

# Konfliktforståelse i samarbejdet med borgere

I dette tema kan du læse om:

- Hvad er en konflikt, og hvorfor opstår konflikter?
- Hvad kan du gøre, når du står i en konflikt med en borger?
- Med øvelsen kan du afprøve din viden om konflikter.

Som ansat på social- og sundhedsområdet arbejder man tæt sammen med borgere, som har brug for hjælp og støtte – og det er almindeligt, at der kan opstå konflikter i samarbejdet. Det er derfor vigtigt at kunne forstå, hvad en konflikt er, og vide, hvordan man forebygger konflikter og voldsomme episoder.



Tegning: Christian Schmidt

## ■ Hvad er en konflikt?

En konflikt er en uenighed, hvor en eller flere af personerne bliver følelsesmæssigt involveret. Center for Konfliktløsning definerer en konflikt som 'en uoverensstemmelse, der indebærer spændinger i og mellem mennesker'. Konflikter handler typisk om, at man vil noget forskelligt. I alle konflikter er der en *sag* og en *relation*, og man kan kun løse en konflikt, hvis man gør noget ved begge dele. Der kan være tale om små hverdagskonflikter på grund af misforståelser eller om alvorlige konflikter, som fører til voldsomme episoder med trusler eller fysisk vold som fx spark eller slag. Konflikter påvirker relationen og samarbejdet.

## ■ Hvorfor opstår konflikter?

Konflikter og voldsomme episoder opstår i et samspil mellem mennesker. Mennesker, der har det godt og trives, kommer sjældent i konflikt. Konflikter med borgere, der har brug for hjælp og støtte, opstår ofte, fordi borgeren føler sig presset, magtesløs eller har svært ved at overskue, hvad der skal ske. Det er meget sjældent borgeren har til hensigt at skade dig.

Konflikter kan opstå, hvis borgeren oplever, at du som medarbejder stiller for store krav eller sætter urimelige grænser. Selv små hverdagssituationer som det at skulle i bad eller have hjælp til at komme afsted til fx lægen kan udløse en konflikt, særligt hvis borgeren er presset, forvirret, utryg eller har smerter. Det kan få borgeren til at reagere voldsomt ved at tale grimt, råbe, skubbe eller slå ud efter nogen. Den voldsomme adfærd er en måde borgeren viser og kommunikerer sin frustration på.

For at undgå konflikter er det vigtigt at være opmærksom på, hvilke situationer eller hvad der kan gøre, at en borger kan komme til at føle sig presset, utryg eller magtesløs. Du skal være opmærksom på, at voldsom adfærd kan være et tegn på, at borgeren ikke trives. Og det kan der være mange forskellige årsager til.

### ■ Hvad kan du gøre, når du står i en konflikt?

En konflikt kan opleves som meget urimelig. Men det er vigtigt, at du som medarbejder ser borgerens reaktion som en måde at håndtere en svær situation på og prøver at forstå, hvorfor borgeren reagerer voldsomt. Det er også vigtigt, at du ser på din egen rolle i konflikten. Du skal være god til at træde et skridt tilbage og se situationen og dig selv udefra. Det er ikke altid let – men det er noget du kan træne ved at tale med andre, fx dine kolleger, om de konfliktfyldte situationer I oplever.

#### Sæt dig i borgerens sted

Når der opstår konflikter, er det din opgave at forsøge at hjælpe borgeren ud af den frustrerende tilstand, så han eller hun kan bevare selvkontrollen i situationen.

Prøv at sætte dig i borgerens sted: Er der fx meget uro, har du meget travlt, er der en dårlig stemning? Eller er der noget du skal gøre sammen med borgeren, som gør ham eller hende utryg? Hvis du selv er nervøs, eller har haft en dårlig dag, kan det også påvirke i situationen. I en konfliktsituation er det vigtigt, at kolleger hjælper hinanden. Og nogle gange kan det være bedst at lade nogle andre tage over.

#### Bevar roen

Når der først er sket noget voldsomt, og konflikten er i gang, kan det være svært at holde hovedet koldt. Men som medarbejder har du et ansvar for ikke at trappe konflikten op.

Følelser smitter, og derfor er det vigtigt at bevare roen i en konfliktsituation. Når du skal nedtrappe en konflikt, skal du bruge din faglighed til at prøve at forstå borgeren. I selve situationen er det vigtigt, at du er rolig og afspændt – det kan du fx vise ved at sætte dig ned, holde afstand og undgå øjenkontakt. Derudover kan du tale tydeligt og langsomt, undgå at stille krav og evt. prøve at aflede borgerens opmærksomhed. Se boks om Low Arousal.

#### Træd ud af konflikten

Det er ikke alle konflikter man kan forudse, forebygge eller tale sig ud af. Der kan opstå konflikter, som du ikke er forberedt på. Og i nogle tilfælde er det din vigtigste opgave at skærme borgeren, dig selv og de andre borgere, så ingen kommer til skade. I sådanne situationer er det vigtigt, at du og dine kolleger ved, hvad I skal gøre, hvordan I skal hjælpe hinanden, og hvornår I skal tilkalde hjælp. Det er arbejdspladsens ansvar at have retningslinjer og procedurer for det (se tema 3 om konflikthåndtering i praktikken).

### Afprøv din viden om konflikter

Se casefilmen: "Hvem er du?" sammen med andre elever fra dit hold.

Filmen handler om Lissi, der lige er flyttet på plejecenter. Om morgenen kommer medarbejderen Maja, for at hjælpe Lissi i bad – det vil hun ikke. Senere på dagen kommer Lissis søn på besøg.

Tal om nedenstående spørgsmål, når I har set filmen:

- Hvordan oplever Lissi situationen? Og hvordan oplever Lissis søn den?
- Hvad gør de to medarbejdere og lederen for at håndtere situationen?
- Hvad er der brug for, at lederen gør i denne situation?
- Hvad kan medarbejdere og ledere gøre for at forebygge, at sådanne situationer opstår?
- Har I selv oplevet lignende situationer? Hvad skete der, og hvad gjorde I?

## ■ Lær af konflikten

Efter en konflikt er det vigtigt, at situationen lander godt. Du kan stille dig selv og evt. borgeren nogle spørgsmål efter konflikten. Det er centralt, fordi det kan gøre dig og dine kolleger klogere på, hvad der blev håndteret godt, og hvad I måske kunne have gjort på en anden måde. Det gør det muligt for jer at lære af situationen og måske undgå, at der opstår en lignende situation en anden gang.

I **tema 2 Konflikten forløb** kan du læse om, hvordan du kan gå tættere på selve konflikten og bruge din viden om konflikter til at forebygge, nedtrappe og lære af konflikter.

I **tema 3 Konflikthåndtering – når du er i praktik** kan du læse om arbejdspladsens ansvar for at forebygge og håndtere voldsomme episoder.

## LÆS MERE

Kort & Godt ark om  
[Low Arousal](#).

Low Arousal som metode til at håndtere voldsom adfærd, Bo Hejlskov Elvén. I: Konflikter og vold – en faglig udfordring, Vold som Udtryksform, 2018 s. 35-56. Bestil bogen på [www.voldsomudtryksform.dk](http://www.voldsomudtryksform.dk).

Konflikt og kontakt, Else Hammerich og Kirsten Frydensberg, 3. udgave, 2021.

## Low Arousal

Low Arousal er en metode til at håndtere voldsom adfærd. Den tager udgangspunkt i, at mennesker, der reagerer voldsomt, er i en tilstand af kaos, hvor de har mistet kontrollen over sig selv. Arousal betyder direkte oversat ophidselse eller hjernens tændthed.

Vigtige principper i Low Arousal er:

**Ansvarsprincippet – den, der tager ansvar kan påvirke.** Du og dine kolleger har ansvar for at finde løsninger på konflikten. I skal hjælpe borgeren med at genvinde selvkontrollen, så han eller hun kan komme ud af situationen, uden at den udvikler sig voldsomt. Det er også vigtigt at tage ansvar for, hvilke følelser, stemninger og handlinger du selv bidrager med i situationen, så har du bedre muligheder for at påvirke den.

**Kontrolprincippet – man skal have kontrol over sig selv for at kunne samarbejde med andre.** Du og dine kolleger skal hjælpe borgeren med at bevare selvkontrollen, for når borgeren mister den, er det ikke længere muligt at samarbejde. Det kan I blandt andet gøre ved at stille krav til borgeren, der passer til hans eller hendes funktionsniveau. Ofte kan man komme til at overvurdere det.

**Følelser smitter.** Mennesker smitter hinanden med følelser. Derfor er det vigtigt, at du og dine kolleger bevarer roen i en konflikt. Det kan forværre konflikten, hvis du fx er ansændt, bliver vred og taler højt.

**I en konfliktsituation kan det være godt at:**

- Holde fysisk afstand
- Træde tilbage i stedet for frem mod borgeren
- Undgå berøring og øjenkontakt
- Sætte dig ned
- Have en rolig stemme og et roligt kropssprog
- Trække dig eller hente hjælp, hvis du føler dig usikker på, om du kan klare situationen alene.

Du kan se mere om tilgangen Low Arousal i [denne korte film](#).