



Volds forebyggelse i samarbejde med borgeren

voldsomudtryksform.dk



Indhold

3	Voldsforebyggelse sammen med borgeren
4	LA2 tager pulsen på beboerne
7	FIT er FEDT
10	„Det handler om relation, relation, relation“
14	Her vælger borgerne selv kontaktpersoner
17	Det er blevet sjovt at arbejde med de svære hverdagsdilemmaer
20	Drama hjælper unge med autisme til at håndtere svære følelser
23	Kommunikation i øjenhøjde giver færre klager
26	Push-beskeder og neuropædagogik mindsker konflikter
29	Øget trivsel med BVC om mestringsskemaer

Voldsforebyggelse i samarbejde med borgeren

Vold som Udtryksform,
Socialt Udviklingscenter SUS 2019

Tekst og foto: Miriam Schultz
(undtagen Kristian Hammers historie s. 10-13)
Redaktion: Birgitte Bækgaard Brasch
og Karen Pedersen
Forsidefoto fra Center for Neuropædagogik i Næstved
Grafisk tilrettelæggelse: Christian Schmidt
Tryk: Nofoprint
ISBN: 978-87-92182-31-9

Socialt Udviklingscenter SUS
Nørre Farimagsgade 13
1364 København K
www.sus.dk

Voldsforebyggelse sammen med borgeren

Når mennesker føler sig set, hørt og inddraget i hverdagen og i forhold til den hjælp, de får på botilbuddet, plejecentret eller i specialskolen, trives de bedre, og risikoen for konflikter og vold mindskes. Det ved vi fra undersøgelser om borgerinddragelse, og det viser erfaringer fra sociale tilbud og andre arbejdspladser, hvor medarbejdere og borgere er i tæt kontakt i hverdagen.

Konflikter og voldsomme episoder berører alle involverede og kan let føre til utryghed og mistrivsel hos både medarbejdere og borgere. Derfor har de en fælles interesse i at arbejde sammen om at undgå voldsomme episoder.

Et godt afsæt for samarbejdet er at spørge borgerne, hvordan de oplever den støtte, de får. Og om de har den indflydelse, de ønsker. Det er vigtigt at sætte sig ind i borgernes perspektiv og at støtte dem bedst muligt i at bevare selvkontrollen. Den enkelte borger ved ofte, hvad der kan føre til magtesløshed og kaos, og hvad der kan være hjælpsomt for at undgå det. Ofte har borgeren også bud på, hvordan personalet bedst forholder sig, hvis en situation alligevel spidser til eller udvikler sig voldsomt.

Sammen med borgeren, og evt. også de pårørende, kan personalet udarbejde en plan for, hvordan konflikter og vold bedst forebygges. Det

kan ske på baggrund af samtaler om, hvad borgeren reagerer negativt på, og hvad borgeren sætter pris på og interesserer sig for.

Redskaber som forebyggelsesplaner, tryghedsplaner og mestringsskemaer kan understøtte samtalerne og samarbejdet. Inddragelsen kan også ske via faglige metoder som LA2 og FIT (Feedback Informed Treatment).

Samarbejdet afhænger selvfølgelig af borgerens funktionsniveau, men også når en borger ikke har et verbalt sprog, er der mulighed for inddragelse. Det kan være ved hjælp af billeder eller piktogrammer eller ved at være opmærksom på borgerens nonverbale sprog og signaler.

På de kommende sider fortæller otte arbejdspladser om, hvordan de arbejder med at forebygge vold – sammen med borgerne – og hvad de får ud af det. Desuden fortæller en borger om sine erfaringer fra ophold på psykiatrisk afdeling og på forsorgshjem. Vi håber, at fortællingerne kan inspirere andre til at sætte endnu mere fokus på at inddrage borgerne i arbejdet med at forebygge vold. Stor tak til arbejdspladser, medarbejdere og borgere for at medvirke og dele erfaringer.

Vold som Udtryksform
september 2019

Tæt samarbejde mellem medarbejdere og borgere øger trygheden på botilbuddet Grevenlund i Odense. Her anvender medarbejderne metoden LA2, hvor de med afsæt i tre værktøjer sætter fokus på borgerens trivsel, tryghed og læring.

LA2 tager pulsen på beboerne

På botilbuddet Grevenlund har en ny beboer med utallige magtanvendelser bag sig løftet en skraldespand over hovedet og truer med at kyle den ud ad vinduet.

– Hold da op, hvor han er blevet presset for meget, lyder det som det første fra en af pædagogerne, der har den klare anskuelse, at noget bringer beboeren i ubalance, ellers ville han ikke reagere sådan.

Personalet går undersøgende til værks i forhold til, hvad der får beboeren på overarbejde, og hvad der gør ham tryk. Hurtigt lægges det ind i planen, at han skal have nogle pauser fuldstændig isoleret. Med tiden bliver beboeren selv trænet i at mærke efter, hvornår han har behov for at stemple ud, og i de situationer er han fri til at gå. I dag, fire år senere, har han endnu ikke haft et voldsudbrud.

– Det er da livskvalitet, at vi lytter til hans signaler i stedet for at presse på, siger Ulla Leth, rehabiliteringsleder på Grevenlund – et bo- og aktivitetstilbud for voksne med varigt nedsat psykisk eller fysisk funktionsevne i Odense.

Den beboerinddragende tilgang er meget forskellig fra, hvordan botilbuddet tidligere greb konflikter an:

– Før kunne vi finde på at sige: „Du bliver lige her“ eller „Se mig i øjnene, når jeg taler til dig.“ I dag ved vi, at hvis en beboer i forvejen er belastet, så skal vi ikke trappe konflikten op ved at stille krav.

LA2 styrker samarbejdet

I dag anvender Grevenlunds ca. 50 medarbejdere og fire teams systematisk metoden LA2. (Low Arousal). Filosofien er, at jo mere medarbejdere og borgere samarbejder om at øge trivsel og

👉 Før kunne vi finde på at sige: 'Du bliver lige her' eller 'Se mig i øjnene, når jeg taler til dig.' I dag ved vi, at hvis en beboer i forvejen er belastet, så skal vi ikke trappe konflikten op ved at stille krav.

tryghed, jo større er sandsynligheden for, at der bliver færre konflikter, og at de bliver nemmere at håndtere.

Grundforudsætningen i LA2 er at være nysgerrig på, hvad der ligger bagved en udadreagerende adfærd. Derfor gennemgås hver enkelt beboer systematisk på teammøderne, og beboerne inddrages i videst muligt omfang selv som erfaringseksperter.

– Ved at gennemanalysere borgeren får vi

LA2 er en samtale- og refleksionsmetode, inspireret af Low Arousal og recovery, hvor borgerens eget perspektiv på trivsel og vejen til et godt liv er afgørende. Derudover indgår elementer fra Åben Dialog og fra FIT – Feedback Informed Treatment (se side 7). LA2 benytter tre skemaer – trivselsplan, tryghedsplan og læringsplan – til at kortlægge, forebygge, håndtere og skabe læring fra hhv. borgerens og medarbejderens perspektiv. LA2 bruges især i samarbejdet med unge og voksne med kognitive funktionsnedsættelser, psykiske lidelser og sociale vanskeligheder, fx på botilbud. Læs mere på www.metodermodvold.dk og i metodemmanualen til LA2 på www.socialstyrelsen.dk.



– Vi gør meget ud af at lære borgerne at kende og finde ud af, hvad det er for nogle tegn de viser, fortæller socialpædagog Ditte Høtoft Nielsen.

fokus på, hvad der bringer borgeren i ubalance. Vi insisterer på at finde frem til de udløsende faktorer. Hvilke belastninger oplevede beboeren forud for konflikten, og hvordan kan vi sammen undgå, at de hober sig op igen?

– Hvis vi har mange personaleskift i løbet af en dag, løber af sted med en borger og udsætter ham for høje lyde eller mange mennesker. Hvis han så slår, hvem har egentlig fået ham til at slå?, spørger Ulla Leth.

Det er os, som er hjælperen

LA2-metoden indeholder tre redskaber: trivselsplanen, tryghedsplanen og læringsplanen.

Den første plan, *trivselsplanen*, handler om forebyggelse. Den beskriver, hvordan borgeren fremstår, når han eller hun trives, og hvilke tiltag der er aftalt, hvis det kniber med trivslen.

Tryghedsplanen fokuserer på, hvordan borger og medarbejder håndterer svære situationer, så borgeren så vidt muligt undgår at komme i affekt og miste selvkontrollen. Som rehabiliteringsleder Ulla Leth beskriver det, kan selv den bedste forebyggelse ikke forhindre, at der opstår konflikter. Så er det, at tryghedsplanen tages i brug.

– Nogle gange reagerer en borger helt oppe i rødt. Og hvordan skal man så være i det som medarbejder? Det kan være, man skal undgå direkte øjenkontakt. At man skal sørge for, at borgeren har en flugtmulighed ved fx at lade være med at stille sig foran borgeren, men derimod ved siden af. Eller at man skal give borgeren flere pauser.

Den tredje plan, *læringsplanen*, handler om at hente fælles læring i kritiske episoder og lade det indgå i det fremadrettede samarbejde.

– Vi bruger rigtig meget tid på at analysere de situationer, vi kommer ud i med borgeren. Det handler i høj grad om at hjælpe borgeren med at finde nogle mestringsstrategier.

Målet er, at både medarbejdere og borgere tager læringen med sig og er i stand til at bruge en bedre strategi næste gang, konflikten melder sig.

Styrket samarbejde

Trivsels- og tryghedsplanerne ligger fremme på bordet i personalerummet og er i brug under teammøder, personaleskift og den daglige snak om borgeren.

Det er ifølge Ditte Høtoft Nielsen, der er

socialpædagog på Grevenlund, med til at gøre det langt nemmere at bede en kollega om hjælp, for alle medarbejdere ved, hvad der står i planerne, og hvordan man arbejder med dem.

– LA2 gør os konstant bevidste om, at den viden, vi opnår, skal være en fælles viden, at vores faglighed skal sættes ind i en fælles pulje, som alle kan trække på, siger hun.

Lidt sort/hvidt sagt er pædagogen gået fra at være 'lonesome rider', hvor det blev oplevet som et nederlag, hvis man ikke nåede i mål med en borger, til at være en del af et team, der står til rådighed for hinanden, forklarer Ditte Høtoft Nielsen.

– Hvis jeg har en konflikt med en borger, så er det ikke mig, der skal køre den igennem og gøre den færdig. Der står vi til rådighed for hinanden, for borgeren kan have svært ved at være i situationen med mig, hvis det er med mig, den er begyndt. Det er ikke mig, der kan redde det hele. Vi gør det i fællesskab, og jeg er ikke en dårlig pædagog, fordi jeg ikke nåede i mål. Jeg er en god pædagog, fordi vi fik borgeren igennem i fællesskab.

Et maks. presset smil

LA2 har gjort personalet klogere på, hvordan de kan forstå beboernes adfærd og tilpasse deres egne tilgange og handlinger, så de skaber mere tryghed og ro hos beboeren, fremfor at situationer kører yderligere op, forklarer Ditte Høtoft Nielsen.

– Vi gør meget ud af at lære borgerne at kende og finde ud af, hvad det er for nogle tegn, de viser. Vi kender tegnene på, når borgeren er i travsel, men også tegnene på, hvornår borgeren kommer i krise og føler sig presset.

– Vi er blevet bedre til at læse og forstå den enkelte beboers handlinger, udtryk, kropssprog og mimik. Et smil er ikke bare et smil. Når en bestemt beboer smiler så meget, at han viser tandkød, er det altså ikke fordi, at han er glad, så er han maks. presset, og så skal du ikke stille flere krav eller gå tættere på. Du skal trække dig!

– Disse små bitte detaljer kender vi ikke i begyndelsen, når vi får en ny borger. Vi kan komme til at lave nogle uhensigtsmæssige handlinger, men via LA2 bliver vi kloge på, at her er nogle mønstre, vi skal være nysgerrige på. Den erfaring og viden, vi får ved at aflæse borgerne, skriver vi ned, så vi også kan videregive det til nye kolleger, siger Ditte Høtoft Nielsen.

Færre konflikter og mindre fysisk magt. Det er resultatet af metoden FIT, Feedback Informed Treatment, som det socialpsykiatriske botilbud Mariested i Søby benytter.

FIT er FEDT

– **Det værste, I kan gøre,** er at begynde at snakke en masse. I skal holde op med alle de ord og i stedet sige; jeg kan se, du har det svært lige nu, jeg kommer igen om ti minutter for at se, hvordan du har det.

Sådan lyder en beboers bud på, hvordan personalet bedst kan hjælpe hende med at falde ned, og hvad de absolut ikke skal gøre, hvis det skal undgås, at hun kører yderligere op.

Før kunne personalet ubevidst komme til at optrappe konflikten, fortæller Helle Gjettermann Jacobsen, der er social- og sundhedsassistent på botilbuddet Mariested i Søby.

– Vi vil jo gerne lave problemløsning så hurtigt som muligt og gå i dialog for at få situationen under kontrol, men beboeren vil gerne vente, til hun er klar. Hendes budskab har hele tiden været det samme, men nu udtrykker hun det med ord frem for vold.

I 2015 havde botilbuddet 42 magtanvendelser og dobbelt så mange arbejdsskader med vold og trusler, men efter at både personale og beboere har været på kursus i metoden FIT (Feedback Informed Treatment), har de stort set ikke brugt magtanvendelser eller oplevet fysisk vold.

Ifølge leder Charlotte Abildgaard Jensen er der ingen tvivl om, at det er øget borgerinddragelse, der har nedbragt tallet.

– I dag ser vi borgerne som eksperterne, og vi er med til at støtte op om de ting, de vurderer hjælper dem. Det giver et godt samspil mellem beboer og personale, siger hun.

At borgerne har mere indflydelse på deres liv, og hvordan de gerne vil have det, betyder også, at personalet bruger mindre tid på faglige diskussioner.

– Før kunne vi bruge en hel eftermiddag på at debattere frem og tilbage ud fra personlige holdninger til, hvad der er bedst for den enkelte borger. Det gør vi ikke mere. Nu spørger vi dem.

» I dag ser vi borgerne som eksperterne, og vi er med til at støtte op om de ting, de vurderer hjælper dem. Det giver et godt samspil mellem beboer og personale.

I samme båd

Netop fordi den nye metode lagde op til mere borgerinddragelse, var det oplagt at invitere borgerne med til undervisningen, og de fik løn og forplejning på lige fod med personalet.

Flere fagprofessionelle mente, at visse borgere ikke kunne 'holde til' at deltage i fælles undervisning. Men omkring 30 ud af 45 borgere deltog aktivt i undervisningen og var til stede hele dagen.

– Nogle af beboerne har efterfølgende fortalt,

A photograph showing a woman with short grey hair and glasses looking down at a tablet computer. She is wearing a black top with a blue and white floral pattern. Another person, seen from the side and wearing a light blue shirt, is holding the tablet. The background shows a doorway leading to a bathroom with a toilet and a sink.

*I stedet for at se
på sygdommen og
symptomerne ser
medarbejderne nu et
menneske, som har en
hel masse ressourcer
og i mange tilfælde
ved, hvad der er
bedst for sig selv.*

FIT – Feedback Informed Treatment – er et redskab til dialog og evaluering i samarbejdet mellem borger og medarbejder. Videnskabelige undersøgelser viser, at FIT er et virkningsfuldt redskab til at øge borgerens trivsel og evne til at mestre hverdagen. Borgeren udfylder et kort spørgeskema med feedback i starten og i slutningen af en samtale. Borgerens vurdering af udbyttet af samtalerne og samarbejdet gør det muligt for medarbejderen at tilrettelægge og målrette indsatsen og støtten bedst muligt. FIT anvendes i forbindelse med forebyggelse af magtanvendelse på botilbud, i familiebehandling, bostøtteindsatser, misbrugsbehandling mv. Læs mere på www.voldsomudtryksform.dk og www.metodermodvold.dk

at de aldrig har følt sig så medinddraget, siger Helle Gjettermann Jacobsen, der mener, at alene det at sidde til undervisningen som ligeværdige skabte en helt anden relation og dialog.

– Til sidst tænkte man slet ikke over, hvem der var borger, og hvem der var ansat, for metoden var ny for os alle sammen, og beboerne vidste, at vi var lige så meget på bar bund som dem – at vi skulle hjælpes ad for at få det til at fungere.

Charlotte Abildgaard Jensen fortæller, at beboerne havde mange gode forslag til ændringer, men de oplevede også en kultur, hvor det altid er personalet, der ved bedst, og følte derfor, at det var svært at kommet til orde.

– Vi havde en selvforståelse af, at vi var gode til borgerinddragelse, men dér gik det virkelig op for os, at vi ikke fik spurgt konkret og direkte fx; hvordan ønsker du støtte og hjælp i din hverdag, så du når derhen, hvor du gerne vil?

FIT har styrket tilliden

FIT-samtalerne har styrket tilliden og kontakten mellem beboere og personale, fordi samtalerne nu foregår på beboernes præmisser, fortæller Helle Gjettermann Jacobsen.

Hun nævner som eksempel en borger, der tidligere gjorde, hvad hun kunne for at undgå de ugentlige samtaler med personalet. Hun var nervøs flere dage op til og kunne ikke få samtalerne overstået hurtigt nok.

– Da vi gik over til FIT og spurgte, hvordan hun har det med FIT-samtaler, sagde hun, at det var en fed måde at holde samtaler på. I FIT ejer hun totalt samtalen og bestemmer, hvad der skal tales om. Hun behøver derfor ikke længere være nervøs for, hvad vi vil tale om.

Generelt er borgerne blevet meget mere trygge ved personalet, som de nu også gerne opsøger mellem samtalerne, hvis de har brug for støtte og hjælp.

Ekspert i eget liv

De krav, personalet stiller til beboerne i dag, handler ikke om adfærd og opførsel, men om samarbejde, forklarer Helle Gjettermann Jacobsen. Selvom beboerne bestemmer indholdet, udfordrer personalet stadig beboerne gennem spørgsmål, der træner dem i at mærke efter og sætte ord på deres behov.

– Nu kræver vi, at de skal tænke over deres situation og hvad for en støtte, der skal til, for at de får det bedre. Det er klart, det er en læringsproces for dem, der har været i psykiatrien i

mange år, fordi de aldrig har skulle tage stilling til de spørgsmål.

Det er en læringsproces for beboerne, at de nu skal bidrage og være en del af deres egen behandling.

– Vi kræver jo faktisk, at beboerne skal tænke over løsningen, det har vi ikke gjort før. Der var det os, der tænkte over løsningsmodellen. Men man lærer ingenting om sig selv, hvis man hele tiden har andre til at guide sig.

Færre regler

Læringen af Feedback Informed Treatment har betydet, at personalet i dag er blevet mere kritiske overfor de regler, de har, og tager borgernes betragtninger med i deres revurderinger af regelsæt. Det har også medført, at der ikke længere er så mange regler, og at de regler og retningslinjer, der er, er besluttet i samarbejde med borgere på beboermøder.

– Før skulle beboerne passe ind. Nu bliver vi nødt til at tilpasse os beboerne, og efter hvordan de gerne vil leve deres liv. Det har en god effekt, mener Charlotte Abildgaard Jensen.

Hun nævner som eksempel en beboer, der har fået den idé, at hun gerne vil beroliges af et bad, når hun vågner midt om natten og har svært ved at falde i søvn igen.

– Før i tiden ville vi sige, nej – man går ikke i bad klokken fire om morgenen. Men hvis beboerne vurderer, at det virker godt for dem, og det kan lade sig gøre, forsøger vi nu at imødekomme deres ønsker.

› Vi havde en selvforståelse af, at vi var gode til borgerinddragelse, men dér gik det virkelig op for os, at vi ikke fik spurgt konkret og direkte.

Kristian Hammer har en lang historie med vold. Både i stofmiljøet og i de sociale og psykiatriske tilbud, han i mange år har været inde og ude af. Vendepunktet kom, da en medarbejder holdt fast, også når hans adfærd var urimelig. En god relation og en stor portion vedholdenhed fra personalet betyder alt, mener Kristian.

„Det handler om relation, relation, relation“

– **Den første**, der troede på mig, og som gjorde at jeg også begyndte at tro på mig selv, var hende med „Good morning Sunshine“. Hun nåede ind, og jeg turde åbne mig og være sårbar. Det var ikke nemt, for jeg havde den indstilling, at hun nok skulle smutte igen, for jeg skulle nok fucke det op. Så jeg tror på det med, at hun blev ved og ved og ved.

32-årige Kristian Hammer har en lang historie med vold. Han har ofte reageret med vold, både mod medbeboere og medarbejdere på psykiatrisk afdeling, på forsorgshjem og behandlingstilbud, når han var presset eller ikke følte sig hørt. Det er den adfærd han kender til fra stofmiljøet.

Kristian begynder med hash, da han er 13. Det hjælper ham mod tankemylderet. Senere bliver det til benzodiazepiner.

– Derfra gik det bare ned ad bakke. Forbruget blev massivt, der skulle skaffes mange penge. Det var også her, volden begyndte at komme ind i billedet. Jeg blev meget indelukket og paranoid. Jeg begik røverier og indbrud, begyndte at sælge stoffer og hælervarer. Jeg fandt ud af, at det gav godt at rulle de andre pushere. Men det gik jo ikke godt. De kom efter mig. Det er det, der er så sindssygt ved et misbrug. Man bliver ved med at vælge de dårlige veje, selvom man kender konsekvensen – belønningen er større. At få ro på i mit hoved i ti minutter betød mere, end at de kom efter mig. Så der startede paranoiaen rigtigt. Fra jeg var 21 til 26 var jeg altid i alarm-

beredskab. Jeg anskaffede mig våben og en hund, for at den kunne passe på mig.

Ind og ud af psykiatrisk afdeling

– Jeg gjorde det for at overleve. Det gav mig nogle dilemmaer – jeg vidste godt, hvad der var rigtigt og forkert. Jeg var så meget i dilemma med mig selv om rigtigt og forkert, at jeg begyndte at komme mere og mere på psyk, men det var ind og ud. Hvis jeg kom på psykiatrisk afdeling og fortalte, at jeg havde et misbrug, ville de ikke have noget med mig at gøre, så hører du til i misbrugscentret. Og omvendt.

I den periode eskalerer volden og truslerne:

– Jeg har været meget truende, og jeg har slået ud efter sygeplejerskerne. Engang kom jeg ind på psyk og fik at vide, at de ikke kunne hjælpe mig. Jeg oplevede, at de var nedladende, fordi jeg havde et misbrug. Jeg følte ikke, jeg blev mødt. Det er vigtigt at tænke over, hvad man siger til én, der står midt i det. Jeg blev tit mødt med, „at du kan bare stoppe“, og så blev jeg desperat og magtesløs.

– Engang slog jeg ud efter en sygeplejerske. Der blev trykket på en alarm, og så stod der fem mand, men jeg var ligeglad. Jeg var klar til at gå i flæsket på dem. Jeg var alt for presset og psykotisk, jeg kunne ikke se, at det ville ende galt. Det endte med, at sygeplejersken fik mig talt ned.



– Der, hvor det er gået godt for mig, er der, hvor personalet har kunnet aflæse signaler og har kunnet se situationen, før den kommer, siger Kristian Hammer.

De var forstående, imødekommende og anerkendende, og så er det svært at hidse sig op. Hvis jeg sagde røvhul til dem, sagde de:

- Det kan godt være du synes det, men hvordan kan jeg hjælpe dig?

„Fuck jer ... skodregler“

Kristian kommer i behandling for misbrug, men er ikke klar, så han bliver udskrevet igen og flytter i en periode fra forsorgshjem til forsorgshjem. Stofferne og misbruget flytter med. Kristian sælger stoffer, og når medbeboerne ikke kan betale, banker han dem – og bliver smidt ud af forsorgshjemmet. En dag sker der noget særligt.

– Jeg vendte bunden i vejret på en (medbeboer, red.) ude på fællesarealet, så alle så det. Jeg vidste godt, at nu var det sket igen. Så jeg gik ind på mit værelse og ventede. Tænkte „nu kommer der snart en eller anden idiot...“ Jeg kørte mig selv op.

– Min kontaktperson bankede på og kom ind. Det særlige var, at han ikke gav mig nogen anledning til at fare op. Jeg kom med et eller andet „fuck jer alle sammen... skodregler...“ og

så sagde han: „Ja, det er det du synes, og jeg kan godt forstå, at du synes det nu.“ Lige gyldigt hvad jeg kom med, fik jeg ikke lov til at fare op. Han var imødekommende: „Skal jeg hjælpe dig med at ringe til nogle andre forsorgshjem?“ Han ville hjælpe mig, selvom jeg havde brudt deres regler.

– Det gav mig en form for tryghed, jeg stod ikke alene med det. Han hjalp mig med at pakke og fandt et sted til mig. Det gjorde, at de fik sluset mig ud stille og roligt. Måske ikke med et smil på munden, men med en accept af situationen. Havde han ikke håndteret det sådan, er der risiko for, at det var gået endnu mere galt. Jeg havde ikke noget at miste, så jeg kunne godt have klappet et par stykker ned på vej ud ad døren.

Good morning Sunshine

Efter endnu en turbulent periode kommer Kristian til et krisecenter i Nordsjælland. Forinden er han blevet udredt af neuropsykolog, der finder ud af, at han har Aspergers syndrom og ikke ADHD, som han ellers har fået at vide. Desuden får han diagnosen emotionelt forstyrret, og psykologen mener også, at han har en hjerneskade.

– På krisecentret begyndte tingene for alvor at ændre sig for mig. Langt de fleste af dem, der arbejdede der, var tidligere eller clean misbrugere. Jeg blev mødt med en forståelse og en varme. De var der, og de var der hele tiden. Jeg fik en kontaktperson, som virkelig ændrede nogle ting.

– Jeg var meget lukket over for mennesker og ville ikke ud fra mit værelse. Men hun kom hver morgen og bankede på min dør med en kop kaffe: „Good morning Sunshine“. Jeg tænkte bare „Fuck nu af mand“ og smækkede døren i hovedet på hende hver dag i en uge. Jeg synes bare hun var irriterende. Jeg vidste godt, at hun prøvede at komme ind på mig, og det gad jeg ikke. Men hun blev ved. Jeg kaldte hende de værste ting – møgsæk og møgso – men hun blev ved.

– Så efter et par uger sagde jeg: „Jamen så kom da for helvede ind og drik din kaffe, men hvad vil du egentlig?“. Til det svarede hun: „Hvad vil *du* egentlig?“. Det gjorde, at hun begyndte at sætte tingene i gang i hovedet på mig. Da jeg havde været der i to måneder, havde jeg fået så meget tillid til hende, at jeg hørte, hvad hun sagde. Efter to måneder var jeg faktisk kommet ud af benzoer. De gav mig simpelthen ikke lov til at blive udadreagerende. De var forstående, imødekommende og anerkendende, og så er det svært at hidse sig op. Hvis jeg sagde røvhul til dem, sagde de „det kan godt være du synes det, men hvordan kan jeg hjælpe dig?“

Der skal nok være en vej

Da Kristian har været stoffri i fem måneder, skal han afsone en dom for 'noget lort han tidligere har lavet'. Efter 24 timer i fængslet ryger han hash igen. Efter afsoningen kommer han tilbage til stofmiljøet i København og på heroin. Han opholder sig på natcafeer og herberger, er igen forbi psykiatrisk afdeling.

Det ender med, at han kommer retur til krisecentret, hvor han får en ny behandler, som han med egne ord "ikke kan løbe om hjørner med". Behandleren gør det klart for Kristian, at det er vigtigt, at han lader personalet lære ham at kende.

– Det gjorde jeg meget hurtigt, så når de kunne se, at jeg var lidt oprørt, kunne de handle på det. På et tidspunkt fik jeg en ny nabo. Efter to dage starter han morgenen kl. 7.30 med at knalde op for sit anlæg i 10 minutter. Herefter går han glad ned til morgenmaden og fortæller, at han har startet dagen med den fedeste sang for fuld hammer. Personalet tænkte hurtigt „OK og du bor ved siden af Kristian?!“ Min kontaktperson skynder sig op til mig, og da han kommer står jeg ildrød i hovedet og er ved at få tøj på. Det eneste jeg kunne tænke på var, at nu skulle jeg satme have fat i min nabo.

– Var min kontaktperson ikke kommet, og havde han ikke vidst, at jeg ikke skulle vækkes af sådan noget lortemusik, så var der nok kommet en episode. Det, at de kendte mig, gjorde, at de kunne stoppe det. Det handler om relation, relation, relation – og kan man ikke komme ind på personen på den ene måde, så find en anden. Der skal nok være en vej. Det er det, der har gjort rigtig meget for mig. Der, hvor det er gået godt, er der, hvor personalet har kunnet aflæse signaler og har kunnet se situationen, før den kommer.

Clean, krybdyr og kæreste

Kristian flytter til et nyt bosted, han er stadig i misbrugsbehandling.

– Her lurede de mig også ret hurtigt. De vidste, at min helt store passion var krybdyr, så lederen foreslog, at jeg fik nogle krybdyr. Lige pludselig var der en gevinst. Jeg boede der i halvandet år, hvor det gik godt. Det endte med, at jeg flyttede ud i egen lejlighed med efterværn, og jeg er ikke faldet tilbage.

– I starten når min behandler spurgte, hvad jeg ville svarede jeg: Villa, Volvo og vovse. Så sagde han: „Bullshit – hvad er det egentlig, du vil?“ Jeg tænkte, at det var normalt at ønske sig, men han blev ved med at presse mig til, hvad jeg

ville, men det vidste jeg ikke. Efter noget tid fandt vi frem til, at jeg gerne ville have en lejlighed, et arbejde og nogle krybdyr. Jeg ville gerne føle mig værdsat. Man tænker, at det er helt normalt gerne at ville det. Men for en, der har levet det liv, jeg har, er det ikke nødvendigvis normalt. Det var et kæmpe mål at kunne blive det.

I dag er Kristian clean på fjerde år. Han har mødt en kvinde, som han bor sammen med.

– Planen er, at jeg skal være gourmetslagter, så jeg skal starte på skole og have en læreplads. Når man dropper ting (stofferne, red.) er man nødt til at sætte noget andet i stedet for, og for mig er det madlavning. Hvis jeg kommer derud, hvor jeg kan mærke, at jeg bliver virkelig presset, så har jeg nogen livliner, jeg ringer til og taler med. Det kan både være venner og mennesker jeg har mødt i systemet. Jeg kan stadig blive rigtig gal, jeg kan stadig skælde ud, men jeg slår ikke. Jeg skal ikke ødelægge det, jeg har.

› Jeg var meget lukket over for mennesker og ville ikke ud fra mit værelse. Men hun kom hver morgen og bankede på min dør med en kop kaffe og sagde: Good morning Sunshine!

På Slotsvænget i Lyngby vælger beboerne selv, hvem de vil samarbejde med.

Det styrker tilliden og relationen.

Her vælger borgerne selv kontaktpersoner

At 'svinge sammen', at have 'god kemi' eller 'føle genklang' med et andet menneske er helt afgørende for, at mennesker med alvorlige psykiske problemer kan komme sig. Sådan er filosofien på botilbuddet Slotsvænget i Lyngby-Taarbæk Kommune.

– Det er naturligt, at mennesker oplever, at der er personer, som de har det godt med, og omvendt personer, de i mindre grad harmonerer med. Oveni det ved vi, at vigtige relationer til andre er en af de afgørende faktorer i recovery-processer. Derfor er det også helt afgørende, at beboerne selv kan vælge, hvilke medarbejdere de vil samarbejde med i forhold til deres udviklingsprocesser, siger forstander Bodil Øster.

Tidligere skulle beboerne acceptere den kontaktperson, de fik tildelt, nu bestemmer de selv, hvem de gerne vil arbejde sammen med, og så vidt muligt hvad de kan tænke sig at samarbejde med de forskellige medarbejdere om. Det kan være alt fra samarbejdet om livshistorie, personlige drømme, fremtidsplaner og mål til de mere lavpraktiske ting i hverdagen, som fx rengøring, tøjvask, personlig pleje og økonomi.

De nye tiltag har i mange tilfælde givet et større engagement hos borgeren i forhold til udvikling og samarbejde. Når borgerne har mere kontrol i deres liv og er mere tilfredse med de relationer, de indgår i, kan det også betyde at antallet af konflikter daler, fortæller Bodil Øster.

– At skabe og være i de gode relationer med beboerne kan på den lange bane understøtte, at de kommer sig, og på den korte bane forebygge, at beboerne kommer derud, hvor der ikke er andet sprog tilbage end at blive udadreagerende.

» At skabe og være i de gode relationer med beboerne kan på den lange bane understøtte, at de kommer sig, og på den korte bane forebygge, at beboerne kommer derud, hvor der ikke er andet sprog tilbage end at blive udadreagerende.

Slotsvænget, Lyngby

Der bor 32 mennesker med psykiske lidelser i botilbuddet Slotsvænget i Lyngby-Taarbæk Kommune. Der er ca. 40 ansatte i botilbuddet og 80 medarbejdere i alt, som varetager opgaver i forhold til bostøtte, akutilbud og jobtilbud.



Borgerne på Slotsvænget vælger selv, hvilke medarbejdere de ønsker at samarbejde med om hvad.

Et mere autentisk liv

Borgernes selvbestemmelse i eget liv giver dem en følelse af at blive taget alvorligt. En borger fortæller fx, at han oplever, at botilbuddet med initiativet har ændret sig fra at være en institution, til at han som beboer føler, at han selv styrer sit eget liv.

Ifølge Michael Rasmussen, der er daglig leder i det længerevarende botilbud på Slotsvænget, er det netop formålet.

– Vi vil gerne understøtte, at det kommer til at ligne den måde, vi andre netværker på. At beboerne selv får kontrollen og tager ejerskab over, hvem der skal have indflydelse på deres liv, siger han.

De medarbejdere, som beboeren samarbejder med, kaldes beboerens relationscirkel. Sammen med medarbejderne i relationscirklen aftaler beboerne så vidt muligt selv, hvordan samarbejdet skal finde sted, og hvilke medarbejdere der skal bidrage med hvad og hvornår.

– Det hele afhænger af, hvem borgerne har en god kemi med eller oplever kan støtte dem i deres udvikling. Det betyder også, at der kan være stor forskel på borgernes ønsker. Nogle har ti personer i deres relationscirkel, mens andre kun har to, siger Michael Rasmussen.

Borgerne kan altid ændre i deres relationscirkler, hvis nye behov opstår, eller en relation ikke længere opleves frugtbar eller relevant.

– Vi har prøvet at gøre det så individuelt som muligt, så det er fuldstændig skræddersyet den enkelte beboer. Det gør det til en ret stor udfordring, for det er forskellige indsatser, der skal tilrettelægges, og det kan godt være vanskeligt at få til at gå op i en højere enhed, siger Michael Rasmussen.

Til gengæld er en af de store fordele ved relationscirklerne, at de synliggør, hvilke medarbejdere bestemte borgere har en særlig relation

til og hvorfor. Fx at en medarbejder er dygtig til at lytte, er særligt nærværende eller god til at skabe struktur i borgerens liv.

– Ved at relationerne er blevet mere genomsigtige, har det givet medarbejderne en større indsigt i betydningen af egen funktion i forhold til de enkelte beboere. Værdien af ens arbejde bliver ganske enkelt meget tydeligere, siger Michael Rasmussen.

Et styrket tillidsbånd

Social- og sundhedsassistent Kristian Steen Jensen er bodelsmedarbejder på Slotsvænget. Han er med i flere relationscirkler, som beboerne har valgt ham ind i. Han bliver typisk valgt ud fra tillid og kemi, eller hvis han kan hjælpe en beboer med noget konkret, vedkommende gerne vil opnå. Derudover er de funktioner, han udfylder, meget forskellige.

– Med én af beboerne taler jeg rigtig meget fodbold, med en anden er det de helt dybe samtaler om livet, fortæller Kristian Steen Jensen. Uanset udgangspunkt udvikler relationen sig hen ad vejen, den får flere facetter og bliver mere tillidsfuld.

– Når der er skabt et stærkt tillidsbånd, har de lettere ved at komme til mig og bede om hjælp, før de sprænger i luften. Hvis det endelig sker, så kender jeg personen godt nok til at vide, at her skal der bare luftes ud i ventilerne, så det er ikke noget, jeg skal være nervøs for, siger Kristian Steen Jensen.

At kunne bevare roen er med til at undgå, at konflikten eskalerer.

– Hvis jeg nu prøvede at stoppe vreden, så ville det hurtigt kunne udvikle sig til en voldsom situation, men hvis jeg kan rumme deres vrede og være sammen med dem i det, så er min erfaring, at beboeren kommer ned på et normalt legeplan, uden at der sker nogen noget.

» Når der er skabt et stærkt tillidsbånd, har de lettere ved at komme til mig og bede om hjælp, før de sprænger i luften.

Etiske problemstillinger og dilemmaer er hverdag for personalet på Center for Neuropædagogik i Næstved. Trivselsplaner har gjort det sjovere at løse hverdagens udfordringer, fordi borgernes egne ressourcer og den kollegiale faglige sparring bliver bragt i spil.

Det er blevet sjovt at arbejde med de svære hverdagsdilemmaer

Kirsten arbejdede som sygeplejerske, da hun i 2000 blev ramt af en hjerneblødning, der ændrede hendes liv radikalt. I dag bor hun på Center for Neuropædagogik i Næstved, men næsten dagligt får hun den idé, at hun skal væk. Når personalet forsøger at blokere for udgangen, slår hun ud med armene og sparker. For personalet er det svært at være i, og det stiller dem i et dilemma.

– Hun bringer sig selv i fare, når hun trasker af sted med sin rollator ud på den trafikerede vej, men det tangerer til et overgreb på personalet, hvis de forsøger at holde hende tilbage. Det er et kæmpe problem, siger afdelingsleder Gitte Severin.

Men så tog centret et nyt værktøj i brug, en såkaldt trivselsplan. En trivselsplan er en detaljeret beskrivelse af en udfordrende hverdags-situation, som personalet oplever med en beboer. Det kan fx dreje sig om personlig hygiejne, tandbørstning, spisesituationer og ophold i fællesarealer, der nogle gange kan være konfliktfyldte for borgerne.

I forhold til udfordringen med, at Kirsten forlader centeret, blev forskellige faggrupper sat sammen for at udarbejde en plan for, hvordan de tackler den mest hensigtsmæssigt.

Der blev brainstormet, lavet mindmap og tænkt ressourcer. De stillede sig selv spørgsmålet, hvad der skal ske før, under og efter en situation, hvor Kirsten forlader området. Hvilke ressourcer kan hun selv bringe i spil i situationen, hvordan skal personalet støtte Kirsten og kommunikere med hende i situationen. Svaret var, at personalet kan forsøge at lade hende komme ud for at se,

› Det gav anledning til store konflikter, når vi forsøgte at forklare, at der slet ikke er nogen førstesal på stedet. Nu går vi i stedet ind i hans følelse af, at det da også er mærkeligt, hvor trappen er blevet af.

hvad hun vil, når hun er ude. De kan guide hende op på fortovet i sikkerhed for bilerne. Og er vejret dårligt, kan de opfordre hende til at gå tilbage og få en jakke på.

– Vi skal guide i en retning og samtidig være åbne for at gøre tingene på Kirstens præmisser, så hun ikke kommer derud, hvor hun bliver udadreagerende, siger Gitte Severin.



Trivselsplanerne har skabt større arbejdsglæde blandt personalet, fordi de nu ser muligheder fremfor begrænsninger.

De mange observationer og betragtninger om, hvad der skal gøres før, under og efter Kirsten forlader centeret, blev skrevet ned i en plan og delt med hele personalegruppen. Det har hjulpet på Kirstens situation, men det har også hjulpet personalet, fordi de nu ser problemet som en fælles udfordring, som alle er ansvarlige for at løse.

Og et faglig sparring

Trivselsplanerne bliver brugt på flere af centerets beboere, og kan handle om alt fra personlig hygiejne og medicinindtag, til hvordan en borger kan inddrages mere i fællesskabet og blive tryk ved at komme i aktivitetscentret.

– Tidligere kom vi ud i nogle store konflikter med borgerne, fordi vi ikke ville forlade et arbejde, der ikke var færdigt. Flertallet af os har været inden for området i mange år og arbejdet ud fra principper som ro, renlighed og regelmæssighed. Vi har været vant til, at tingene skulle være i orden, siger Gitte Severin.

Socialpædagog Jeanette Carstensen supplerer:

– Det er blevet acceptabelt, at det er svært, og at man ikke altid når i mål. Så når min kollega kommer, ved hun, at jeg gjorde det så godt, jeg kunne, indtil Kirsten sagde fra. Der er enighed om, at nu lytter vi til Kirsten i stedet for at presse på og bruge magt.

Trivselsplanerne har hjulpet personalet til at blive endnu mere bevidste om at se personen bag hjerneskaden og værne om hans eller hendes selvbestemmelsesret.

Personalet forsøger at inddrage borgeren så meget som muligt, når de laver nye indsatser, og ofte bliver borgeren spurgt direkte: Hvis din livskvalitet skal øges, og du helt selv kan bestemme, hvad skal vi så gøre anderledes?

– Før var det sådan, at det skulle borgeren bestemt ikke have nogen mening om, for det giver bare ballade. Men faktisk giver det slet ikke ballade, det giver meget mere ro. Så vi har lært af processen at lytte til borgeren, så vidt det er muligt, siger Gitte Severin.

Trappen mangler

Personalet anerkender i højere grad beboernes ønsker og oplevelser – også når det er langt fra virkeligheden, fortæller Jeanette Carstensen.

Hun nævner som eksempel en beboer, som

ofte bliver frustreret over, at trappen mangler op til førstesalen.

– Det gav anledning til store konflikter, når vi forsøgte at forklare, at der slet ikke er nogen førstesal på stedet. Nu går vi i stedet ind i hans følelse af, at det da også er mærkeligt, hvor trappen er blevet af.

De første par gange kan det virke kunstigt at leve sig så meget ind i beboernes fantasi, forklarer Gitte Severin, men medarbejderne sætter sig hurtigt ind i borgernes virkelighed og tænker kreativt. Det har skabt færre konflikter.

Det handler om at foregribe begivenhedernes gang ved at lægge en ny vej ud, som borgeren kan gå ud ad uden at tabe ansigt, forklarer Gitte Severin og nævner som eksempel:

– Når en beboer har rodet hele kontoret til for at finde bilnøglerne, fordi han er af den overbevisning, at han skal på arbejde, modsiger jeg ham ikke med, at han jo hverken har arbejde eller kørekort. Jeg svarer i stedet, at det kan jeg godt se, men at han er en time for tidligt på den, så han kan roligt sætte sig med en kop kaffe.

Større faglig stolthed

Trivselsplanerne har skabt en større arbejdsglæde blandt personalet, fordi de nu ser muligheder frem for begrænsninger, oplever Jeanette Carstensen.

– Nu er der ikke noget, der ikke kan lade sig gøre, før vi har prøvet det. Det har givet os en større faglighed i forhold til, hvordan vi kan undgå konflikter. Det er skønt, når vi oplever, at vi ikke længere bliver truet eller slået af beboerne, fordi vi er blevet bedre til at aflæse dem og foregribe situationen.

Derudover styrker det arbejdsmiljøet, at der altid er nogen at gå til for at få hjælp.

– Når jeg støder på et problem, vender jeg det ikke længere indad og tænker, at det er mig, der ikke kan finde ud af det. Nu deler jeg det med teamet, og det er fantastisk at opleve, at vi gang på gang kan hjælpes ad og bruge hinandens faglighed, siger Jeanette Carstensen.

– Vi har fået en fælles forståelse af, at vi er sammen om at løse udfordringerne. Det er blevet et teamsamarbejde, mere end det er et individuelt arbejde. Det har givet os en fællesskabsfølelse, som gør det sjovere at arbejde med de svære problemstillinger.

Lyngåskolen i Aarhus hjælper unge med autisme til at sætte ord på deres tanker og følelser om det svære ungdomsliv gennem rollespil. De får handlestrategier, som de kan tage med sig ud i voksenlivet.

Drama hjælper unge med autisme til at håndtere svære følelser

Overgangen fra barn til voksen er forbundet med mange usikkerheder og udfordringer. Det gælder ikke mindst for unge med autisme. På Lyngåskolen i Aarhus har man derfor indført faget 'Ungdomsliv', der skal hjælpe unge med autisme til at forstå de udfordringer og svære følelser, man ofte har i puberteten.

– Alt fra bøger til potteplanter blev kølet gennem undervisningslokalet, så allerede under den første time stod det klart, at tavleundervisning ikke er hensigtsmæssigt i forhold til at tale om svære ting som følelser. Vi skulle finde en undervisningsform, der appellerer til koncentrationen og samtidig minimerer de voldsomme og udadreagerende følelsesudbrud, siger Britt Stenderup Pedersen, der underviser på STU4, som er Lyngåskolens linje for unge med ADHD og autisme.

Sammen med kollegaen Melanie Lynghøj Sørensen valgte hun at bruge drama som undervisningsform. Det virkede som en naturlig vej at gå.

– De var allerede godt i gang med at dramatisere over deres følelsesliv, hvis man kan sige det sådan, siger Melanie Lynghøj Sørensen og tilføjer med et smil, at det bare foregik på en lidt uhensigtsmæssig måde.

Tættere på svære følelser

Ved at lade de unge genspille svære situationer, de har stået i, i en tryk ramme, får de øje på, at

» At tage en paryk på og lade som om, de er en anden, hjælper dem til at turde nærme sig de svære følelser. Og det hjælper dem også til at få følelserne udtrykt på en mere hensigtsmæssig måde.



Det, der er svært, skal også være sjovt, så vi skal turde ligge og rulle rundt på gulvet eller have en fjollet paryk på. Der skal være plads til skøre indfald, fantasien skal have frit spil, og de unge skal have mulighed for at deltage på forskellige præmisser, siger Melanie Lynghøj Sørensen.

der er andre løsninger end den udadreagerende adfærd.

– At tage en paryk på og lade som om, de er en anden, hjælper dem til at turde nærme sig de svære følelser. Og det hjælper dem også til at få følelserne udtrykt på en mere hensigtsmæssig måde, siger Melanie Lynghøj Sørensen.

Hun nævner som eksempel en pige, der rev meget i andre elevers hår.

– Adfærden viste sig at være udløst af stress. Gennem rollespil øvede vi forskellige strategier til, hvordan hun kan hjælpe sig selv, inden hun kommer derud, hvor hun bliver så stresset, at hun ikke ser andre handlemuligheder. Én af strategierne var at bede en voksen om hjælp.

Mennesker med autisme har ofte en forestilling om, at lærere eller pædagoger omkring dem kan aflæse deres tanker. At de kan få hjælp uden at have kommunikeret problemet. Det kan give anledning til en del frustrationer og stressende situationer for den unge. Læringsrollespil, med titlen 'Jeg kan ikke se, hvad du tænker' har generelt gjort de unge bedre til at sætte ord på, hvad der fylder, fortæller Melaine Lynghøj Sørensen.

Kroppen husker

Målet med rollespillene er netop at arbejde med de unges personlige og sociale handlemønstre og klæde dem på til at kunne takle udfordringer, de møder på deres vej. Ifølge de to undervisere er resultaterne tydelige: Eleverne bliver mere fleksible og bedre til at håndtere sociale sammenhænge.

– De er blevet bedre til at være i det, der er svært for dem. De er blevet bedre til at kommunikere og har bedre forudsætninger for at forstå sig selv og andre. De sætter ord på følelser og situationer, de oplever som svære og lader sig ikke så let slå ud som tidligere, siger Melanie Lynghøj Sørensen.

Gennem drama husker de unge bedre det, der læres, samtidig med at de udvikler en forståelse for social adfærd og sociale kompetencer. Det narrative hjælper med at udvikle forestillings-

evnen: Hvad sker der, hvis jeg står i en lignende situation? Derfor tager dramaøvelserne altid udgangspunkt i elevernes egne livshistorier. Noget, de har oplevet eller kommer til at opleve, forklarer Britt Stenderup Pedersen.

– Vi går tæt på og berører nogle situationer og følelser, som er svære at håndtere, men vi er nødt til at gøre det så virkelighedsnært som overhovedet muligt, for at kunne arbejde i dybden med det. Dét, at kroppen er med og mærker, hvad der er svært, motiverer den unge til at flytte sig og finde nogle nye handlemåder og strategier, som er mere hensigtsmæssige, siger Britt Stenderup Pedersen.

Hvis eleven har haft den samme udfordring i årevis, nærmer underviserne sig den langsomt, ved i første omgang selv at spille stykket som et forumteater, hvor eleverne kan byde ind med egne erfaringer og løsningsforslag. Når eleven føler sig klar, kan han eller hun selv få lov at spille rollen.

Sætter sig selv i spil

At turde sætte sig selv i spil kræver noget af én. Det gælder ikke kun eleverne, men også de to undervisere. Men når man gør det, får man også meget mere ud af det, mener de.

– Det, der er svært, skal også være sjovt, så vi skal turde ligge og rulle rundt på gulvet eller have en fiolet paryk på. Der skal være plads til skøre indfald, fantasien skal have frit spil, og de unge skal have mulighed for at deltage på forskellige præmisser, siger Melanie Lynghøj Sørensen.

Hun understreger, at det at inddrage eleverne ud fra deres forudsætninger styrker deres kompetencer til at håndtere svære situationer.

– Der er nogle dogmer om, at mennesker med autisme ikke kan udvikle sig. Det ligger implicit i den kompensatoriske pædagogik, at man skal kompensere for de skader, de har, fordi de ikke selv kan. På den måde bliver det enormt ydrestyret. Drama hjælper de unge til selv at udvikle handlestrategier, som de kan tage med sig ud i voksenlivet.

Styrket Borgerkontakt hjælper kontaktcentermedarbejdere i Jobcenter København til at forebygge konflikter med borgerne. Det har reduceret antallet af klager.

Kommunikation i øjenhøjde giver færre klager

Sidste efterår oplevede medarbejderne i kontaktcenteret i Jobcenter København en borger, der ringede op til 130 gange om dagen med chikaner og trusler. Det skabte utryghed og usikkerhed. Medarbejderne blev meget berørt. Derfor valgte ledelsen at gribe ind.

Først blev der koblet erhvervspsykologer fra Arbejdsmiljø København på. De holdt debriefing med alle medarbejderne for at tale forløbet igennem.

– Det stod hurtigt klart, at medarbejderne håndterede den konkrete borger forskelligt. Derfor var første indsats at lave en fælles arbejdsgang for, hvordan borgeren skulle behandles, så han ikke kunne 'shoppe rundt' blandt medarbejderne, siger teamleder Hanne Tange.

Herefter kom alle medarbejdere på kursus i metoden Styrket Borgerkontakt. Et team af konsulenter lyttede med på samtalerne mellem servicepersonalet og borgeren for at se, om noget kunne gøres anderledes. Udgangspunktet var stærkt, men alligevel kunne metoden give fornyet indsigt i de værktøjer, der skaber god dialog med borgerne.

Og det virker. I dag er det ikke alene lykkedes at eliminere de mange opkald fra den pågældende borger. Teamet modtager færre klager, og borger-tilfredsheden er høj.

Metoden har også den meget positive sideeffekt, at medarbejderne oplever en større tilfredshed i deres daglige arbejde og i forhold til de vanskelige samtaler. Dette sker blandt andet gennem den lyttende og imødekommende optræden overfor borgerne.

– Vi er blevet endnu bedre til at kommunikere

› Vi er blevet endnu bedre til at kommunikere i øjenhøjde. Vi er undersøgende sammen med borgeren og løsningsorienterede på sagen.

i øjenhøjde. Vi er undersøgende sammen med borgeren og løsningsorienterede på sagen fx ved at henvise eller omstille til rette medarbejder eller myndighed, så borgeren oplever at blive henvist og ikke afvist, siger Hanne Tange.

Den svære samtale

Det er Hanne Tange, der sammen med faglig koordinator Rikke Frost står for implementering af metoden Styrket Borgerkontakt. Blandt andet

lytter de med på medarbejdernes samtaler og giver feedback. Når noget er vanskeligt, drøftes problemet på faglige møder, hvor situationerne tales igennem, og der diskuteres, hvad man i fremtiden kan gøre for at undgå dem.

– Det er gennem de konkrete eksempler, at erfaringen fra Styrket Borgerkontakt bliver implementeret. Derfor er de vanskelige samtaler blevet et fast punkt på dagordenen til team-møderne, siger Hanne Tange.

Rikke Frost supplerer:

– Vi insisterer på, at medarbejderne kommer med egne eksempler, som vi i fællesskab kan drage læring ud af. Inden møderne skal medarbejderne have gjort sig tanker om, hvad de helt konkret gerne vil have feedback på.

Hanne Tange understreger, at det aldrig handler om at hænge en medarbejder ud, men at det som regel er, når det går mindre godt, at man lærer allermost, fordi det er her, man kan se forskellen mellem, hvad der virker, og hvad der ikke virker.

– Der går det op for én, at man måske selv har været med til at optrappe konflikten ved at presse for meget på med sit eget budskab i stedet for at trække borgeren ind i samtalen, siger hun.

Svært med dem, der råber

Rikke Frost gør meget ud af at fortælle om de samtaler, hun selv kunne have håndteret bedre.

– Hvis jeg vil have medarbejderne til at åbne op om de samtaler, de har oplevet som svære, og som måske endda er kørt helt af sporet, så er det vigtigt at fortælle, at det også er sket for mig, siger hun og giver et eksempel:

– Jeg har altid haft det svært med dem, der råber. Når jeg kan høre borgeren råbe fra det

sekund, jeg løfter røret, og jeg ikke kan spore mig ind på, hvad henvendelsen drejer sig om. Mit system går i alarmberedskab. Jeg bliver fastlåst, har svært ved at komme videre og tænke i andre strategier.

Derfor gælder det om at få samtalen tilbage på sporet. Hvad er borgerens ærinde, og hvordan kan vi bedst muligt hjælpe vedkommende videre herfra?

Bedre til at styre samtalen

I dag har medarbejderne samtalekort med råd og sætninger klar ved telefonerne. De skal fungere som reminder om hele tiden at søge dialogen og tale konflikt nedtrappende i stedet for at dække sig ind under, at formaliteterne er overholdt.

– Vi har lært nogle gode greb, som gør os bedre til at styre samtalen og giver borgerne en oplevelse af, at de har et valg. Fx ved at liste to muligheder op, som borgeren kan vælge imellem, siger Hanne Tange.

En af pointerne i metoden er at erstatte 'tryk' med 'træk'. Altså at man bestræber sig på at trække borgeren ind i samtalen og give plads ved at lytte og spørge til borgerens bekymringer og ønsker i stedet for at presse på med sine egne budskaber.

Et andet greb, som virker konfliktforebyggende er, at 'banke på'. Medarbejderen spørger borgeren: „Vil det være ok, at jeg fortæller dig lidt om reglerne?“ Dermed er borgeren forberedt på, at nu kommer der nogle formaliteter.

– Når borgerne på forhånd har sagt ja, oplever vi, at de er mere lyttende og giver os plads til at fortælle færdig. Samtalen kommer dermed til at foregå i øjenhøjde frem for at virke belærende eller nedladende, siger Hanne Tange.

- Der går det op for én, at man måske selv har været med til at optrappe konflikten ved at presse for meget på med sit eget budskab i stedet for at trække borgeren ind i samtalen.

For at synliggøre, hvor kontakten til borgerne kan forbedres går faglig koordinator Rikke Frost forrest og fremhæver eksempler på samtaler, hun kunne have håndteret bedre.

Konflikt-ned-trappende

- greb og sætninger til svære samtaler i telefonen

arbejdsmiljø københavn

At undvige professionelt

Hvis det er svært for dig at blive i samtalen, kan du "vige ud" eller give den videre til en anden. Det centrale er at blive på egen banehalvdel - bliv i "Jeg" sproget.

- Jeg synes, samtalen er ubehagelig. Kan vi fortsætte på en anden måde?
- Jeg bryder mig ikke om, at du kalder mig en xxx. Kan vi fortsætte samtalen i en god tone?

I helt særlige tilfælde:

- Jeg har ikke mulighed for at fortsætte denne samtale. Du er velkommen til tale med min leder. Skal jeg bede hende/ham ringe dig op?

Giv borgeren valgmuligheder, hvor det er muligt. Det øger den processuelle fairness oplevelse

I Vidensbasen kan du læse mere om, hvad vi gør, hvis vi bliver nødt til at afbryde samtalen. Det kræver, at du af flere omgange, har forsøgt at få borgeren i tale. Hvis du bliver nødt til at afbryde samtalen, kan du sige:

- Det er meget svært for mig at hjælpe dig. Jeg har ikke mulighed for at fortsætte denne samtale. Jeg lægger på nu. Farvel.

arbejdsmiljø københavn og borgerservice Specialteams, Københavns Kommune

Styrket Borgerkontakt

Læs mere om metoden Styrket Borgerkontakt på www.styrketborgerkontakt.dk og på www.metodermodvold.dk

At møde borgerne, hvor de er, er afgørende for at skabe den 'gode kontakt', mener de på Udviklingscenteret De 2 Gårde i Børkop. Det hjælper brugen af neuropædagogik og beskeder med løbende vurderinger af borgernes tilstand med til.

Push-beskeder og neuropædagogik mindsker konflikter

Socialpædagog Klaus Iversen er netop mødt på arbejde på Udviklingscenteret De 2 Gårde i Børkop, da dagens første push-besked tikker ind på mobilen.

En borger er 'vurderet rød', og Klaus kan på telefonen hurtigt se, hvorfor. Der er på telefonen også henvisning til, hvordan personalet bedst møder den aktuelle borger, når vedkommende er i affekt.

Det er ikke kun Klaus Iversen, der modtager informationen. Beskeden popper op på alle medarbejders mobiltelefoner og på de fire elektroniske skærme, der hænger rundt om på afdelingerne.

Hjælper til at holde hovedet koldt

Push-beskederne er et nyt tiltag, som udviklingscenteret benytter sig af til at vurdere, hvilken risiko en beboer udgør. En del af borgerne har domsanbringelser på grund af vold. Det stiller krav til personalet om at reagere hurtigt og hensigtsmæssigt på konfliktfyldt adfærd.

Hvis der samtidig trykkes alarm, aktiveres systemet, så alle kolleger kan se, hvor og hvornår der er slået alarm, så der hurtigt kan komme kolleger til. I vurderingen af borgeren er der en præcis beskrivelse af, hvad personalet skal gøre i den pågældende situation. Ifølge Klaus Iversen gør det ham bedre klædt på til mødet med beboerne.

– At jeg på forhånd ved, hvad jeg kommer ud til, og hvordan jeg skal agere, hjælper mig til at holde hovedet koldt. Her er informationen afgørende for, at jeg ikke straks løber ud på gårds-

» Mange konflikter mellem personale og beboere opstår, hvis borgerne føler sig misforstået, og medarbejderne ikke formår at møde beboerne, hvor de er.

pladsen og risikerer at blive udsat for voldsom adfærd. Fx har vi oplevet en, der har smidt med sten, siger Klaus Iversen.

Beskederne hjælper også beboerne til at blive mødt mere hensigtsmæssigt, fordi de blandt andet ved hjælp af metoden LA2 (se side 4) på forhånd selv har udtrykt overfor personalet, hvordan de har behov for at blive mødt, når de er oppe i det røde felt. Det kan fx være, at personalet skal holde afstand, ikke tale for meget og bare være til rådighed, når beboeren er klar til det.

Push-beskeder om borgerens aktuelle tilstand gør, at medarbejderne er bedre klædt på til at møde borgerne. Og de bliver mødt mere hensigtsmæssigt, fordi de på forhånd selv har givet udtryk for, hvad de har behov for, når de er oppe i det røde felt.



Vigtige informationer, der alle sammen er med til at gøre mødet mellem borger og personale mere forudsigeligt og konstruktivt, mener Klaus Iversen.

– Før kunne alene uvisheden om, hvad jeg kom ud til, få min krop i alarmberedskab. Det gør en kæmpe forskel, at jeg er forberedt på, hvordan jeg skal møde borgerne, inden jeg går hen til dem. I det nævnte tilfælde ved jeg fx, at der er tale om en beboer, der bare skal have lidt tid med sig selv til at afreagere.

Et reelt billede

Tidligere blev borgerne på Fuglekærgård-afdelingerne vurderet tre gange i døgnet med risikovurderingsværktøjet Brøset Violence Checklist (BVC). Checklisten gjorde det nemmere at forudsige og kategorisere beboernes sindstilstand og dermed afværge voldsomme episoder, inden de opstod. Vurderingerne foregik typisk ved personalets vagtskifte og foran computeren. Men nu, hvor personalet har værktøjet lige ved hånden i form af deres mobiler, bliver borgernes tilstand vurderet oftere, og processen er mere dynamisk, forklarer Klaus Iversen.

– Når jeg har lavet en risikovurdering på en borger, kan alle se den med det samme. Det er en kæmpe fordel, at jeg ikke først skal ind på kontoret og logge på computeren. Det kommer man jo ikke, når man er ude sammen med borgerne, siger han.

Alle medarbejdere kan løbende ændre i risikovurderingen. Det giver dem bedre mulighed for at agere mere hensigtsmæssigt over for borgerne, mener leder Marie Haugaard:

– Hvis en borger vurderes rød, fordi han er kørt op over at mangle cigaretter, men falder ned umiddelbart efter, han har fået dem, skal den røde vurdering ikke klæbe til ham resten af dagen.

Medarbejderne bør vide ret præcist, hvornår en alarm er akut, og hvornår den er afblæst. Personalet skal ikke være i alarmberedskab en hel vagt over noget, der ikke er reelt, mener hun.

– Det er vigtigt, at beboeren ikke fejlagtigt bliver mødt af personale som er oppe at køre, for så kan han nemt komme til at reagere på det. Vi

risikerer at fastholde beboeren i en negativ tilstand, der i værste fald kan blive selvforstærkende.

Et bedre møde

– Mange konflikter mellem personale og beboere opstår, hvis borgerne føler sig misforstået, og medarbejderne ikke formår at møde beboerne, hvor de er, siger Marie Haugaard.

Det gælder både, når personalet ikke får tunet sig korrekt ind på beboernes følelsesmæssige tilstand, og når de taler til dem på et niveau, de ikke forstår.

– Et eksempel kan være, hvis en medarbejder siger; du kan jo nok forstå, men det kan de faktisk mange gange ikke, og så er det, at konflikten kan opstå, understreger Marie Haugaard.

For at undgå at tale forbi borgerne benytter personalet sig af neuropædagogik til at skabe en forståelse for, hvordan den enkelte borgers kognitive funktionsniveau er, og hvordan han eller hun bliver mødt og håndteret bedst. Det giver personalet et værktøj til at arbejde forebyggende, så de fx ikke presser unødigt på for at få en beboer til at udvikle sig, hvis borgeren på grund af skader i hjernen ikke kan udvikle sig.

Neuropædagogikken har hjulpet personalet med at kvalificere kommunikationen med beboerne. Og det har medvirket til, at de professionelle får sænket kravene til den enkelte beboers kognitive formåen. Det mindsker risikoen for unødigt stress og frustration.

– Før kom vi ofte til at stille for høje krav. Nu har vi et fingerpeg om, hvordan vi skal møde borgeren kommunikativt, hvilke krav vi skal stille, og hvordan vi skal stille dem. Vi er blevet mere bevidste om vores sprog, om at bruge kortere sætninger og være mere konkrete, siger Marie Haugaard.

Samtidig hjælper neuropædagogikken til at afklare, inden for hvilke områder og hvordan borgerens selv- og medbestemmelsesret kan udfoldes.

– Når borgerne bliver mødt svarende til, hvor de er, ses en positiv udvikling, hvor borgeren føler sig tryk, føler sig set og får øget mulighed for at agere og deltage i sit eget liv.

Screeningsredskabet BVC og brugen af mestringskemaer har gjort det nemmere for personalet på bostedet Birkevungen i Bramming at forudsige og kategorisere beboernes sindstilstand. Og nemmere at inddrage beboerne. Det øger trivslen og forebygger voldsomme episoder.

Øget trivsel med BVC og mestringskemaer

Når Susanne Minke møder ind på botilbuddet Birkevungen, tjekker hun som det første opslagstavlen på kontoret. Her kan hun se, om der er beboere, hun skal være ekstra opmærksom på i løbet af sin vagt. For tre år siden indførte botilbuddet Birkevungen vurderingsværktøjet BVC (Brøset Violence Checklist), der sikrer en systematisk risikovurdering af beboerne. Det har givet medarbejderne en fælles metode til at spotte og dokumentere faresignaler, der kan øge risikoen for en beboers udadreagerende adfærd. Den nye arbejdsmetode har gjort dagligdagen mere tryk for de ansatte, fortæller Susanne Minke, der er social- og sundhedsassistent på Birkevungen.

– Det giver mig et meget bedre overblik, at jeg med det samme kan se, hvad der er af BVC'er på de forskellige borgere. Så er jeg forberedt på, hvordan jeg skal møde borgerne, inden jeg går ind til dem, og om jeg bør have en kollega med. Metoden består dels af en tjekliste, der viser tidlige tegn på udadreagerende adfærd hos en borger, dels af en pædagogisk plan, der skal kickstarte en diskussion internt i personalet om, hvordan de kan hjælpe borgeren med at nedtrappe konfliktniveauet.

I dag er antallet af både magtanvendelser og voldsepisoder faldet. Faldet skyldes ifølge arbejdsmiljørepræsentant Mette Simonsen på Birkevungen først og fremmest, at metoden har gjort medarbejderne gode til at sikre borgernes trivsel og derved forebygge konflikter.

– Jo mere borgerne trives, jo mindre risiko er der for, at der opstår konflikter og voldsudbrud. Vi har fået en ekstra opmærksomhed på, hvordan

» Før i tiden havde vi aldrig spurgt borgerne selv. Nu hvor de er med til at udfylde mestringskemaerne, har de selv sat ord på, hvorfor de gør, som de gør, og hvad de har brug for fra os.

vi skal arbejde for at undgå at belaste beboeren yderligere, siger Mette Simonsen.

BVC-redskabet har desuden givet plads til nogle nye refleksioner og bedre sparring med kollegerne. Scoringerne fra checklisten giver medarbejderne nogle konkrete tal at tale ud fra. Det gør det lettere at lokalisere, hvor det helt konkret går galt.

– Personalet kan kigge tilbage på tidligere episoder og se, hvad der har været med til at trigge den voldsomme reaktion hos borgeren. Dermed kan de se, hvis der er en tendens i borgerens adfærd, siger hun.

En dårlig hårdag

Sammen med BVC bruger personalet Mestringskemaet, et dialogbaseret redskab, der stiller skarpt på borgerens styrker, ressourcer og udfordringer. Det hjælper medarbejderne til at identificere og beskrive borgerens adfærd og årsagen bag adfærden. Medarbejderne skal blandt andet notere deres observationer af borgernes adfærd i skemaet, og her gik det op for medarbejderne, at de havde utrolig svært ved ikke samtidig at tolke på deres observationer.

– Vi var lynhurtige til at tolke på det, vi så. Så frem for at forholde os åbent, være nysgerrige og undre os, kom vi med det samme til at konkludere på borgerens adfærd, siger socialpædagog Vicki Nørskov.

Desværre endte den lynhurtige tolkning ofte med en fejltolkning, forklarer Vicki Nørskov og nævner som eksempel en beboer, der indimellem rendte meget på besøg hos sine naboer. Det blev af personalet tolket som om, at hun havde det godt. At det var et tegn på trivsel og overskud, når hun var social.

– Da vi spurgte beboeren, viste det sig faktisk, at det forholdt sig lige omvendt. Hun havde det rigtig dårligt og var utryk ved at være alene.

Et andet eksempel på en fejltolkning er en

borger som indimellem havde sin hætte trukket op om ørerne. Hans adfærd blev tolket som om, at han ikke havde det godt, og at han derfor forsøgte at skærme sig. Derfor skulle man ikke komme for tæt på de dage, var konklusionen.

– Da beboeren selv blev spurgt til, hvorfor han gik rundt med hættens trukket over hovedet, kunne han fortælle, at han havde en dårlig hårdag, siger Susanne Minke og griner.

– BVC og mestringskemaer har gjort os bedre til at inddrage beboerne. Før i tiden havde vi aldrig spurgt borgerne selv. Nu hvor de er med til at udfylde mestringskemaerne, har de selv sat ord på, hvorfor de gør, som de gør, og hvad de har brug for fra os, siger Vicki Nørskov.

Klogere sammen

I begyndelsen havde mange af borgerne svært ved at svare på, hvad en bestemt adfærd betød, og hvordan vi bedst kunne agere for at de kunne få det bedre, fortæller Susanne Minke.

– At vi blev ved med at spørge, satte nogle tanker i gang hos beboerne. Med tiden blev de mere og mere bevidste om, hvad de har brug for, og i dag giver de udtryk for det, før de tyer til trusler eller vold.

BVC har desuden givet en fælles holdning til trusler og vold blandt personalet. Nu er der ikke længere nogen, der føler, at de over- eller underreagerer på en bestemt hændelse eller adfærd, mener Susanne Minke.

– Der er ikke nogen fra personalegruppen, der føler sig som en pylrerøv eller tænker: Synes de andre nu, at jeg er pylret, fordi jeg har lavet en indberetning.

– Vi arbejder efter den samme holdning. Det er ikke så meget, hvad du tror, tænker eller føler. Vi registrerer på baggrund af observationer – ikke på tolkninger af observationer. Vi noterer, det vi ser, og når vi ikke ved, hvad en bestemt adfærd betyder, spørger vi borgeren selv.

» Vi noterer, det vi ser, og når vi ikke ved, hvad en bestemt adfærd betyder, spørger vi borgeren selv.



Mestringsskemaet, som medarbejderne bruger sammen med BVC, hjælper medarbejderne til at beskrive og identificere borgerens adfærd og årsagen bag,

BVC og Mestringsskema

Læs mere om BVC og Mestringsskemaet på www.voldsosmudtryksform.dk og på www.metodermodvold.dk.

Voldsforebyggelse

i samarbejde
med borgeren

vold**som**udtryksform.dk

