

Konflikthåndtering - Klar til konflikt

*Det kan være svært at lade være med at **GRÆDE** eller miste besindelse, når din chef eller en af dine nærmeste kollegaer er **UFORSKAMMEDE**. Men ifølge coachen Karin Sevaldsen kan du sagtens lære at tackle **KONFLIKTER**, hvis du lærer dine egne – og andres – **REAKTIONSMØNSTRE** at kende.*

af Annette Aggerbeck

Du har helt sikkert prøvet at stå i en vanskelig situation, hvor du på forhånd havde besluttet dig for ikke at miste besindelsen eller reagere på en bestemt måde, men så gjorde du det alligevel. Du kunne hverken styre dit temperament eller holde tårerne tilbage. Bagefter ærgrer du dig over, at du ikke kunne styre dig. Men hvordan kan du tackle konflikter på en hensigtsmæssig måde? Det har Karin Sevaldsen et bud på. Hun er coach og har i mange sammenhænge arbejdet med mennesker, der er gået skævt at hinanden. Hun underviser også i håndtering af vanskelige situationer efter et koncept udviklet af erhvervspsykologisk rådgiver Sebastian Nybo, der ligesom hende er tilknyttet SEB-gruppen A/S.

Selv om vi kan føle, at nogle mennesker nærmest indbyder til konflikter, mener Karin Sevaldsen ikke, at der findes vanskelige personer, men derimod vanskelige situationer, der gør, at vi bliver opfattet som vanskelige. Hvis vi kan tackle situationen, kan vi også tackle

mennesket i situationen.

- Vi har brug for tre vigtige elementer, når vi skal tackle en konflikt:

Hjernen, som vi bruger til at analysere: Hvad er det, jeg er en del af? Hvad er det, den anden gør i situationen, og hvad er årsagen til den andens reaktion?

Dernæst har vi brug for at mærke vores **følelser** med hjertet, og hvis vi husker både hjernen og hjertet, så bliver vi aldrig revet helt med af situationen.

Det sidste og vigtigste er

viljen. Vi skal have viljen til at tackle situationen og til at lære noget af den. Viljen er drivkraften til at kunne agere hensigtsmæssigt, forklarer Karin Sevaldsen og understreger, at det gælder om ikke at undertrykke sine følelser, men om at følelserne ikke må få lov til at løbe af med os. Hun mener at konflikter ikke nødvendigvis er noget negativt. Konflikter er en vigtig og naturlig del af det at udvikle sig. At have forskellige meninger giver

Seks gode råd:

- Vis dine omgivelser, hvem du er
- Skriv dine konflikter ned. Det aktiverer både dit motoriske og sensoriske nervecenter, så du bliver bedre til at tænke og skabe nye handlinger
- Husk at hvert menneske har sit eget verdensbillede, og at der ikke er én opfattelse, der er mere rigtig end en anden
- Du er selv ansvarlig for de konflikter og de resultater, du får! Spørg dig selv: "fodrer jeg ulven – hvad er det, jeg selv gør?"
- Husk at du har de ressourcer, der skal til for at nå det, du vil. Når det er svært, så sig til dig selv: "Jeg har de ressourcer, jeg behøver!"
- Der er en god hensigt bag enhver handling, som vi kan lære noget af



udviklingsmuligheder og nye perspektiver. Det er en viljessag, om man vil se noget positivt ved konflikter, som man bliver en lille smule klogere at hver gang. Hvis vi altid var enige om alt, ville livet jo være kedeligt. Der,

hvor det rykker, er, når tingene er lidt vanskelige.

Nøglen til forandring

Hvad er det så, man kan arbejde med i konflikter og skænderier, så man ikke bliver så belastet?

Nøglen til vores forandringsberedskab er De fem s'er: selvindsigt, selvværd, selvtilid, selvmotivation og selvansvarlighed. Jo mere vi ved, hvad vi føler, hvad der påvirker os og så videre, desto bedre kan vi stå fast på vores

Genkend reaktionsmønstret:

Vi veksler alle mellem et eller flere mønstre i vores måder at opføre os på i konfliktsituationer. Erhvervspsykologisk rådgiver Sebastian Nybo inddeler de negative adfærdsmønstre i fire hovedgrupper:

TILPASSET/PASSIV ADFÆRD: Denne adfærd er en måde for personen at aflede konflikten på. Den viser sig ved, at personen roser alt og alle og bare bøjer af for at undgå, at nogen bliver sure.

Sådan kan du gøre...

Bid ikke på smiger og vær ikke til fals. Forpligt personen til selv at tage ansvar for konflikten. Ligesom noget kan være smudsafvisende, kan du vælge at være ansvarsafvisende.

ANERKENDELSESHIGENDE/INDIREKTE AGGRESSIV ADFÆRD: Med denne adfærd bringer personen sig selv i centrum for enhver pris. Personen kan være "festaben", der bare skal sige noget sjovt hele tiden, eller "kloge-åge", der bare ved alting – og gerne fortæller dig, hvad du skal gøre.

Sådan kan du gøre...

Træf dine egne beslutninger. Sig til personen: "Jeg har forældre, så der er ikke nogen, der skal bestemme over mig nu"! Lad dig ikke tromle af autoriteter, sæt dine egne grænser.

FØLELSESHÆMMET/AGGRESSIV ADFÆRD: Denne adfærd tvinger omgivelserne til at vige. Den viser sig i en brutal og nedværdigende måde at omgås andre på. Der skyes ingen midler for at opnå eller forsvare en magtposition. Der er tale om psykiske overgreb, som er selvværdsdrænende for modparten.

Sådan kan du gøre...

Denne form for adfærd er vanskelig at stå imod. Øv dig i at være kritikstabil, træk vejret roligt, og lad dig ikke hidse op. Skulle du alligevel blive ophidset, så forlad stedet, og kom tilbage, når du er faldet ned. Hold u, for ofte er adfærden impulsdrevet og taktikken kortsigtet.

EMOTIONEL USTABIL ADFÆRD: Denne adfærd er en blanding af de tre andre mønstre, for du ved aldrig, hvad der kommer. Adfærden er så uforudsigelig, at personen holder omgivelserne i en skruestik.

Sådan kan du gøre...

At have med en ustabil grænsesøgende adfærd at gøre er som at skyde efter lerduer. Du ved aldrig, hvad farve lerduen har. Den kan være grøn, rød eller blå, og du må hele tiden være på vagt. Sådan er det også med den ustabile – du må konstant have dit alarmsystem i højt beredskab, så du ikke bider på krogen. Denne form for skiftende adfærd er den absolut sværeste at håndtere. Og når du begynder at blive stresset, bliver du mindre og mindre kritikstabil. Så lad dig ikke stresse.

[Læs mere om hvordan du håndterer konflikter her](#)



eget fundament. Selvindsigt er vigtigt, når vi skal tackle konflikter. Prøv f.eks. at kigge dig i spejlet hver morgen og spørge dig selv: "Hvad foregår der inde i mit hoved nu?" Så ved du bedre, hvad det er for et fundament, du går dagen i mode med, siger Karin Sevaldsen.

Når vi har selvindsigt, ser vi også værdien i os selv og er bedre til at handle. Det forer til øget selvtillid, og at vi bliver bedre til at motivere os selv - og ikke mindst tage ansvaret for os selv. Vi skyder nemlig ofte skylden på andre.

— Se hellere på, hvad du kunne have gjort anderledes. Du kan ikke forandre andre, men du kan ændre dit reaktionsmønster og dermed situationen. Du kan også undgå at sætte dig selv i unødige konfliktsituationer. Hvis du f.eks. blander job med privatliv, bliver du lettere berørt at en konfliktsituation og har svært ved at opføre dig professionelt.

Forhold dig neutral

I mange konflikter tænker og handler begge parter pr. automatik. Vi tænker: "Åh nej, nu går det sådan, fordi han altid reagerer på den samme måde." Og så reagerer vi, som vi plejer. I stedet mener Karin Sevaldsen, at vi, når konflikten er under opsejling, burde tænke: "Hvordan mon han reagerer i dag?" Det sætter os fri af vores handle- mønstre og gør, at vi kan tackle den situation, vi er i. Når først en konflikt er kommet op på et vist niveau, er det nemlig ofte meget krævende og svært at

få hidset sig tilstrækkeligt ned til at kunne kommunikere værdigt. Derfor er det vigtigt at forholde sig så neutralt som muligt, så man ikke kommer ud af balance. Det kan vi gøre, når vi i en vanskelig situation tankemæssigt bevæger os ud af vores egen krop og ser både os selv og den anden udefra. På den måde sætter vi os selv fri og lader os ikke påvirke af fortolkninger og forventninger. Vi er ufølede, men ikke ufølsomme.

- Start med at analysere situationen så objektivt som muligt. Læg mærke til, at der er et mønster i den andens måde at reagere på. Hvis du kan få øje på dette mønster, ved du også, hvordan du skal tackle vedkommende, siger Karin Sevaldsen, der mener, at det er lige så vigtigt at se på vores egne reaktionsmonstre, for vi får den reaktion, som vores handlinger udløser. Se derfor på, om du har behov for at ændre dine egne mønstre.

- Prøv dernæst at sætte dig i den andens sted, og forstå hans reaktionsmonster og motiver. Der ligger en enorm kraft i at ville se, hvornår andre agerer, som de gør, og i at forstå meningen med en konflikt. Kan vi det, lader vi os heller ikke så let rive med, siger Karin Sevaldsen.

KURSER OG KONFERENCER:

Karin Sevaldsen er coach og seniorkonsulent med speciale i psykologiske relationer mellem mennesker. Hun er tilknyttet SEB-Gruppen A/S og underviser i håndtering af vanskelige personer efter et koncept udviklet af erhvervspsykologisk rådgiver Sebastian Nybo. De holder begge indlæg på Confex' konferencer. Klik dig ind på www.confex.dk for konferencer og www.sebastiannybo.dk, hvor du kan få mere information om kurser samt læse artikler om emnet.

