

Konflikthåndtering

Konflikthåndtering er typisk relevant i forhold til samtaler med udadreagerende personer, som kan have svært ved at styre deres temperament og bliver aggressive. Opgaven for mentor er at opfange og reagere på konfliktsignaler og håndtere konflikten, inden den eskalerer.

Følg nedenstående gode råd til, hvordan du håndterer konflikter på en hensigtsmæssig måde, så du skaber tryghed og udvikler/opretholder et godt samarbejde mellem dig som mentor og din mentee.

Vær opmærksom på følgende, hvis samtalen tager en uventet negativ drejning:

- Tal afdæmpet og lyt
- Undgå fysisk kontakt
- Hold følelserne tilbage
- Vær rolig i dit kropssprog
- Fjern krav eller afled opmærksomhed
- Find udveje
- Timeout

Tal afdæmpet og lyt

Mentor bør i konfliktsituationer bevare en rolig stemmeføring. Ved at tale i et afdæmpet tonefald kan mentor medvirke til, at konflikten nedtrappes. Derudover er det væsentligt, at mentor lytter og spørger ind til, hvorfor mentee reagerer, som han/hun gør.

Mentor kan f.eks. bruge formuleringer som:

- Hvad tror du, er grunden til, at du reagerer, som du gør?
- Har du tidligere haft dårlige erfaringer med det...?
- Hvad skyldes det?
- Hvad kan jeg eller andre kan gøre for at sikre, at du får en god oplevelse ud af det?

Undgå fysisk kontakt

Hvis mentee er ophidset og udviser en problematisk adfærd, er det centralt at holde fysisk afstand til vedkommende, undgå at trænge ind på mentees personlige zone, da det kan virke truende.

Hold følelserne tilbage

Det er altafgørende, at mentor bevarer roen og ikke handler impulsivt, fordi han/hun oplever frustration og vrede over mentees adfærd, om end det kræver selvdisciplin at træde to skridt tilbage og holde følelserne tilbage.

Mentor bør standse op, trække vejret dybt et par gange og prøve at forstå, hvad der ligger til grund for mentees adfærd og derefter beslutte sig for, hvad der skal gøres.

Vær rolig i dit kropssprog

I krisesituationer er det vigtigt, at mentor slapper af i sin krop, og viser åbenhed og imødekommenhed overfor mentee. Mentor bør f.eks. vende fronten mod mentee snarere end at sidde eller stå ved siden af, og undgå at sidde med krydsede arme eller ben, idet det kan kommunikere overlegenhed eller forsvarsholdning.

Kropssproget skal signalere sikkerhed. Desuden er det godt, at mentor bekræfter, at han/hun lytter – ved f.eks. at nikke, sige ja eller lignende.

Fjern krav eller afled opmærksomhed

I nogle situationer kan det være de krav, som mentee bliver mødt med, der resulterer i, at konflikten bryder ud. Hvis mentee er så psykisk uligevægtig, at den enkelte mentor vurderer, at det kun vil forstærke mentees problematiske adfærd at spørge mere ind til årsagen til eksempelvis vreden, vil det være hensigtsmæssigt at fjerne kravene midlertidig, hvis muligt.

Find udveje

Hvis mentee går fra samtalen og oplever, at han/hun har ”tabt” konflikten eller ikke er blevet hørt, kan det påvirke relationen og samarbejdet negativt. Mentor skal vise, at mentee tages alvorligt og samtidig skal mentor lytte efter udveje for den enkelte og hjælpe med at bruge dem.

Timeout

Det er vigtigt, at man som mentor er bevidst om sine egne grænser og siger fra, hvis de er ved at blive overskredet eller hvis man oplever, at man er ved at miste kontrollen over situationen. Mentor kan trække sig ud af situationen på en værdig og ordentlig måde, ved f.eks. at sige ”Jeg fornemmer, at det ikke er så god en dag at tale om ... Lad os aftale et nyt tidspunkt, hvor vi mødes igen og starte på en frisk”.

Hvis mentor allerede forud for et møde er utryk ved at skulle tale med den pågældende, kan det være hensigtsmæssigt at invitere en kollega med til mødet. Det er imidlertid centralt at formidle den tredje parts rolle på en god måde overfor den unge.

Mentor kan eksempelvis bruge følgende formulering: ”Jeg kan være lidt usikker på, om du kan rumme de ting, vi skal snakke om i dag, da det kan være lidt ømt at snakke om. Derfor sidder vi to her i dag”. Alternativt kan mentor lave aftaler med sine kollegaer om, hvornår kollegaerne eventuelt skal gribe ind i samtalen.

Kilde: Ungeguide – inspiration til indsatsen med psykisk sårbare unge. Marselisborg. 2012