog kan bygge bro

– hvordan ser sprog, der åbner ud?

Sprog kan bygge broer, når vi fokuserer på det, vi har til fælles – når vi finder "fællesnævner". Formålet med at finde fællesnævner er ikke nødvendigvis at blive enige. Det er ikke altid muligt. Men at blive opmærksom på fællesnævner kan hjælpe os til at forstå, hvorfor den anden handler eller siger, som de gør. Fællesnævner synliggør også, at uenighed om ét emne ikke betyder, at vi er uenige om alting eller vil være uenige altid – måske vægter vi simpelthen tingene forskelligt i visse situationer. Det gør os opmærksomme på, at vi har noget til fælles med dem, vi opfatter os som vidt forskellige fra.

Det er altid muligt at finde en fællesnævner. Vi leder efter det, der kan skabe en forbindelse til den, vi taler med, gennem identifikation i stedet for adskillelse. Når vi åbner os mod hinanden, er det med til at opbygge tillid og skabe forståelse mellem samtaleparterne. Hvad har FCK-fans og Brøndbyfans fx til fælles? De kan lide fodbold, konkurrence og fællesskab.

Hvor man i sprog, der lukker, ofte befinder sig ovre hos "den anden", er man i sprog der åbner i højere grad hos sig selv og er nysgerrig på den andens synspunkter.

- Man undersøger den andens bevæggrunde ved at spørge ind til den andens hensigter og grunde.
- Man forholder sig åbent og forventer, at den andens argumenter giver mening. Man tager den andens beskrivelser og definitioner alvorligt og holder fast i nuancerne.
- Man finder fællesnævner ved at lede efter det, man har til fælles, hvor holdninger, erfaringer og/eller værdier overlapper – og man siger det højt!

Centrale pointer:

- Sproget er ikke neutralt – det er med til at skabe verden.
- Værdiers vægt varierer fra menneske til menneske – og i forskellige situationer.
- Sprog der lukker, skaber adskillelse – bl.a. ved at pådutte bevæggrunde, fælde domme, udpege syndebukke (*vi befinder os hos den anden*).
- Sprog der åbner skaber identifikation – bl.a. ved at undersøge den andens bevæggrunde, forholde sig åbent og finde fællesnævner (*vi lytter og bliver hos os selv*).
- Det er altid muligt at finde en fællesnævner.

Øvelse

- Tænk på hvordan du i dit hverdagsliv eller på dit arbejde er med til at skabe virkeligheden med sproget. Kan du huske, at I har ændret jeres måde at tale på om noget bestemt? Kan du finde eksempler på noget, du eller I med fordel kunne kalde noget andet? Hvilken forskel ville det gøre, tror du?
- Prøv, næste gang du ser eller hører en debat, at lytte ekstra nøje efter, hvordan debattørerne behandler hinandens argumenter og perspektiver: gør de sig umage for at holde samtalen åben eller taler de på måder, der risikerer at lukke samtalen ned ved at pådutte bevæggrunde, fælde domme eller udpege syndebukke? Hvad betyder det for dig der lytter, at de taler som de gør? Lærer du noget? Får du lyst til at tale videre om emnet?
- Prøv, næste gang du selv taler med én, som du er uenig med, at undersøge den andens bevæggrunde ved at spørge nysgerrigt. Læg mærke til nuancerne i den andens argumentation, og overvej, hvilke værdier den andens argumentation hviler på. Se, om du kan finde fællesnævnerne for jer, og sig dem højt.

Læs mere

Christian Kock er professor emeritus i Retorik, Københavns Universitet. I bogen 'De svarer ikke: fordømmende uskikke i den politiske debat', udgivet af Gyldendal første gang i 2011, peger han på de mange måder danske politikere fordrejer den politiske debat. Han kommer med massevis af eksempler. Selvom bogen specifikt beskæftiger sig med politisk debat og med u-skikke, kan den også inspirere til overvejelser over, hvordan man i stedet kunne debattere også i andre situationer.

Brobygning på sociale medier



Af: Katrine Emme Thielke

Katrine Emme Thielke er forfatter til tre bøger om sociale medier og ekspert i svær digital kommunikation. Hun har en kandidat i Informationsvidenskab fra Aarhus Universitet og en master i efterretning og cyberstudier fra Syddansk Universitet. Hun er desuden ekstern lektor på Københavns Universitet og underviser på DMJX. Hun er marketing- og kommunikationschef i virksomheden Criipto, samt frivillig Brobygger.

Sociale medier er bedre end deres rygte

Der er mere anerkendelse og kærlighed på sociale medier, end der er had. Det viser et stort studie fra virksomheden Analyse & Tal. De skriver:

”Ud af de 63 millioner kommentarer, der er blevet skrevet på politikeres og mediers Facebooksider fra januar 2019 til februar 2021, er 8,9 millioner af dem anerkendende ifølge vores algoritme. Det svarer til 14,1 pct. af alle kommentarer. I rapporten fra maj fandt vi, at sproglige angreb udgør 5,2 pct. af kommentarerne på politikeres og mediers sider. Selvom vi ofte hører om den hårde og hadefulde tone på Facebook, så er der faktisk langt flere anerkendende kommentarer på politiker- og mediesiderne, end der er angrebskommentarer.”

Vi ved også, at hadet ikke er stigende på sociale medier. Der er mange af os, der ikke har oplevet et personligt angreb eller hadefulde kommentarer rettet mod os selv. Udfordringen er, at vi ser, at det sker for andre. Den måde, indhold bliver vist på, på sociale medier - og den måde vi som mennesker bliver tiltrukket af konfliktfyldt indhold - gør, at vi bliver udsat for og ser had, der er rettet mod andre. Og det påvirker os naturligvis.

Desværre er vi nok indrettet sådan som mennesker, at vi ikke husker al den anerkendelse vi ser til daglig på sociale medier - for vi må jo se den, når nu den fylder så meget mere?

Selvom tonen på sociale medier generelt er bedre end vi tror, så er der dog stadig brug for at få reguleret tonen. Den påvirker os. For nogle mennesker er det så voldsom en påvirkning, at de ikke ønsker at være på sociale medier længere - og måske slet ikke ønsker at ytre sig i den offentlige debat.

” **At udpege syndebukke har den funktion, at vi selv slipper for at tage ansvaret på os ved at gøre nogle andre ansvarlige.** ”

Før i tiden var konflikter et fælles ansvar, mens de i dag ofte er noget, den enkelte selv må tage sig af og stå til ansvar for. Samtidig med denne udvikling er de nærværende, lokale autoriteter som præsten, patriarken, medicinmanden, oraklet og den kloge kone ikke længere dem, vi primært går til for at få hjælp i svære situationer.

Både effektiviseringsudviklingen og individualiseringstendensen er vigtige for at forstå, hvorfor konflikter ofte bliver tabuiseret og bearbejdet i stilhed i stedet for at blive delt med andre og taget op som et fælles problem.

Retorikken omkring konflikter viser det:

- *”Hvad kan du gøre for at løse den?”*
- *”Hvilke kurser eller kompetencer kunne du have brug for, så du bedre kan håndtere situationen?”*
- *”Hvordan kan du komme videre herfra?”*

Det fælles ansvar for en løsning er ikke ret tit på dagsordenen.

Der vil altid være konflikter, fordi mennesker er forskellige og har forskellige værdier og udgangspunkter, og den forskellighed er ikke blevet mindre i dag, måske tværtimod. Den er i hvert fald blevet tydeligere og nemmere at få øje på, netop via de sociale medier. Holdninger, der påpeger flere sider af sagen, får ikke så megen opmærksomhed som dem, der står klart eller markerer sig meget radikalt.

Der er meget der kan og skal gøres, som er strukturelt, kommercielt og politisk. Så hvad kan vi gøre? Vi kan sammen blive Brobyggere på sociale medier.

Sådan kommer du i gang

På Brobyggeruddannelse lærer brobyggerne om debat, konfliktløsning og meget andet. Det sætter os i stand til at tage de svære samtaler på en god måde, og passe på os selv og andre i processen.

Hvis du tænker: Jeg vil i gang, nu! Så er der faktisk noget du kan gøre, som jeg også anbefaler mine med-brobyggere. Og det er disse tre ting:

Erklær dig

Erklær dig (som brobygger eller ambassadør for den gode dialog). Skriv en post, hvor du opfordrer dit netværk til at tagge dig og indkalde dig til andre tråde, hvor der er brug for en, der kan hjælpe til med at bygge bro i debatten. Vær klar til at være nysgerrig.

Ret op

Ret op på samtalerne med nysgerrighed. Selvom du ikke er klar til at erklære dig enig, så kan du øve dig, ved at gå ind i nogle af de svære debatter med nysgerrighed. Stil åbne, nysgerrige spørgsmål! Prøv at forstå de mange synspunkter, følelser og argumenter, uden at komme med dine egne. Det kan betyde alverden i et kommentarspor, at der er nogen der lytter!

Støt op

Støt op og skab ligevægt med likes. Dine reaktioner på det, andre skriver, er ikke ligegyldigt. Vi ved, at kun omkring 10% af dem, der kigger med på en debat ytrer sig med en post, kommentarer eller likes. Derfor kan dine likes være tungen på vægtskålen for en, der har brug for støtte i en svær debat. Like dem, der arbejder for den gode debat og like de, der anerkender andres synspunkter.

Okay, det lyder jo meget nemt, alt sammen, ikke? Det er det ikke. Når man sidder med hænderne på tastaturet, hvordan får man så lige blandet sig, på en god måde? Den bedste metode er at bruge træk-kommunikation.

Om tryk der avler modtryk - og træk, der åbner samtalen

For at blive bedre til at forstå, hvordan kommunikation kan påvirke en konflikt både negativt og positivt, skal man forstå tryk og træk i den skriftlige samtale på sociale medier.

I trykstilen står du fast på, hvad din egen holdning er, og at den er rigtig og sand. Du prøver at forklare, forsvare og argumentere. Og du oplever selv, at du giver et godt svar. Det kan være velment, men modparten oplever naturligvis det tryk og får lyst til at trykke igen. Tryk avler modtryk.

Når du laver et kommunikativt tryk, gør du en eller flere af disse fem ting:

1. *Du kommer med forslag, som du mener din samtalepartner skal/kan sige ja til*
2. *Du forklarer dine synspunkter/regler/procedurer og forsvare dem*
3. *Du argumenterer og begrundet dine forslag og idéer, og forklarer regler*
4. *Du vurderer, enten ved at tilføje kritik eller ved at dømme*
5. *Du presser, enten ved at stille belønninger i udsigt eller ved at true*

Når du trækker i kommunikationsprøver du for en stund at forlade dine egne standpunkter, regler, værdier og argumenter og undersøger i stedet modpartens interesser, oplevelser, behov og ønsker. Også selvom du umiddelbart tænker, at det er håbløst, for I bliver jo aldrig enige (bare husk, samtalens formål er ikke enighed!).

Træk handler ikke om at give sig eller lægge sig fladt ned. Træk handler om at arbejde med at være samtalens detektiv. Det handler om at være modig og ikke føle sig fjollet, fordi man i stedet for at give svar på tiltale, undersøger hvad samtalen i virkeligheden handler om.

I træk findes der fire typer kommunikation:

1. *Du stiller spørgsmål, lytter og giver plads til modsvar*
2. *Du opsummerer og tjekker, om dét, du har læst og tolket, er rigtigt forstået*
3. *Du åbner dig, optræder oprigtigt og åbent med de informationer og de overvejelser, du selv har gjort dig*
4. *Du skaber visioner – arbejder med flere mulige udfald af kommunikationen og med mulige løsninger for at finde ud af, om der er mulighed for at blive enige*

Eksempler på træk, der bygger broer

Teori er godt, praksis er bedre. Her er fire eksempler på (ægte) kommentarer, der kunne være en del af en ophedet samtale på sociale medier, der kalder på en Brobygger! Der er mange andre muligheder for svar, end dem jeg har foreslået her. Tag dem som inspiration og tænk på, hvordan man med et træk, kan være nysgerrig og åben.

Måske tænker du, at man umuligt kan svare på disse kommentarer, uden at se hvilken sammenhæng de er skrevet i. Men det er netop styrken ved træk-kommunikation - du kan altid undersøge, spørge og opklare, uden at kende detaljerne. Prøv selv :)

Den rasende kommentar

Det svære ved denne kommentar, uanset hvad, der måske er en skandale, er at vi ikke ved, hvilken side vedkommende er på. Og selvom det måske er indlysende fra konteksten, hvad skandalen består i, så er det en faldgrube. Vi tror, vi ved hvad personen mener. Men tjek det! Du vil blive overrasket.

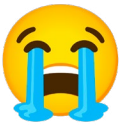
Mulige træk:

- *Hvad mener du?*
- *Hvad er der sket?*
- *Jeg kender ikke sagen i detaljer, så håber det er ok at jeg spørger. Hvad er det der gør, at det er en skandale?*
- *Hvornår fik det omfang af skandale? Jeg mener, hvad er det der gjorde udslaget?*
- *Hvad er den vigtigste grund til at dette er en skandale. Jeg spørger fordi jeg gerne vil forstå det, fra flere vinkler*

Det er en fu....ng skandale!!!!



Synes godt om - svar



Den følelsesladede kommentar

Hvad betyder denne emoji? Er det en, der er ked af det? Eller er det ironisk? Vi ved det ikke. Græder personen af frustration? Måske er dette en person, der har noget at sige, men som ikke holder af at udtrykke sig skriftligt. Der kan ligge så meget bag. Vejen frem er klar: Spørg! Venligt, nysgerrigt og kærligt.

Mulige træk:

- *Hey - måske læser jeg din emoji forkert, men er du ok?*
- *Jeg håber det er ok at jeg spørger, men hvad betyder din emoji?*
- *Ja, denne debat sætter følelserne i gang! Jeg er nok mere sådan her:* 🤔

Den grænsesøgende kommentar

Smid dem hjem

Synes godt om - svar

Er dette en mulig racistisk kommentar? Eller hvad handler det om? Man kan hurtigt komme til at dømme kommentaren - uden at vide om hvad grunden er til at denne kommentar er skrevet og hvad personen har ment.

Mulige træk:

- *Hvor er hjem?*
- *Hvad mener du?*
- *Jeg er ikke sikker på at jeg læser din kommentar rigtigt - vil du uddybe, så jeg er sikker på at jeg ikke misforstår?*

Det retoriske spørgsmål

I ved godt at i er dybt hadet og foragtet, ikke?

Synes godt om - svar - besked - 45 min

Denne kommentar må siges at være i kategorien: Spørgsmål, der egentlig ikke søger et svar.

Men derfor kan man godt reagere alligevel, fordi denne type kommentarer ikke skaber et digitalt rum, der er rart og trygt at være i. Her kan man vælge mange veje - man kan være nysgerrig og kærlig. Og man kan også vælge at være lidt frisk, for at vise at denne type kommentar ikke rammer, fordi den er så usaglig og uhøflig. Man kan også spørge ind til grunden til at kommentaren skrives, for at forstå personen bedre.

Mulige træk:

- *Det er ikke gensidigt. Jeg sætter pris på, at du ytrer dig i debatten*
- *Hvad er grunden til at du skriver det, nu og her?*
- *Hej - tak for at tage dig tid til at give dit besyv med. Har du input, der er mere konkret?*
- *Hvad mener du?*

Som Brobygger på sociale medier er dit stærkeste redskab det oprigtigt nysgerrige spørgsmål. Indimellem skal der stilles en del af dem, for at få bygget broen - men med tiden, så skal det nok lykkes!

Læs Katrine Thielke og Nana Dalls bog:

"Når tasterne taler - konflikthåndtering på sociale medier"

Læs om *"de 10 kommentartyper du kan møde i feedet"*

Læs en kort artikel om *"hadtale på sociale medier"*

Afslutning

Formålet med denne bog har været at give en lynintroduktion til dialogiske redskaber og illustrere konflikttrappen går ud på. Du er også blevet introduceret for hvad sprog, der åbner og lukker. Måske har du også fået en bedre idé om, hvordan du kan agere på sociale medier. Men vi er klar over, at der skal mere end en lille pixibog til at lære at handle anderledes, end man plejer. Tolerancen er en muskel, der bliver slap, hvis ikke vi sørger for at træne den op.

Der vil utvivlsomt være dialogkaffer, der mislykkes, uanset hvor meget du prøver på at få dem til at lykkes. Der vil være relationer, der ikke kan reddes. Ord, der bliver misforstået, misfortolket og misbrugt. Indimellem vil uenigheden og smerten være så stor, at I ikke længere kan være enige om at være uenige. Men prøv alligevel. Evnen til dialog får man ikke, fordi man har læst denne inspirationsbog. Det kræver mange bøger. Brug derfor gerne noget tid på at dykke ned i boganbefalingerne.

Dialog er en livslang øvelse. Magt, tid, følelser, afstand og uforudsigeligheder er alle sammen faktorer, der kan spænde ben for dialogen. Vi tror på, at hvis man skal bevæge verden, skal man starte med at bevæge sig selv. Vores erfaring er, at den sværeste bevægelse er, når mennesker rejser sig fra deres stol og sætter sig i den andens. Den bevægelse kræver mod, nysgerrighed og en erkendelse af, at verden ikke altid er sort-hvid.

Når vi i Brobyggerne bruger al vores tid på at insistere på, at det enkelte menneske vælger dialogen til og ikke fra, skyldes det, at dialog oplyser os, repræsenterer os og forbinder os på tværs af alt det, der adskiller os. Derfor skal vi holde den demokratiske samtale i gang og åben for alle.



Vi tror på, at hvis man skal bevæge verden, skal man starte med at bevæge sig selv.



Sms BRO til
1217 og **bliv**
medlem for
100 kr. om
året

sms **DIALOG**
til **1217** og
støt med
200 kr.





Øvelses katalog

Øvelse 1:
Alt det vi har til fælles

Øvelse 2:
Dialog med bagland

Øvelse 3:
Hjørneleg

Øvelse 4:
Lyttetræning

Øvelse 5:
***Øv dig i at spørge
og få viden***

Øvelse 6:
Du- og jeg-sprog

Øvelse 1:

Alt det vi har til fælles

Formål

- At synliggøre usynlige fællesskaber: Vi har noget til fælles med mange forskellige mennesker, og man kan ikke på forhånd vide, hvad man deler.
- At skabe nysgerrighed omkring andre mennesker og usynlige fællesskaber.

Sådan gør I

Alle deltagere står i en stor cirkel. De skal nu skiftes til at læse udsagn op – det kan både være udsagn, de selv har fundet på eller de nedestående forslag til udsagn. Den person, der skal læse et udsagn højt, stiller sig ind i midten af cirklen, eller et sted i rummet med god plads. De resterende deltagere skal nu gå ind i cirklen/hen til personen, der læser højt, hvis udsagnet er sandt for dem. De deltagere, der ikke kan genkende dem selv i udsagnet, bliver stående.

Se evt. video med øvelsen fra TV2's kampagne "Alt det vi deler" for inspiration.

Variation

Brug 3-5 minutter på at skrive udsagn om jer selv på små stykker papir og saml papirerne ind i en skål/pose. Herefter trækker I sedlerne og læser højt.

Forslag

- Alle der elsker at synge
- Alle der godt kan lide at holde tale
- Alle der taler mere end to sprog
- Alle der har skrevet et læserbrev eller et debatindlæg
- Alle der har en ven med modsatte politiske holdninger
- Alle der har været igennem en skilsmisse
- Alle der er introverte
- Alle der har fordomme om andre
- Alle der har oplevet at føle sig ensom

Refleksionsspørgsmål

Hvordan var det at lave øvelsen?

Hvordan føltes det at være i en stor gruppe? En lille gruppe?

Hvordan føltes det at stå alene? Sammen med andre?

Var der noget du blev overrasket over?

Øvelse 2:

Dialog med bagland

Formål

- At øve sig i at debattere ud fra en tildelt holdning
- At lære at adskille person og holdning
- At reflektere over forskellen mellem debat/diskussion og dialog

Sådan gør I

En facilitator forbereder at præsentere en case, der rummer uenigheder, inden øvelsen.

1. Facilitator præsenterer casen og deltagerne inddeles herefter i 2-4 tilfældige grupper.
2. Grupperne får til opgave at finde argumenter for én af to modsatte positioner. De skal ikke nødvendigvis argumentere for det, de selv mener er rigtigt, men for den position de er tildelt. Hvert gruppemedlem skal skrive mindst ét argument ned.
3. Efter cirka 10 minutter skal grupperne vælge én primær debattør. Det er en person, der argumenterer og diskuterer ud fra sin gruppes forberedelse af argumenter – og med hjælp undervejs fra sit "bagland".
4. De to gruppers debattører sætter sig ved et lille bord mellem de to grupper og debatten begynder.
5. Undervejs kan debattørerne kalde timeout, hvis de løber tør for argumenter.
6. Hvis en fra baglandet vil sige noget, kan vedkommende prikke sin debattør på skulderen og hviske sit argument eller bytte plads med debattøren.
7. Efter 5-10 min. afsluttes øvelsen og der samles op med spørgsmål.

Er der en side, der har 'vundet' debatten?

Hvad blev I klogere på i debatten?

Hvordan var det at skulle argumentere for noget, man ikke nødvendigvis var enig i?

Hvordan adskiller debat/diskussion sig fra en dialog?

Hvornår bruger I debat eller diskussion i jeres hverdag?

Øvelse 3: Hjørneleg

Én situation, fire muligheder

Formål

- At få erfaring med dialog i praksis
- At øve sig i at skelne mellem dialog og diskussion
- At synliggøre og undersøge forskellige holdninger i gruppen af deltagere

Sådan gør I

1. Deltagerne står tilfældigt fordelt på gulvet. En facilitator læser spørgsmål og dertilhørende svarmuligheder op. Fx *"Hvordan vil du tage dig af dine forældre, når de bliver gamle"*? Det er vigtigt, at der kan herske uenighed om spørgsmålene og at de er tilpasset den gruppe, der deltager i øvelsen.
2. Hvert hjørne i lokalet repræsenterer en svarmulighed og facilitator tydeliggør, hvilke hjørner der repræsenterer hvilke svarmuligheder. Deltagerne skal stille sig ved det svar (hjørne), de er mest enige i. De skal beslutte sig uden at tale sammen eller forklare sig.
3. Når alle har stillet sig et sted, får de 3-5 minutter til at tale med andre i samme hjørne om, hvorfor de har valgt at stå der.
4. Nu skal grupperne høre hinanden. En gruppe ad gangen deler nogle af argumenterne for deres holdning/hjørne.
5. Herefter kan grupperne stille spørgsmål til hinanden for bedre at forstå hinandens synspunkter.
6. Inden øvelsen slutter får alle mulighed for at skifte hjørne, hvis de har ombestemt sig. Hvis nogen flytter sig, spørger facilitator dem ind til, hvad der fik dem til at skifte holdning.
7. Afslutningsvis samles op med refleksionsspørgsmål:
 - *Hvordan var det at lave øvelsen?*
 - *Hørte du nogle argumenter, der overraskede dig eller som du ikke kendte?*
 - *Hvordan er det at udtrykke sin holdning, når man står sammen med andre, der overordnet set er enige?*
 - *Hvordan var det at være i en stor gruppe? Lille gruppe?*
 - *Var samtalerne dialog eller diskussion?*

Kreditering: *Dialoghåndbogen s. 155 (Helde 2014). Øvelsen er tilpasset Brobyggerbogen.*

Eksempler på spørgsmål og svarmuligheder

1. Hvordan vil du tage dig af dine forældre, når de bliver ældre?

- De skal bo hjemme hos mig.
- De kan bo hjemme hos mig, hvis de selv vil.
- De skal bo hos dem selv så længe det er muligt.
- De skal bo på plejehjem.

2. Hvordan bør skolekantiner tage højde for elever, der spiser vegansk?

- Skolen skal sørge for at der er noget til alle hver dag.
- Skolen kan have en vegansk dag om ugen.
- Skolen skal kun tage højde for religiøse madpræferencer (fx halal og kosher), men ikke veganere.
- Eleverne må selv tage mad med – det er ikke skolens ansvar.

Øvelse 4:

Lyttetræning - 5 spørgsmål

Formål

- At øve sig i opmærksom lytning
- At øve sig i at lytte efter pointer og kunne gengive, hvad andre fortæller

Sådan gør I

1. Deltagerne fordeler sig i små grupper af 2 (Gruppe A og B).
2. Alle deltagere forbereder 5 spørgsmål, de vil stille deres makker.
Fx: Hvad er din yndlingshøjtid? Hvad gør dig glad i din hverdag?
3. Først stiller person A spørgsmålene et ad gangen og lytter godt efter svarene fra person B.
4. Når B har besvaret alle 5 spørgsmål, gengiver A svarene så præcist som muligt.
5. A og B bytter roller og gentager øvelsen, hvor B stiller spørgsmål til A og gengiver svarene.
6. Herefter giver parrene hinanden feedback: Hvor præcist gengav den anden deres svar?

Kreditering: *Grib Konflikten s. 70 (Christy 2016). Øvelsen er tilpasset Brobyggerugen.*

Øvelse 5:

Øv dig i at spørge og få viden

Formål

- At øve sig i at stille åbne og undersøgende spørgsmål
- At blive opmærksom på egne forforståelser

Sådan gør I

1. Deltagerne fordeler sig i grupper af tre med følgende roller i hver gruppe:
 - a. En fortæller
 - b. En der spørger og lytter
 - c. En observatør, som observerer samtalen
2. Fortælleren får et spørgsmål, de skal svare på. De får et par minutter til at tænke. Fx Hvad vil være din mærkesag, hvis du stillede op til folketingsvalget? Hvordan ser en perfekt dag ud for dig?
3. Spørgerens opgave er at udforske fortællerens historie, stille uddybende spørgsmål og få så meget viden som muligt.
4. Observatørens opgave er at lytte omhyggeligt efter, hvordan samtalen udvikler sig. De skal holde særligt øje med spørgeren: Hvordan bruger spørgeren sit kropssprog? Stiller spørgsmål?
5. Øvelsen sættes i gang og varer cirka 5-7 minutter.
6. Øvelsen afbrydes og observatøren interviewer sin gruppe:
 - a. Hvordan det var at fortælle og blive stillet spørgsmål?
 - b. Hvordan det var at blive ved med at spørge ind?
 - c. Hørte du noget, der overraskede dig?
7. Deltagerne bytter roller og gentager øvelsen indtil alle har prøvet samtlige roller.

Teknikker til at lytte og spørge

- *Lyt uden at afbryde.*
- *Vær nysgerrig.*
- *Stil åbne eller undersøgende spørgsmål (fx "hvordan", "kan du fortælle lidt mere", "hvad betyder det mere præcist" osv.).*
- *Vær opmærksom på dine egne forforståelser og fortolkninger og prøv at lægge dem til side.*
- *Husk du skal have ny viden om netop den person, du taler med.*

Øvelse 6:

Du- og jeg-sprog

Formål

- At lære at identificere forskelle på optrappende og afspændende sprogbrug
- At træne konstruktiv ikke-voldelig kommunikation

Sådan gør I

Forud for øvelsen skal deltagerne sætte sig ind i, hvad der kendetegner du- og jeg-sprog. Se nedenstående beskrivelser.

1. Deltagerne fordeler sig i par.
2. Facilitator præsenterer en uenighed, et dilemma eller en situation, der vedkommer deltagerne, som de skal drøfte. Uenigheden kan fx være:
 - a. *Hvem sørger for at lave kaffe og tømme opvaskemaskinen om morgenen? (kollegaer)*
 - b. *Hvem har ansvaret for at lufte kæledyret og give det mad og vand? (familiemedlemmer)*
 - c. *Hvorfor må børn ikke selv bestemme deres sengetid? (barn/ung og en forælder)*
 - d. *Hvorfor eskalerer situationen når vi er uenige?*
3. Opgaven er at finde en løsning. Deltagerne skal prøve 3 runder med forskellige "benspænd".
4. I første runde skal begge parter tale du-sprog. Stop efter 2 min. Nu skal dem, der har fundet en løsning række hånden op. Facilitator adspørger dem, der har en løsning, hvordan de gjorde og om begge parter er tilfredse. (Hvis mange har fundet en løsning, kan alle finde en ny makker til anden runde)
5. I anden runde skal én tale du-sprog og én skal tale jeg-sprog. Stop efter 2 minutter. Igen skal dem, der har fundet en løsning række hånden op. Facilitator adspørger dem, der har en løsning, hvordan de gjorde og om begge parter er tilfredse.
6. I tredje runde skal begge parter tale jeg-sprog. Stop efter 2 min. Dem, der har fundet en løsning, rækker hånden op og facilitator spørger igen, hvordan det lykkes og om begge parter er tilfredse.

Læg mærke til, hvor mange der fandt løsninger i henholdsvis første, anden og tredje runde.

Du-sprog

Sprog der optrapper - "ulvesprog"

- Afbryde
- Bebrejde og anklage ("det er din skyld")
- Fokuserer på fortiden ("det er ikke første gang, du ...")
- Sige "typisk dig", "du vil altid ...", "du gør aldrig ..."
- Lukke ørene og ignorere
- Gå efter personen og ikke handlingen
- Bruge sarkasme

Jeg-sprog

Sprog der afspænder - "girafsprog"

- Lytte opmærksomt
- Interesseret
- Stille spørgsmål
- Fortælle konkret hvad man selv har oplevet
- Og hvordan det får en til at føle
- Fortælle hvad man gerne vil have (fx blive venner igen, lave en aftale)
- Fokuserer på nutid/ fremtid



BROBYGGERNE
Center for Dialogkaffe

