

Konfliktens forløb – forstå og lær af konflikten

I dette tema kan du læse om:

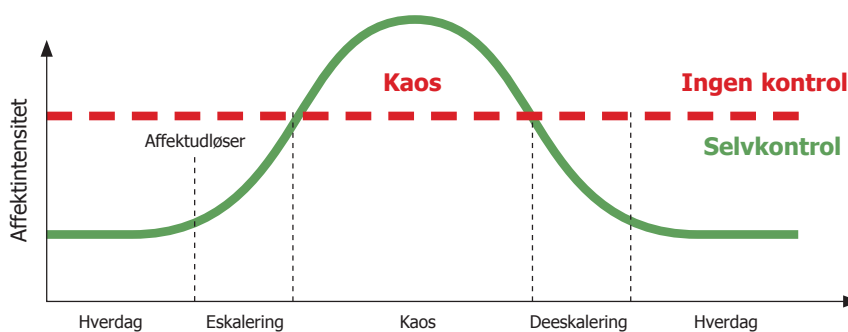
- Konfliktens forløb ud fra affektudbrudsmodellen
- Hvordan du kan bruge affektudbrudsmodellen
- Hvordan du kan lære af en overstået konflikt
- Med øvelserne kan du afprøve din viden om konflikters forløb.

Det kan være en god idé at læse tema 1 om konfliktforståelse først.

Det er vigtigt at have god viden om, hvordan en konflikt forløber. Det kan hjælpe dig med at forebygge, at konflikten opstår eller eskalerer, skabe overblik over konflikten, og hjælpe dig og dine kolleger til at lære af en overstået konflikt.

■ Forstå konfliktens forløb ud fra affektudbrudsmodellen

Affektudbrudsmodellen viser, hvordan en konflikt forløber i fem faser. Ordet affekt henviser til de stærke reaktioner mennesker ofte får, når der opstår frustration, vrede osv. Modellen beskriver, hvad der sker, når situationen ændrer sig, fra at en borger fx er rolig og afslappet til at være i affekt, og situationen bliver kaotisk og svær at håndtere.



De fem faser i modellen er:

- **Hverdag:** I hverdagen er borgeren i sit sædvanlige humør eller normale tilstand. Affekten er lav.
- **Eskalering:** Konflikten trapper op. Der er noget, der gør, at borgeren kommer i affekt. De personer, som er en del af konflikten, bliver fx tiltagende vrede eller frustrerede.
- **Kaos:** Borgeren mister selvkontrollen, kan reagere voldsomt og være vanskelig at samarbejde med. Når det sker, er det svært at samle tankerne. Når der er kaos, kan det være svært at løse konflikten.
- **Deeskalering:** Konflikten trapper ned, og der kommer mere ro på situationen igen. Det kan være noget, du gør som medarbejder, der bringer ro, eller det kan være, at ophidselsen selv klinger af. Der kan også ske noget uventet, som bryder situationen, så konflikten stilner af.
- **Hverdag:** Borgeren er tilbage i sin normale tilstand. Her i hverdagen er det vigtigt, sammen med kolleger, og gerne sammen med borgeren, at få talt om, hvordan man kan undgå en lignende situation fremover.

■ Sådan kan du bruge modellen

Affektudbrudsmodellen kan bruges til at forebygge konflikters udvikling. Den kan også hjælpe med at finde ud af, hvad du eller I kan gøre bedre eller anderledes næste gang en konflikt opstår. I forhold til en konkret situation kan din viden om konflikters forløb hjælpe dig med at forstå, hvor i konflikten du befinder dig, og hvad du kan gøre.

Et eksempel:

En borger bliver meget vred og begynder at råbe og slå ud med armene. Du vil gerne hjælpe og går derfor hen imod borgeren. Du kommer til at hæve stemmen, fordi du bliver utryk ved, om situationen ender voldsomt. Situationen kører yderligere op og bliver kaotisk.

For at få læring med fra episoden, kan du og din kollega se på konflikten ud fra modellen. I kan tale de fem faser igennem for at finde frem til, hvordan konflikten kunne være håndteret bedre. Det kan være din kollega ved, at borgeren bliver beroliget af stille musik eller en kop kaffe. Det er tips, der kan være med til at trappe en konflikt ned en anden gang, så situationen ikke ender voldsomt.

■ Spørgsmål til læring

Du og dine kolleger kan bruge spørgsmålene nedenfor til at finde ud af, hvad der skete i konfliktens forløb. I kan eventuelt også tale med borgeren om situationen.

Hverdag

- Hvad skete der i dagene eller timerne op til episoden?
- Hvem sagde og gjorde hvad?
- Hvad gjorde borgeren, og hvad kan vi forvente borgeren kan?

Eskalering

- Hvad skete der, som fik situationen til at trække op?
- Hvad gjorde borgeren for at løse situationen?
- Hvad gjorde medarbejderen for at løse situationen?

Kaos

- Var det en farlig situation – og hvis det var, trak vi os fra situationen uden at optræppe konflikten?
- Greb vi ind – og var det nødvendigt at gribe ind?
- Hvad gjorde vi for at dæmpe situationen?

Deeskalering

- Hvad gjorde, at konflikten trappede ned?
- Hvad gjorde borgeren, som hjalp?
- Hvad gjorde medarbejderne, som hjalp?

Hverdag

- Hvordan har borgeren det efter episoden?
- Hvordan har medarbejderne det efter episoden?
- Hvad kan forandres – så vi undgår, at situationen sker igen?

ØVELSER

Sådan kan I bruge affektudbrudsmodellen

1) Se casefilmen: "[På-botilbuddet](#)"

Filmen handler om Anders, der søger hjælp hos sin kontaktperson til at løse en konflikt med en medbeboer.

Brug affektudbrudsmodellen og spørgsmålene til venstre til i fællesskab at gennemgå konfliktens forskellige faser.

- 2) Tal om kendte konflikter
- Tal om, hvilke konflikter I selv har oplevet at være en del af. Det kan være i en praktik eller i en anden sammenhæng.
 - Vælg en af konflikterne.
 - Lad den, der har oplevet konflikten, fortælle, hvad der skete op til konflikten, under konflikten og bagefter.
 - Gennemgå konfliktforløbet ved hjælp af spørgsmålene til venstre i hver af de fem faser.

LÆS MERE

Kort & Godt ark om [Affektudbrudsmodellen](#)

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