



Når gode mennesker handler ondt

Risikoen for forråelse i arbejdet med andre mennesker

Af psykolog Dorthe Birkmose

Min bog *Når gode mennesker handler ondt – tabuet om forråelse* skal gøre opmærksom på, at mennesker med behov for hjælp og deres pårørende ikke altid behandles ordentligt af os professionelle. Det burde ikke kunne komme bag på nogen, men diskussionerne bliver hurtigt følelsesladede, eller jeg får at vide, at jeg skal lade være med at tale om det. Det er nemlig svært at udholde at beskæftige sig med, at personale kan opføre sig uprofessionelt og gøre andre mennesker ondt. Men ikke desto mindre er det vigtigt, at vi som professionelle taler om både de krænkelser, som vi selv foretager, og de krænkelser, som vi er vidne til. Ellers kan vi ikke få gjort noget ved problemet.

Bogen handler om risikoen for forråelse, altså risikoen for gradvist at blive mere rå, kold og kynisk i måden at tænke og handle på. Risikoen for forråelse har altid eksisteret i arbejdet med andre mennesker.

Vi kender til historierne om krænkelser af børnehjemsbørn (Rytter, 2011), det hvide snit i psykiatrien (Kragh, 2010) samt tvangssteriliseringer og tvangssteriliseringer af de moralsk åndssvage (Kirkebæk, 1993). Via mediernes kender vi til nutidige historier om, hvordan professionelle krænker mennesker med brug for hjælp. Der

er også faglitteratur, der dokumenterer krænkelserne (Lillestø, 1998; Malmadal, ; Mistrati, 2008; Sætersdal, 2003). Vi kender også forråelse fra vores praksis. Forråelse kan vise sig i de tanker, der hurtigt suser gennem ens hoved. Man kan tænke afvisende og nedsættende tanker, og man kan få lyst til at ignorere, skælde ud, gå væk fra eller straffe en borger eller pårørende. Forråelse kan også vise sig i egne eller kollegers handlinger. Det kan være, at man "gør gengæld" i forhold til en borgers handlinger, lader borgerne vente unødigt, svarer lige så vredt tilbage, gennemtvinger undskyldninger, gør sig ligeglad med borgerens situation, gør sig ligeglad for politisk bestemte forringelser, slækker på plejen for at være mindre sammen med borgerne, undlader at opsøge en bestemt borger, giver op, går i vrede, udviser afsky, bliver irriteret eller fornærmet, holder for lange pauser, bruger PN medicin for hyppigt, undlader at svare på henvendelser eller kald, skælder ud, fortæller "monsterhistorier" om bestemte borgere eller pårørende, orker ikke at svare på de samme spørgsmål igen og igen osv. De forråede handlinger kan være skjulte for en selv, idet man får lavet nogle fortællinger om, at det ikke gør noget, at det hurtigt er glemt, at borgeren lærer noget af det eller at det faktisk er godt nok at gøre sig ligeglad og lidt hård.

Selvom vi har en fælles viden om historiske og nutidige krænkelser, er risikoen for forråelse stadig et tabu. Tabuiseringen hænger blandt andet sammen med, at det er angstprovokerende at forholde sig til, at personale kan krænke og ydmyge mennesker med behov for hjælp. Derfor bruger vi vores forsvarsmekanismer til at dæmpe vores angst. Vi kan fortrænge, benægte, bagatellisere, emotionalisere, forskyde, projicere, devaluere, intellektualisere osv. for at beskytte os selv mod at tænke på forråelse – både den forråelse, som vi mærker hos os selv, og den forråelse, som vi er vidne til hos kolleger og ledelse. Forsvarsmekanismerne formål er at dæmpe angst, og det har vi brug for – for at kunne leve og arbejde. Men forsvarsmekanismerne kan blive så massive, at der er tale om et selvbedrag – og det er ikke sundt for mennesket. Det er et selvbedrag, hvis man som professionel tror, at man ikke kender til forråelse og onde handlinger. Ligeledes er det et selvbedrag, hvis man som politiker tror, at øget kontrol i form af mere tilsyn og flere dokumentationskrav kan afværge onde handlinger.

Det, der vækker størst modstand, er, når jeg insisterer på at kalde krænkelser og ydmygelser for onde handlinger. At beskæftige sig med det onde indeholder en alvor, som er angstprovokerende i sig selv. Jeg bliver indimellem bedt om at finde på et



modelfoto

”pænere begreb”, men jeg tror, at det er vigtigt at tale om det, der sker – og ikke skabe en pænere virkelighed med vores ord.

Man kan handle ondt, når man tager mere hensyn til sig selv end andre (egoistisk ondskab). Men man kan også krænke et andet menneske med både de allerbedste intentioner (idealistisk ondskab) og helt uden intentioner om noget som helst (tankeløs ondskab). Jeg er mest optaget af den tankeløse ondskab, som er den form for ondskab, som jeg hyppigst støder på i mine samtaler med professionelle.

De tankeløse handlinger sker, når vi ikke tænker os om; når vi gør ligesom de andre; når vi bruger mere tid på at fortælle anekdoter end på at reflektere; når vi anerkender hinandens handlinger ukritisk; når vi er lydige overfor politiske beslutninger, som er krænkende.

Et vigtigt omdrejningspunkt i forråelse er afmagt versus magt. Arbejdet er krævende, og derfor kan man komme i afmagtssituationer, hvor man reagerer vældig forståeligt og menneskeligt – men ikke altid fagligt og etisk korrekt. Når man er blevet klaget over,

har skullet afværge diverse konflikter imellem borgerne, har fået skæld ud, ikke forstår borgernes adfærdsmønstre og er blevet afvist, når man ville hjælpe; så er der naturligvis risiko for at man hæver stemmen, gør sig ligeglad eller bliver irriteret. Afmagten kan opstå i den direkte kontakt med borgere og pårørende, men afmagten dukker også op i samarbejdet med andre professionelle og ikke mindst i kølvandet på fyringer og besparelser. Når man mærker afmagten, vil man gøre, hvad man kan for at få afmagtsfølelsen til at forsvinde. Det gør man ved at tage magt. Det evigt tilbage-



vendende etiske spørgsmål, som vi bør stille os selv og hinanden, er: Tager vi magt på den forråede måde eller den faglige måde? Det er et svært spørgsmål at besvare, hvis man tør at være ærlig.

Et andet vigtigt omdrejningspunkt i forråelse er gruppeprocesser. Nogle

gange passer personalet lidt bedre på nogle borgere fremfor nogle andre, og dermed kan man krænke de andre borgere. Der kan fx ske, når man skal vælge, hvilken borger man vil hjælpe først, når der er flere,

der har behov på samme tid, og der ikke er personale til alle. Når borgere protesterer over det, kan det være nærliggende at skælde ud og belære om at "alle må lære at vente og behovsudsætte". Men det er især gruppekulturen, som man træder ind i ved en ansættelse, som man bør være opmærksom på. Man risikerer nemlig at ansættes ind i en gruppe, der er forrået. Fordi vi er sociale, så tilpasser vi os, og vi passer på vores egne grupper. Når man passer på sin egen gruppe, risikerer man at gøre dem, der står udenfor gruppen, ondt. Det kan blive tydeligt, når man er vidne til kollegers hårde tilgang til borgerne eller til de nedgørende historier om

ledelsen. Så er det svært at sige fra. De fleste af os har prøvet, at vi i de situationer tier stille, fordi vi er bange for at blive ekskluderet fra gruppen, hvis vi protesterer. Vi vil nemlig gøre meget for at være med i gruppen, og vi vil måske gøre næsten hvad som helst for at undgå eksklusion fra gruppen.

” Jeg tror ikke på, at der findes onde mennesker. Mennesket er socialt, og (arbejds)livet er indviklet. Alle gør sig erfaringer med såvel gode som onde handlinger. Derfor taler jeg udelukkende om onde handlinger, altså handlinger hvor man gør et andet mennesket ondt.

I forbindelse med bogens udgivelse får jeg en blog på www.dorthebirkmose.dk, hvor alle er velkomne til at give deres besyv med i diskussionerne om etik, faglighed og forråelsesrisikoen.

Litteratur:

Birkmose, D. (2013): Vores tolkninger af andres adfærd. ViPU Viden, 15. årgang, nr. 2, juni 2013, pp. 11-13.

Birkmose, D. (2013): Når gode mennesker handler ondt – tabuet om forråelse. Syddansk Universitet.

Kirkebak, B. (1993): Da de åndssvage blev farlige. Forlaget SocPol.

Kragh, J.V. (2010): Det hvide snit. Psykokirurgi og dansk psykiatri 1922-1983. Syddansk Universitetsforlag.

Lillestø, B. (1998): Når omsorgen opleves krenkende. Nordlands forskning, institut for samfunnsvidenskab.

Malmedal, W. (1999): Sykehjemets skygesider. Når beboere i sykehjem udsættes for krenkelser og overgreb. Kommuneforlaget.

Mistrati, M. (2008): Velfærd? Dagbog fra Fælledgården, Strandvænget, Ringbo og Bostedet Sjælør. Verve Books.

Rytter, M. (2011): Godhavnsrapporten. Syddansk Universitetsforlag.

Sætersdal, B. & Heggen, K. (2003): I den bedste hensigt? Ondskab i behandlingssamfundet. Gads Forlag.

