

## **"Konfliktløsning er et fælles anliggende for beboere og personale". - om et udviklingsarbejde med konfliktløsning på bocentret Hedelund.**

v/ udviklingskonsulenterne Vibeke Thorsen og Bo Ørsnes, Center for Konfliktløsning

### **Tekstboks**

På Hedelund bor voksne sindslidende mennesker, som i kortere eller længere perioder har brug for at bo et sted med mulighed for personalekontakt døgnet rundt.

Beboernes indflydelse og mulighed for øget livskvalitet står øverst på dagsordenen.

Vi fokuserer på håbet og troen på at komme sig eller leve et godt liv på trods af sindssygdom.

Hver beboer har tilknyttet en kontaktperson, og beboer og kontaktperson samarbejder om at lave en handleplan med mål for beboerens ophold.

Hedelund omfatter 170 boliger fordelt på mindre bo-enheder.

Dagligdagen i Husene tilrettelægges ud fra beboernes behov.

Der tilbydes en bred vifte af aktiviteter: f.eks. Klub, værksteder, café, sejlbåd, undervisning, "Fit for fitness" m.m.

Hedelund tilbyder et trygt og udviklende miljø - et godt sted at bo og en attraktiv arbejdsplads

Kilde: [www.hedelund.kk.dk](http://www.hedelund.kk.dk)

Formålet med artiklen er:

- at opsamle erfaringerne med undervisning og træning i konflikthåndtering i det socialpsykiatriske område
- at formidle erfaringerne med dette arbejde
- at overveje perspektiverne for anvendelsen af de indhøstede erfaringer
- at lære af det

I februar 2006 blev den sidste af syv træningsformiddage for konfliktrådet på det socialpsykiatriske bocenter Hedelund i Greve afholdt.

Hedelund havde nået en milepæl i sit arbejde med at etablere et konfliktråd sammensat af personale og beboere, der kan være med til at fremme konstruktiv konflikthåndtering ved rådgivning og konfliktmægling.

På denne sidste træning blev der arbejdet med, hvordan konfliktrødderne i samtalen med den ene part i en konflikt kan hjælpe med at give kraft og perspektiv, så personen får mod på selv at gå videre med at håndtere konflikten.

Derefter drejede programmet sig om endnu engang at få tydeliggjort konfliktløsningens kernepunkter og få dem rodfæstet i konfliktmæglingens strukturerede proces.

Det sidste programpunkt i træningen inden afslutningen var endnu et rollespil, hvor konfliktrådets deltagere trænede mægling ud fra en case, der lige så godt kunne være virkelighed i deltagerens dagligdag.

Denne gang var casen særlig på den måde at konflikten drejede sig om to medarbejdere, der var uenige om, hvordan de skulle forholde sig til en beboer i en bestemt situation.

I hver træningsgruppe var det en beboer og en fra personalet, der havde rollerne som mægler og medmægler og konflikstens parter blev også spillet af både beboere og personale. Spillet kunne begynde.

I den ene gruppe er det en beboer der er mægler. Mæglingen forløber godt, og parterne når ved mæglerens og medmæglerens hjælp frem til flere konkrete løsningsforslag, som bliver til en aftale.

Da spillet er slut evalueres det og der gives feedback til mæglerne.

En række spændende dilemmaer blev rejst:

- Vanskeligheden ved at forholde sig upartisk, når man nu som mægler selv har holdninger til, hvordan personale og beboeres samarbejde skal være
- Arbejdet med at holde sig åben og empatisk overfor begge parter i konflikten
- Er der tillid til at fortroligheden kan opretholdes?
- Hvad sker der med relationen mellem deltagerne, når man på tværs af faggrænser og 'roller' som beboer og personale bidrager til håndteringen af opståede konflikter?
- Bliver oplevelsen af ansvarsfordelingen ændret?

Den beboer der havde været mægler i rollespillet sagde som afslutning på evalueringen: " Jeg glemte helt at jeg er beboer".

### **Konfliktråd som delprojekt.**

'Konfliktråd og konflikthåndtering' er et delprojekt under et 'recovery-projekt' som Hedelund arbejder med.

At arbejde recovery orienteret forudsætter, at personalet og brugerne ser hinanden som samarbejdspartnere og har mulighed for at håndtere uoverensstemmelser og konfliktsituationer på en måde, så der ikke bliver tabere og vindere, men to vindere, der kan møde hinanden i anerkendelse og ligeværdighed.

Baggrunden for at arbejde med konflikthåndtering på Hedelund er at udvikle og afprøve redskaber, der kan forebygge den optrapning af konflikter, der ofte fører til oplevelsen af magtesløshed, når tilspidsede situationer bliver til trusler om vold eller direkte vold og magtanvendelse.

Hedelund ser også arbejdet med konflikthåndtering som en måde at arbejde med faglig og personlig udvikling på i en verden i stadig forandring, hvor der er brug for til stadighed at genopfriske og revidere holdninger til interessemodsætninger og asymmetriske relationer

## Tekstboks

'At komme sig – recovery'

Et betydeligt antal patienter der får diagnoser, der betragtes som kroniske, kommer sig, enten helt eller tilstrækkeligt meget til at leve et tilfredsstillende liv uden for de psykiatriske institutioner...

Forskningen har ikke kunnet påvise en signifikant forbindelse mellem en specifik behandlingsindsats og de tilfælde hvor patienterne kommer sig...

Vejen tilbage til et mere positivt selvbillede beskrives ofte at gå via hverdagsagtige situationer hvor mennesker i patientens omgivelser viser sig i realistisk belysning med deres egne problemer og nederlag. I disse hverdagsagtige situationer får patienten mulighed for ikke kun at være modtager af andres omsorg, men får lejlighed til også at opleve gensidige relationer...

*Kilde: 'At komme sig' – Et litteraturstudie om at komme sig efter alvorlig psykisk lidelse. Alain Topor, Videnscenter for Socialpsykiatri, 2002*

At komme sig (recovery) interesserer sig for de faktorer, der påvirker bevægelsen ud af alvorlige psykiske lidelser. Centralt, blandt det der påvirker denne bevægelse, står på forskellig måde gensidige relationer, der er karakteriseret af ligeværdighed, oprigtighed og medmenneskelighed.

Det kunne ud fra projektets erfaringer være spændende at afprøve den hypotese, om arbejdet med det paradigme, der er grundlaget for arbejdet med alternativ konfliktløsning, kan fremme ændringer i relationerne mellem personale og beboere i retning af at være ligeværdige samarbejdspartnere og dermed skabe øget mulighed for at komme sig.

Konventionelt paradigme	Alternativt paradigme
Konflikter overlades til autoriter	Parterne tager selv ansvaret
Konflikter forstyrrer, skal fjernes	Konflikter hører med, og man forholder sig til dem.
Åben/skjult magtanvendelse	Magt er ikke vigtig
En objektiv løsning	Mange mulige løsninger
Taber - vinder	Vinder - vinder - begge parter styrkes

Kilde: Kompendium Center for konfliktløsning

Ord på et stykke papir er jo taknemmelige. Men hvordan er det man som personale og beboer lægger gamle tænke- og handlemåder bag sig om, hvem der ved bedst, har ret, har ansvaret og derfor må.....

Hvordan griber man processen an med at få fokus på det mellem menneskelige ligeværd, også når det drejer sig om konfliktsituationer, og få omsat den værdi til praksis i ord og handling?

### **Relationen er det grundlæggende.**

I arbejdet med mennesker med sindslidelse er det de samme mekanismer, der gør sig gældende, som i samfundet i øvrigt. Blot er opgaven for dem, der her skal finde ud af

tingene, endnu vanskeligere, da nogle af reaktionerne hurtigere kan blive forstørret op.

Kommunikationen er ofte vanskeliggjort, forståelsen kan være vanskeligere, og det at gennemskue, hvad der rører sig, er ofte sværere.

At aflægge de vante måder at tænke om sig selv og hinanden på er måske særlig udfordrende på områder, hvor rollefordelingen traditionelt har været meget klar.

Samtidig er villigheden til at turde se rollefordelingen i et nyt lys et vigtigt element i arbejdet med konfliktløsning efter det alternative paradigme.

En grundlæggende forudsætning i alternativ konfliktløsning er hele tiden at arbejde på at opbygge relationer, at have kontakt med hinanden og tage udgangs punkt i at her drejer det sig ikke om, at en af parterne vinder eller har ret - det drejer sig om at finde løsninger, der tilgodeser begge parterets interesser og behov, for at relationen kan fortsætte og løsningerne være holdbare.

Mellemmenneskeligt ligeværd og anerkendelse er nøgleord, når vi skal opbygge relationer.

Anerkendelse er et eksistentielt tema - vi kan ikke leve uden.

Ved at give anerkendelse skabes kontakt. Forudsætningen for at skabe kontakt er, at kunne anerkende den anden og se den anden som et menneske ligesom mig selv, men dog anderledes. At anerkende den anden parts opfattelse af virkeligheden er ikke det samme som at være enig med den anden eller give den anden ret. I anerkendelsen udtrykkes værdierne gensidig respekt og mellemmenneskeligt ligeværd.

I Konfliktløsning er det væsentligt at turde have tillid og dermed give plads for en tillidsskabende mulighed. Gennem anerkendelse og tillid kan ligeværd blive muligt og det mellemmenneskelige ligeværd kan skabe muligheden for en bæredygtig relation. Mellemmenneskeligt ligeværd drejer sig om at jeg i ord og handling respekterer den anden, den andens synspunkter uanset om vi har forskellig status i organisationen. For at jeg kan forstå dig, kræver det, at jeg kan se igennem mine egne fordomme og tolkninger. At jeg er villig til at lære mig selv at kende og til at se på mig selv. Det kan være svært. Men det er centralt at erkende sin egen indstilling, sine ressourcer og udviklingsmuligheder.

Tør jeg tro på, at alle mennesker har et ønske om at være værdifulde for dem de holder af, at de har deres gode grunde til at gøre, det de gør og gør det bedste, de har lært? Tør jeg blive i det undersøgende "møde", når uoverensstemmelserne viser sig, uden at tolke, dømme og sætte andre i bås, uden at opbygge forsvar og stadig holde muligheden for selv at blive klogere åben, selv når jeg føler afmagt - tør jeg

blive i kontakt? I hvilke situationer tør jeg ikke blive i kontakt og hvad kan jeg så gøre for ikke at ødelægge relationen?

Med kontakt mener vi at være til stede, være ærlig og fx sige, at det her er svært, at det forstår jeg ikke, det opfatter jeg på en anden måde... og være villig til at søge at forstå den anden uden at begynde at forsvare sig, blive fordømmende og gå.

Med at sætte andre i bås mener vi at man dømmes hinanden: " Han er ikke til at stole på..." "Det er det sædvanlige med ham..." Når den bevidsthed står først, når vi lytter til den anden, så lytter vi ikke fuldt ud for at forstå og vi får ikke stillet de undersøgende spørgsmål, for vi har besluttet os for, at vi ved hvordan det hele hænger sammen.

## Projektet

I April 2004 blev der sat et skib i søen på det socialpsykiatriske bocenter Hedelund.

Formålet med projektet på Hedelund er:

- Der skal uddannes og etableres et konfliktråd
- Konfliktrådet skal kunne opsøges og tilkaldes for at understøtte en positiv konflikthåndtering på Hedelund
- Projektet skal afsøge hvorvidt konfliktløsningsmodeller kan udvikles til en brugbar metode i socialpsykiatrien.

Skibet skal lede en sejlads som drejer sig om at opdage, hvordan konflikterne eskaleres og være med til at finde nye måder at håndtere dem på, som kan give færre voldelige episoder og skabe flere vinder/vinder situationer.

De værdier, der er indlejret i projektets formål, svarer til det alternative paradigme for konfliktløsning (se ovenfor), som søges indarbejdet mange steder i samfundet i disse år.

Målet var at danne et konfliktråd bestående af beboere og personale, som f.eks. kunne optræde som upartisk 3. part i en konflikt.

Konfliktrådet er i dag etableret med 12 medlemmer. Medlemmerne har været ude på de enkelte afdelinger for at fortælle om konfliktrådet og undervise i konfliktløsning. De første møglinger har været afholdt.

## Hvordan gjorde vi?

Vi begyndte med et fælles startskud - et 2 timers fællesmøde for beboere og personale på hele Hedelund. Hensigten med en fælles opstart for hele Hedelund var at alle:

- var orienteret om at nu gik projektet i gang,
- fik en fælles grundviden om, hvordan konflikter optrappes
- fik viden om, hvad man kan gøre ved det
- fik fælles ejerskab til projektet og dermed opbakning til dem, der havde meldt sig til undervisningen for at blive medlem af konfliktrådet

### Appelsineksemplet.

Alle fik en appelsin da de blev budt velkommen ved døren.

Vi fortalte om forskellige grundbegreber og modeller i konfliktforståelse og de muligheder denne form for konfliktløsning kan åbne for.

Undervejs summede deltagerne to og to over hvor mange forskellige

løsningsmuligheder der kan være i en konflikt hvor to personer begge vil have den ene appelsin der er. Og hvad det betyder det, at få øje på de mange andre muligheder der er, end blot den at skære appelsinen midt over. Og der kom mange kreative forslag ud af den livlige summen og mange overvejelser over betydningen af de nye muligheder.

Vi sluttede af med at bede alle om at finde mindst et håb/ønske for fremtiden i forbindelse med oprettelsen af et konfliktråd.

Håbene blev skrevet på balloner, som blev sat op på en lang snor - det var meget visuelt. Ballonerne blev hængt ude ved indgangen til Hedelund, så alle kunne se dem og tale om dem de næste dage.

Håbene er:

Fred og ro	Blive bedre til at løse problemer	Blive klogere
Gensidig respekt	Tænke før du handler	Mere viden om konfliktløsning
Give mulighed for at lade de implicerede løse deres egne konflikter	Bedre samvær	Fællesskab
At forstå hinanden	Løse konflikter i et godt samarbejde	At konflikten bliver løst for begge parter

Humor og latter	At blive mere åben overfor konflikter og løsninger	Undgå vold
Undgå konfliktskyhed	Gartnerløsning	Hjælpe
Forståelse	At løse konflikter uden slåskamp	Glæde - dialog - sjov
Sammenhold	Åbenhed	Gensidig respekt
Forståelse	Bedre klima	Ingen grøfter
Åbenhed	Samarbejde	Nye ideer
At blive bedre til at løse konflikter mellem beboere og personale	Diskussioner	Husk at glemme
Positiv udvikling efter konfliktløsning	Kreativitet - nye ideer	Ikke alarmer og psykofysisk træning
Forskellighed er fedt 100%	Ligeværdige samarbejdspartnere	Bedre kommunikation
Løsning af konflikter på en god måde	Ligeværd	Respekt
Metoder	At få belyst problemerne	Flere nuancerede synspunkter på en konflikt

Selve undervisningen af konfliktrådsdeltagerne blev planlagt og gennemført over 7 gange af 3 timer om formiddagen. Tidsrammen viste sig at være passende i forhold til at hele gruppen kunne holde koncentrationen. Og det var muligt at komme med korte teoretiske oplæg og træne i praksis, samt opsamle erfaringerne fra træningen. Der har været mange meget inspirerende samtaler undervejs i den fælles gruppe, med mange guldkorn og også betænkeligheder, om det her nu også kunne omsættes til praksis.

### **Tidligere erfaringer**

I Center for Konfliktløsning var der allerede gjort nogle gode erfaringer med fælles undervisning for naboer, personale, og beboere med psykiske lidelser ved et botilbud for sindslidende misbrugere.

Disse erfaringer var gjort i forbindelse med etablering af et naboråd på Pensionatet Mette Marie i Vanløse.

Naborådet blev etableret for at modvirke den uro og furor det ofte skaber, når "anderledes" mennesker flytter ind i nabolaget. Naborådet består af repræsentanter for de omkringliggende bolig- og ejerforeninger samt beboere og personale fra pensionatet Mette Marie.

Det var erfaringen fra denne undervisning og træning i konfliktløsning, at det fælles undervisningsrum gav plads til at undersøge og udfordre forskelligheden og dermed også rum til at aflive myter, fortolkninger og forestillinger om hinanden.

Undervisningen i konfliktløsning kunne medvirke til at fastholde en undersøgende og dialogisk tilgang også når der kom konfliktstof på bordet.

Deltagerne fik gennem undervisningen også en tættere og tilsyneladende mere ligeværdig relation til hinanden, der blandt andet gav sig udtryk i gensidige invitationer og besøg.

### **Konklusioner og perspektiver**

Som underviser har det været meget meningsfyldt at undervise beboere og personale sammen og i fællesskab udforske mulighederne for anvendelsen af alternativ konfliktløsning. Egne forestillinger om hvor vidt personalet nu skulle have lidt mere undervisning end beboerne, for at "kunne gå foran", blev udfordret og viste sig at være helt unødvendige. Derimod var alle de små oplevelser og erkendelser ved at have dialogen om metoder, muligheder og barrierer i det fælles forum meget værdifulde. At opleve sig selv og hinanden i arbejdet med at udvikle nye former for konflikthåndtering åbnede tilsyneladende for en anden form for ligeværdighed end dagligdagens. Og at træde ud af de "faste roller" vi ofte sætter os selv og hinanden i virkede som en yderligere inspiration i samme retning.

At se konfliktløsning som et fælles anliggende for beboere og personale og tage dette udgangspunkt alvorligt i valg af organisationsformer og metoder ud fra et alternativt paradigme, synes at have et potentiale til udvikling af bæredygtige og ligeværdige relationer i det socialpsykiatriske område, hvor konflikter ellers til tider har tendens til at eskalere og blive løst ud fra det traditionelle paradigme med asymmetriske relationer til følge.

Vi har gjort os erfaringer med denne undervisningsform og målgruppe som vi finder tankevækkende og vi er spændte på at høre om erfaringerne med det videre forløb i

praksis - hvordan går det med konfliktløsningen om  $\frac{1}{2}$  til 1 år? Hvordan udvikler relationerne sig på Hedelund? Hvad skal der til for at vedligeholde og udvikle det der er sat i gang?

På baggrund af de erfaringer vi har gjort os på bocentret Hedelund og Pensionatet Mette Marie mener vi, at det vil være absolut relevant at iværksætte yderligere udviklingsarbejde, hvor de metoder og redskaber, der knytter sig til paradigmet i alternativ konfliktløsning afprøves flere steder i det socialpsykiatriske område.