

Marion Thornings bog udkom første gang i 2001, og er nu blevet revideret. Forfatteren er selvstændig konsulent og Master i Konfliktmægling (KU) og man kan tydeligt mærke, at hun har 20 års erfaring med dette tema bag sig. Hun skriver med stor autoritet, men også tydelig empatisk indlevelse for alle parter i en konflikt.

Thorning sætter overbevisende ord på, hvorfor hendes konflikthåndteringsbog er mere relevant end nogensinde. Arbejdsmarkedet har udviklet en "Lotto-kultur," hvor man holder det høje arbejdspress ud med udsigten til, "når der kommer en ny ansat" eller "flere ressourcer". Det skaber en presset kultur, hvor der er grobund for mere kamp kollegaer, ledere og afdelinger imellem. Desuden karakteriserer hun en tendens til "receptionskultur," som fordrer en overfladisk kommunikationsform, ofte praktiseret af stressede medarbejdere og ledere, der skal spænde over en stor medarbejderflok. Når kommunikationen ikke er autentisk, er der en yderligere risiko for optrapning af konflikter.

Thorning indleder med at slå ti teser op, som opsummerer hendes tilgang til krisehåndtering. Det er fx centralt for hende, at konflikter ikke skal udryddes, men håndteres, samt at alle kan lære at blive gode til at håndtere konflikter. Bogen er ikke en teoritung størrelse, som måske vil være nødvendig fx på de højere læreanstalter, men en god og praktisk indføring i konflikthåndtering, når man står på gulvet. Der er masser af gode referencer for dem, der ønsker at fordybe sig mere.

Bogen er fyldt med gode modeller, der hjælper til at sætte ord på de komplicerede dynamikker på spil i konflikter. Der arbejdes med en konfliktmodel, der illustrerer konfliktdæmpende og konflikteskalerende adfærd. "Konflikttrappen" viser, hvordan konflikter kan udvikle sig fra små uoverensstemmelser til åben fjendtlighed og polarisering. Der er eksempler undervejs, som er genkendelige for enhver, der har stiftet bekendtskab med arbejdsmarkedet gennem en årrække. Der er også mulighed for at blive klogere på sin egen adfærd og reflektere over, om man selv er faldet i fælden og har været med til at optrappe en konflikt. Jeg er i hvert fald blevet klogere på hvordan, jeg kan "containe" andres utilfredshed i stedet for at se den som et angreb på mig og reagere med negativitet. Det bliver tydeligt, hvordan det non-verbale sprog har en utrolig stor betydning – og at det ikke at reagere, også er en reaktion!

Desuden er der hjælp at hente til den, der ønsker at støtte en kollega i en konflikt på en konstruktiv måde og at facilitere, at konflikten ender med to vindere. Dette er også direkte relevant i en terapeutisk situation, hvor konflikter jo ofte er en del af temaet.

Bogen er af en overskuelig størrelse og nem at gå til, da den er inddelt i syv kapitler med undertemaer. Det vil sige, at man direkte fra indholdsfortegnelsen kan slå bestemte temaer op og dermed hurtigt finde viden, hvis man har brug for det. Psykologer kan hurtigt blive hidkaldt til at stå for konfliktmægling både i organisationer, familier og par, så det er praktisk at kunne bruge de overskuelige kapitler og modeller i denne bog til at formidle viden med. Thorning har også skrevet en bog specielt til familiekonflikter, som man med fordel kan supplere med.

*Af Michelle Angelica Lind Kaptain, psykolog*

