

## På temadag med Sven-Bent og Winnie

Sven-Bent kommer med en øl i hånden, og Winnie beder ham gå. De kommer op at diskutere, Sven-Bent skubber til Winnie og går sin vej. – Hvorfor går det galt? Brugere og medarbejdere fra Fountain House tog sammen på temadag for at blive bedre til at håndtere konflikter.

*Af Tannie og Tanja, medarbejder og medlem, Fountain House, København*

Fountain House er et privat tilbud/klubhus for personer med psykiske lidelser. Gennem Projekt PARIS fik vi midler til blandt andet at holde en fælles temadag om konflikthåndtering og voldsforebyggelse for medarbejdere og brugere (medlemmer) i huset. Temadagen blev holdt i september 2003.

Vi oplever alle konflikter i det daglige, både på arbejdspladsen og privat, det er derfor væsentligt at blive bedre til at håndtere disse situationer. Fountain House kontaktede uddannelsesafdelingen ved psykiatrien og bad dem komme og lære os om konflikthåndtering. De var meget interesserede, da undervisning af medarbejdere og brugere sammen, er nyt for dem.

Inden vi traf den endelige beslutning om temadagen, spurgte vi rundt i huset, om interessen var der. Der var stor opbakning, og et rekordhøjt antal medlemmer deltog i temadagen fra start til slut.

### **Rollespil og diskussion**

Temadagen forløb som en kombination af rollespil, undervisning, input ved brug af overheadprojektor (plancher) og diskussion med deltagerne. Et stæk af psykologisk teori satte krydderi på den levende gennemgang.

Underviserne tog udgangspunkt i et rollespil om det forhold, at man ikke må optræde beruset i Fountain House: Sven-Bent, medlem, kommer i huset med en øl i hånden. Winnie, medarbejder, beder ham gå. Efter en kort diskussion skubber Sven-Bent til Winnie og går derpå. Underviserne spørger nu, hvorfor det gik galt, og det er ikke nok bare at henvise til Sven-Bents regelbrud – ølflasken i hånden!

Herefter fik vi indblik i forskellige konflikttyper (se boks) og diskuterede personlige smertetærskler, stress og konfliktforløb. Stressniveauet hos de involverede parter i en konflikt spiller en stor rolle. I en konflikt bliver vi stressede (ophidsede) og derfor dårlige til at lytte. Derfor har folk efter en konflikt svært ved at huske, hvad der nøjagtigt skete.

Efterfølgende blev vi delt op i grupper, som skulle komme med forslag til, hvad rollespillets Sven-Bent, Winnie og eventuelle vidner havde brug for som efterværn til konflikten.

### **Følg konflikten til dørs**

I opsamlingen fra gruppearbejdet blev det meget synligt, at der er behov for, at en konflikt bliver fulgt til dørs.

Vi lærte, at for at kunne forstå en konflikt og være i stand til at løse den på en fornuftig måde, er det vigtigt at anerkende, at alle har deres gode grunde til at reagere, som de gør, samt, at alle oplevelser af den pågældende hændelse, der evt. leder til en konflikt, er sande. Det blev understreget, at vi ikke nødvendigvis behøver at være jævnbyrdige, men det er essentielt, at vi er ligeværdige, og at vi respekterer andres holdninger, selv om vi måske ikke er enige. Vi lærte også, at det er vigtigt, at alle implicerede bliver hørt efter en konflikt, så ingen slipper udenom at forholde sig til det, der skete.

Rollespillet blev herefter spillet igen. Denne gang med deltagerne i rollerne som Sven-Bent og Winnie. Vores opgave var at standse konflikten, inden den løb af sporet. Der kom mange gode bud og forslag, og rollespillet

blev spillet over to omgange, med forskellige medlemmer og medarbejdere som aktører.

Vi lærte vigtigheden af at få talt sammen efter en konflikt. Det er godt at have en procedure eller et efterværn, så alle er enige om, hvordan vi i huset tackler konflikter og skaber omsorg for hinanden i forbindelse med konflikter.

Det var en inspirerende dag, og vi følte alle, at vi har fået nogle gode og brugbare værktøjer. Tilbage står nu opgaven at få ført metoderne ud i livet/huset, så vi alle kan være med til forebygge, at konflikter eskalerer. Nu ved vi, hvordan vi skal forholde os til hinanden efter en konflikt og på den måde bliver i stand til at forhindre, at konflikter ender med en voldelig episode. Det vil være oplagt for det kommende sikkerhedsudvalg at tage initiativ til eventuelt at udforme en huspolitik på området.

### **Fem slags konflikter**

Når man taler om konflikter, skelner man mellem fem typer:

- Interessekonflikt – noget alle vil have, men kun én kan få.
- Pseudokonflikt – vi tror, andre vil noget andet, end de egentlig vil.
- Sagskonflikt – to forskellige meninger om samme sag.
- Forskudt konflikt – man har skændtes i hjemmet, og det går ud over en helt anden.
- Personkonflikt – forholdet mellem parterne er i forvejen så belastet, at man på forhånd indtager modsatte positioner.

**Hvem:** Fountain House i København. Et klubhus for mennesker med psykiske lidelser.

**Hvad:** Temadag om voldsforebyggelse for medarbejdere og medlemmer af huset.

**Kontakt:** Medarbejder Tannie Christiansen, Fountain House/Klub Fontana, tlf. 3916 0916, [fh@fountain-house.dk](mailto:fh@fountain-house.dk)