



Skru op for dit nærvær i konfliktzonen i mødet med en frustreret borger. Alle mennesker får det godt, hvis de bliver mødt, siger konfliktcoach Lars Mogensen

Empati, nærvær – og mudder. Det er tre ord, som går igen, når konfliktcoach Lars Mogensen forklarer, hvordan socialrådgivere kan forebygge konflikter i mødet med borgerne.

- Man skal først og fremmest kunne rumme sig selv i mødet med et andet menneske. Når du møder et andet menneske, møder du også dig selv. Og derfor skal du bruge lige så meget energi på dig selv i mødet, som på den anden part, siger Lars Mogensen og uddyber:

- Når der kommer en udadreagerende borger, er det vigtigt, at jeg finder ud af, hvad det er, jeg trigger på. Hvordan er det at være mig lige nu? At man trigger på et andet menneskes adfærd er helt i orden. Men den adfærd, man selv udlever, kan være meget uhensigtsmæssig. Man kan ikke ændre de følelser eller kropsreaktioner, der duk-

ker op hos en selv. Men med nærvær og empati kan man lære sig selv at ændre sine reaktioner på følelserne.

Tag ansvar for dit mudder

Lars Mogensen advarer imod at reagere, mens man er ”mudret,” for så står der lige pludselig ”to sårede børn” midt i en konflikt.

- Når voksne mennesker bliver pressede, bliver vi som børn igen og vender tilbage til de forsvarsmekanismer, de mønstre, som vi udviklede i vores barndom. Ti procent af alle konflikter handler om det, der reelt bliver sagt eller gjort mellem de mennesker, der har en konflikt. De resterende 90 procent drejer sig om den psykiske ballast, vi bærer rundt på.

- Det mudder, som opstår i os under konflikter, har vi selv ansvar for at få til at lægge sig igen, siger Lars Mogensen og må ty til billedet af en halvliters flaske med vand og sand i bunden for at illustrere, hvad det vil sige at blive mudret – en flaske, han har med til alle sine foredrag.

- Når flasken står op, er vandet klart. Når man ryster den, bliver vandet mudret. Når man trigger på noget, bliver man mudret. Pointen er, »

»

at muddret vil falde til bunds igen, og vandet blive klart, hvis man selv tager ansvar for, at sandet daler ned igen. Kunsten er at lære, hvordan man får ro på flasken igen. Det er i orden at blive mudret, men man kan ikke give andre skylden for sit mudder. Og får man styr på sit eget mudder, før man siger fra, kan man ytre sig på en måde, så borgeren ikke føler sig provokeret eller krænket.

Respekter følelsen bag mennesket

Hvis en konflikt er under opsejling, opfordrer Lars Mogensen til hele tiden at have spot på borgeren, selv om det kan være svært.

- Du skal ikke respektere en voldsom adfærd, men respekter følelsen bag mennesket. Tag et valg om at være nærværende i mødet. Det kan godt være, at man har haft fire eller fem borgere, hvor det ikke har været nødvendigt med så meget nærvær og empati.

”Jeg vil gerne slå et slag for det normale. Jeg tror, at alle bliver gladere og mere tilfredse med sig selv, hvis vi indfører en regel om, at det er okay at være helt almindelig. Ganske normal leverpostej uden hvidløg og krydderurter og uden ret til at kalde sig paté.

Citat fra bogen ”Konflikter - sådan tackler du dem” Citat fra bogen ”Konflikter - sådan tackler du dem” af Lars Mogensen

Lars Mogensen,

42 år

■ **Konfliktcoach, foredragsholder og forfatter.**

■ **Uddannet bl.a. lærer og inden for kommunikation og konflikthåndtering**

■ **Har også arbejdet som pædagog på lukkede institutioner for udadreagerende unge og som dørmænd på forskellige diskoteker.**

■ **Har dyrket karate på eliteniveau.**

■ **Har skrevet bøgerne ”Konflikthåndtering - håndbog for hverdagens helte” og ”Konflikter - sådan tackler du dem.”**

■ **Holder cirka 200 foredrag om året om konflikthåndtering, kommunikation og kropssprog.**

Læs mere på conflict.dk

Men så står der pludselig en borger, der er udfordrende. Ked af det eller meget vred. Og så har vi mulighed for at tage et bevidst valg om at være nærværende.

- I mødet med borgeren vil mit nærvær smutte væk igen. Når jeg ryger af sted med en tanke eller en følelse - måske mærker jeg angst - kan jeg vælge at komme tilbage i nærværet igen. Ved at blive bevidst om, at en tanke popper op, kan jeg komme tilbage i nærværet.

Glem alt om enig eller uenig

På spørgsmålet om hvilke redskaber til konflikthåndtering, han vil anbefale, viger han i første omgang udenom.

- Der findes ikke et eneste konflikthåndteringsredskab på jorden, der virker, hvis man ikke vælger at være nærværende. Men alle mennesker på jorden får det godt, hvis de bliver mødt i deres frustration. Jeg har stor forståelse for, at socialrådgivere har nogle regler, de skal arbejde ud fra, men glem alt om enig eller uenig i mødet med en vred borger.

Og så går Lars Mogensen alligevel med til at skitsere tre redskaber til at tackle mødet med en frustreret borger:

1. Gæt på følelsen: ”Jeg kan se, at du er hidsig. Jeg kan se, at du er ked af det.” Går man med ind i frustrationen, er man ikke modstanderen længere. Det kan sagtens vare 20 minutter at få følelsen landet.

2. Spørg: ”Hvad er du ked af/vred over?” Lige meget hvad forklaringen lyder på, så husk at holde spot på borgeren. Giv borgeren tid til at få udtrykt, hvad han eller hun er frustreret over.

3. Vis empati for svaret. Uanset om man er enig eller ej. ”Med den situation, du står i, så giver det god mening for mig, at du er frustreret. Det, jeg kan gøre, er ...”

Drop den perfekte udgave af dig selv

Han advarer imod at slå sig selv oven i hovedet på grund af følelsesmæssige udsving i mødet med borgerne, for flasken vil altid være i bevægelse.

- Jeg hører ofte, at vi skal stræbe efter at være den perfekte udgave af os selv. Men det er bedre at være bevidst om at være den, vi i virkeligheden er. På godt og ondt. Med det mener jeg, at jo mere jeg accepterer skyggesiderne i mig selv, jo mindre kommer de til at fylde. Mange coaches sælger deres kurser på, at vi skal blive den bedste udgave af os selv, men jeg vil bare lande i den normale version af mig selv. Og det er helt normalt, at en socialrådgiver ikke kan lide, når en borger siger, at hun er den ringeste socialrådgiver, han nogensinde har mødt. Så bliver man mudret - og så er det rart at vide, hvordan flasken hurtigt kommer på højkant igen.

- Det er vigtigt, at vi betragter os selv og hinanden som normale. Hvis vi alle gør os umage med at være den bedste udgave af vores helt normale jeg i stedet for at rende rundt og forsøge at være unikke, så vil vi få det bedre med os selv, når vi er sammen med andre. Og så bliver vi også bedre til at håndtere konflikter, siger Lars Mogensen. Og tilføjer med et stort grin:

- Men du må godt skrive, at jeg stadig kommer op at skændes med min kone og mine børn. **S**