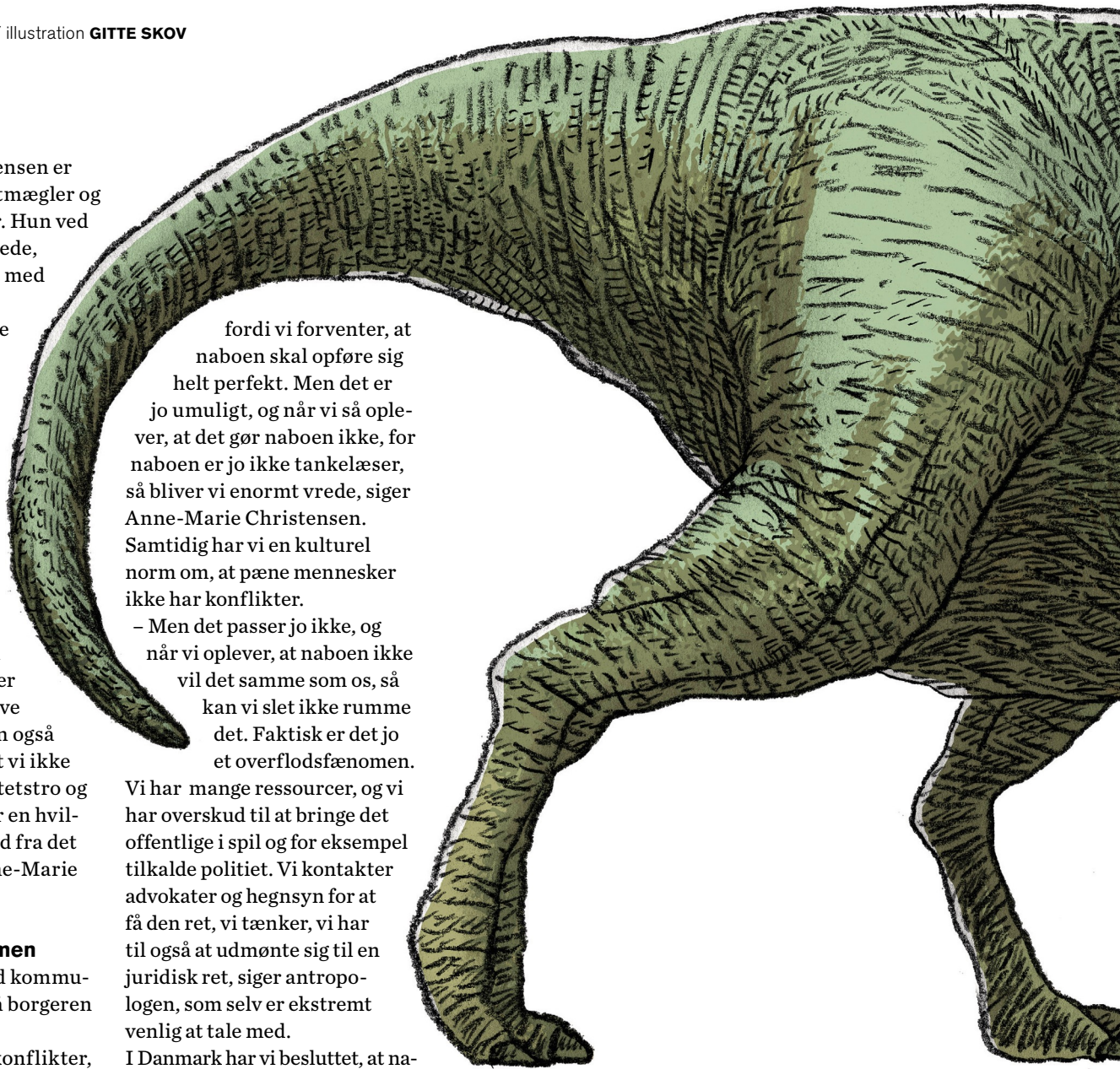
VI ER VREDE

En stadigt voldsommere konfliktkultur rammer kommunerne. Strømmen af klager over sagsbehandling vokser. Det samme gør nabokonflikterne, som ender hos kommunerne, hvor de lægger et stort skjult pres på kommunernes økonomi, siger Anne-Marie Christensen, der i 10 år har forsket i den danske konfliktkultur.

tekst **TOM EKEROTH** /// illustration **GITTE SKOV**



Anne-Marie Christensen er antropolog, konfliktmægler og direktør i Etnovator. Hun ved virkelig noget om vrede, for hun har arbejdet med konflikter i 10 år og mener, at den danske konfliktkultur er en skjult brændende platform for kommunerne.

– Vi er blevet vredere og mere rethaveriske. Mine kursister fra kommunerne oplever mere og mere krævende og utålmodige danskere, som vil have løsninger. Det er den klassiske negative vinkel, men man kan også se noget positivt i, at vi ikke længere er så autoritetstro og ikke bare accepterer en hvilken som helst adfærd fra det offentlige, siger Anne-Marie Christensen.

Et overflodsfænomen

Der er borgeren mod kommunen, men der er også borgeren mod borgeren.

– Vi har alle de her konflikter, fordi vi forventer, at naboen skal opføre sig helt perfekt. Men det er jo umuligt, og når vi så oplever, at det gør naboen ikke, for naboen er jo ikke tankelæser, så bliver vi enormt vrede, siger Anne-Marie Christensen.

Samtidig har vi en kulturel norm om, at pæne mennesker ikke har konflikter.

– Men det passer jo ikke, og når vi oplever, at naboen ikke vil det samme som os, så kan vi slet ikke rumme det. Faktisk er det jo et overflodsfænomen. Vi har mange ressourcer, og vi har overskud til at bringe det offentlige i spil og for eksempel tilkalde politiet. Vi kontakter advokater og hegnsyn for at få den ret, vi tænker, vi har til også at udmønte sig til en juridisk ret, siger antropologen, som selv er ekstremt venlig at tale med.

I Danmark har vi besluttet, at na-

bostridigheder ikke er et offentligt anliggende. Alligevel lander de tit på kommunens bord.

– Jeg har tit ansatte i teknik og miljø på kursus, og de fortæller om stridigheder mellem naboer, som vokser, så det til slut kommer til at handle om garagen. Bygningsreglementet og alle mulige regler og love bliver den juridiske krog, som man kan hænge sin konflikt og sin hævngerrighed op på. Kommunerne ligger vandret på det område, siger Anne-Marie Christensen.

Blå i hovederne

Når de ansatte i kommunerne kommer på kursus hos Anne-Marie Christensen, er det ofte først, når de oplever en voldsom stigning i antallet konflikter.

– Det er først, når folk er blå i hovederne, og der er sygemeldinger, at man reagerer med, at nu må vi hellere få taget et kursus, og så bliver det en dag eller to dage. Det er fint nok, men det er en reaktiv indsats, siger Anne-Marie Christensen.

Samtidig har kommunerne ofte en forkert indgangsvinkel, når de skal italesætte problemet .

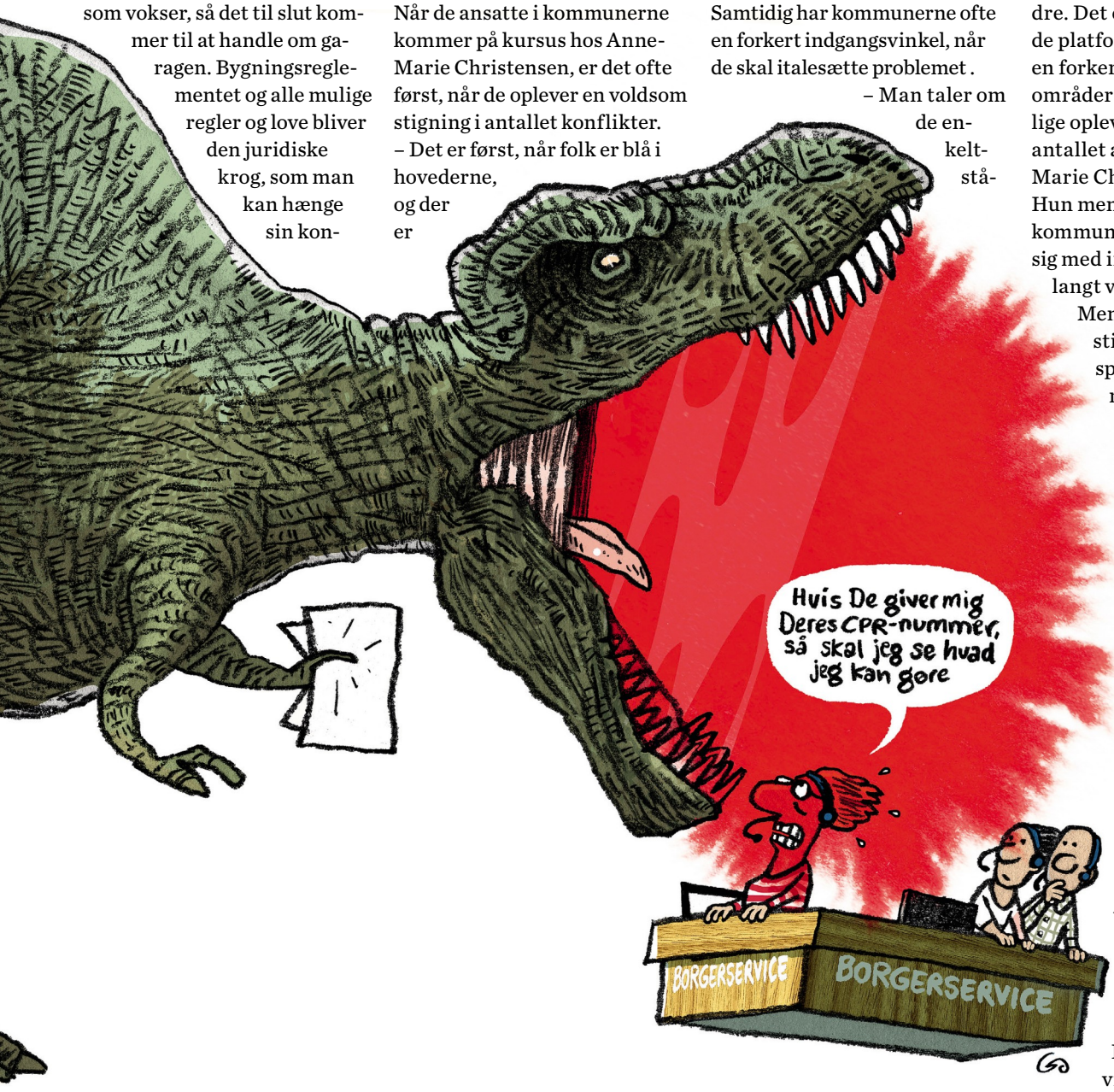
– Man taler om de enkeltstående individer, som bare er enormt besværlige. Og så er der alle de andre. Men hvis vi tager det samlede billede af, hvordan dansk konfliktkultur ser ud, så bliver det ikke mindre. Det er en skjult brændende platform, og derfor er det en forkert tankegang. På alle områder inden for det offentlige oplever man en stigning i antallet af klager, siger Anne-Marie Christensen.

Hun mener, at det er fint, at kommunerne beskæftiger sig med innovation, og hvor langt vi kan køre på literen.

Men man er nødt til at stille sig selv et andet spørgsmål: Ikke hvor meget service kan vi få – men hvad er god service?, siger hun.

– Jeg synes stadig, det er mærkeligt, når en hospitalsafdeling bare sender besked pr. mail: ”Ja, du har kræft”. Man er nødt til at have de menneskelige kompetencer i front. Man er nødt til at forstå, at selv om man er biolog og ude at lave et miljøtilsyn, så skal de menneskelige kompetencer også være i spil. Den systematisk, empatiske tilgang til leverance af service, den, synes jeg, mangler.

Den platform kommer vi til at bruge flere og



ROLIG NU

Når jeg har været i tv, og de har brugt en case om nabokonflikter, så er det typisk, at en af parterne sporer mit nummer og ringer til mig. Det er typisk en mand på 50 plus, som undskylder og bare gerne vil have et råd. Men tit fænger mine råd ikke, når jeg for eksempel siger "tag det roligt, dialog, hvad er din rolle?". Hvis jeg derimod havde sagt: Jeg synes, du skal tage din bedste sabel, gå over til naboen og hugge hovedet af ham. Så ville vedkommende synes, det er en god ide.
Under vreden er det frygt, for vores hjerner er ikke designet til at være, hvor vi er i dag. Vi ser fare, og det har sikret artens overlevelse. Dengang hvor vi levede i de omgivelser, som vores hjerner var designet til, var det smart.
Men der er ingen grund til vreden: Hverken naboen eller kommunen er ude efter os. Dyder som høflighed og hensynsfuldhed – hvis ikke du vil bruge dem for din nabos skyld, så gør det for din egen sjælefreds skyld. Hensynsfuldhed er nøglen til utrolig meget, når man udskifter den grimme adfærd over for hinanden med noget prosocialt, kan man opnå meget. Jeg appellerer til eftertanken. Selvkontrol er et godt ord, rolig nu.

Anne-Marie Christensen, antropolog

flere penge på. Folk bliver sure, og de bruger deres klagemuligheder, og dem, der ikke klager, vil i stedet gøre livet surt for de stakkels frontmedarbejdere, siger Anne-Marie Christensen.
– Når man bliver taget alvorligt, får en fornuftig snak og opdager, at her et system, som kerer sig om mig. Det er det vigtigste. Ikke at jeg fik ret. Vi er rethaveriske, men der er også noget positivt i det: Det er en insisteren på, at den måde, vi skal have service på, skal være mere menneskelig. Det kunne jeg godt tænke mig, at kommunerne innoverede mere på. I stedet for at vente på at borgeren bliver forstående over for systemet, er det bedre at vende det om, så systemet er forstående over for borgeren.

Hjernerne på savannen

Og så tilbage til nabostridighederne og hvorfor vi er så vrede.
– Der er masser af hjerneforskning, som viser, at det værste, man kan udsætte den menneskelige organisme for, er social stress, som er kendetegnet ved asocial adfærd. Alt det der gør ondt: At blive ignoreret, lagt for had og ikke at blive taget hensyn til. Alt det som splitter flokken. Vi er designet til at være flokdyr. Civilisationen har givet os nogle muligheder, som vores hjerner slet ikke er klar til at kapere. Vores hjerner render stadig på savannen. Når noget af det, som vi med rimelighed kunne kræve af naboen, ikke bliver opfyldt, bliver vi ekstremt vrede, og så når vi ikke at få tænkt den sidste del af hjernen med. Vi bliver grebet af konflikten og får lyst til at kæmpe. Reptilhjernen går i gang, og vi når ikke at tænke "hvad er det, der sker, hvis jeg melder min nabo til politiet", siger Anne-Marie Christensen.
Hvis man bliver sur på sin nabo og skælder ham ud, så kan man være sikker på, at det gode naboskab og muligheden for at få det rettet op er kørt helt af sporet. Det samme sker på en arbejdsplads. Folk er meget hurtige til at tænke på andre som psykopat eller tosset. Vi er meget følelsesforskrækkede, og vi kan ikke rumme, at vi ind imellem bliver vrede på hinanden, mener Anne-Marie Christensen.
– Men ligesom vi kan være glade for en kollega, kan vi også blive skidesure på en kollega. Men den rummelighed har vi ikke. Det skal være pænt, glat og poleret. Men sådan er det jo ikke. Livet er også, at vi bliver vrede på hinanden. ■ *tek@kl.dk*

FOTO: ANITA GRAVERSEN

BLÅ BOG

- Anne-Marie Christensen er magister i antropologi fra Aarhus Universitet med speciale i dansk konfliktkultur.
- Uddannet konfliktmægler og direktør i Etnovator aps.
- Ville som antropolog oprindelig have haft sit feltarbejde blandt sydamerikanske indianere, men blev via en tv-udsendelse om konfliktmægling opmærksom på hegnsynenes rolle.
- Har skrevet bogen "Nabokonflikt – løs den selv" og er en meget brugt ekspert i tv, når det drejer sig om hverdagens konflikter.

> "Vi er blevet vredere og mere rethaveriske. Mine kursister fra kommunerne oplever mere og mere krævende og utålmodige danskere, som vil have løsninger.
>
> *Anne-Marie Christensen, antropolog*