

Trin nr.	Trinnavn	Aktivitet	Supplerende bemærkning	Hjælpemidler
1	Uoverensstemmelse	Der fremkommer kritik, og det står klart, at parterne ser forskelligt på sagen eller har forskellige interesser	Et middel til at undgå konflikter er ikkevoldelig kommunikation, der bl.a. indbefatter brug af det såkaldte girafsprag	Holdning til konflikter (figur 3.4.1) Konflikttrappen (figur 3.4.2) Tjekliste: Løsning af konflikt (figur 3.4.4)
2	Personificering	Der er ikke længere fokus på sagen, men derimod på personen		
3	Problemet vokser	Modparten opleves mere og mere urimelig, og problemet breder sig til nye områder, eller der kommer gamle historier frem, som lægges oven i den aktuelle sag		
4	Samtale opgives	Parterne anser det for håbløst at tale sammen.		
5	Fjendebil- leder	Konflikten bliver sort/hvid – de gode mod de onde. Vi er de gode; DE er de onde		
6	Åben fjendtlighed	Krigen er i fuld gang		
7	Polarisering	Vi forskanser os ved at undgå modparten – bygger mentale eller fysiske mure mellem os og DEM		

FIGUR 3.4.3
 Hvordan værktøjet benyttes.