

# Det er menneskeligt at fejle

Forråelse, skam, afmagt, skyld og væmmelse. Det lyder ikke umiddelbart, som opskriften på en god temadag. Ikke desto mindre var stemningen både høj og uhøjtidelig blandt de mange fremmødte i salen på Sundbyvang en ganske almindelig grå og regnfuld efterårsdag i oktober. Her førte neuropsykolog, forfatter og foredragsholder Dorthe Birkmose 120 medarbejdere og ledere fra CAS, CAMPO og Center for Børn med Handicap igennem forrælsens processer.

Af Sarah Brandt Zak

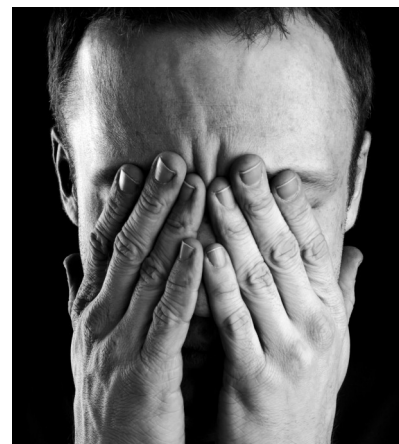
Der blev i den grad lagt op til selvansagelse, da CAS, CAMPO og Center for Børn med Handicap torsdag den 13. oktober slog dørene op til fælles temadag med Dorthe Birkmose. Temaet var faglighed, etik og forråelse, og dagen bød både på foredrag, øvelser og debat.

”Jeg kan allerede her fra morgenstunden afsløre, at det gennemgående budskab i dag er, at vi bare er mennesker. Og fordi vi er mennesker, så kommer vi til at begå de her fejl, og det hedder forråelse.” Således indledte Birkmose sit foredrag om risikoen for forråelse inden for det sociale arbejde. ”Det skal handle om, at vi som professionelle ind i mellem kommer til at lave nogle fejl, og hvad vi så stiller op med de her fejl for at få dem rettet,” forklarede hun og varslede, at denne temadag

var anderledes end hvad de fremmødte var vant til. Man skulle i hvert fald ikke forvente at gå opløftet derfra.

”Tværtimod skal vi netop tale om alle de gange hvor det går galt. Hvor vi får impulser til at handle på en bestemt måde. Hvor vi får nogle tanker om andre mennesker, som vi ikke er særligt stolte af. Hvor vi i virkeligheden godt ved, at dette er mere primitivt og råt, end man har lyst til at stå ved. Men det sker...”

Med afsæt i sine egne professionelle erfaringer, talte Birkmose ind i medarbejdernes faglige virkelighed og satte ord på et tabuiseret aspekt af socialt arbejde. At der blandt professionelle forekommer fysiske og psykiske krænkelser af de borgere, som de er ansat til, at passe på.



## Afmagt - en integreret del af jobbet

Tirsdag morgen kl. 07.10. En kollega har lige ringet og meldt sig syg. Han skulle være mødt for 10 minutter siden. Du står midt i morgenmadsen, alene med to borgere, da en tredje råber ude fra toilettet. Du kender borgeren godt og ved af erfaring, at han bliver aggressiv hvis ikke du reagerer prompte på hans henvendelse. De to andre borgere evner ikke at være alene sammen. Hvis du vælger at gå fra dem for at hjælpe borgeren på toilettet, opstår der med sikkerhed en konflikt. Du kan ikke være to steder på én gang. Hvad gør du?

Alle der arbejder med mennesker - hvad end de er sindslidende, udviklingsforstyrrede, udviklingshæmmede, hjerneskadede og omsorgssvigtede - rammes af den fra tid til anden. *Afmagten*. ”Det er noget, I alle kender til, og denne temadag kommer ikke til at ændre på det. Fordi afmagt er indbygget i at arbejde indenfor et område, hvor man ikke kan helbrede nogen,” konstaterede Birkmose ærligt. Hertil er det en enorm belastning at arbejde med mennesker, som udviser selvskadende, seksualiseret eller udfarende adfærd. Det slider simpelthen på personalet - og de føler sig afmægtige.

”Og når mennesket bliver afmægtig forekommer der problemskabende adfærd,” forklarede Birkmose



og uddybede at denne type adfærd ikke blot er forbeholdt børn, pårørende og borgere. Den forekommer i dén grad også blandt plejepersonale. Fordi når følelsen af afmagt – af ikke at slå til – bliver uudholdelig, så reagerer mennesket. ”Der er intet andet at gøre ved magt end at tage magt,” konstaterede Birkmose nøgternt og forklarede, at mennesket i al almindelighed forsøger at dæmpe følelsen af afmagt ved at tage kontrol over situationen - ved at bruge den indflydelse den enkelte har til at ændre på status quo. Spørgsmålet er altså ikke hvorvidt mennesket tager magt, men hvordan - og netop her er der en overhængende risiko for forræelse.

### Forrælsens anatomi

Ifølge Birkmose kan alle mennesker drives til forræelse. Nogle drives hurtigere dertil end andre og bestemte betingelser fremmer forræelsen. Blandt andet mener hun, at der er en særlig stor risiko for forræelse, når man arbejder med mennesker - og det er hendes professionelle erfaring, at personer som arbejder indenfor det sociale område med tiden bliver tiltagende mere rå i deres tilgang til borgerne.

Birkmose forklarede videre, at mange ubevidst og utilsigtet kommer til at tillægge borgerne motiver og intentioner, som de ikke har. De ophører med at fortolke borgernes handlinger rent fagligt og gør dem i stedet til personlighedstræk. Dette leder til det første af forræelsesprocessens tre niveauer - *de rå tanker*. Afmagten får os til at sige og gøre negative tanker om andre mennesker. Tankerne er med til at dæmpe angstfølelsen og kan skabe en vis opstemthed - en følelse af kontrol.

Er tankerne alene ikke nok til at lægge en dæmper på angsten, følger *den onde handling*. Latterliggørelse, ydmygelse, fysiske og psykiske trusler og krænkelser. På dette stadie kan man stadig erkende, at det man gør er forkert, men det er enormt angstprovokerende. Ens naturlige forsvarsmekanismer – selvbedraget – er nemlig trådt i kraft. Man begynder at bortforklare og retfærdiggøre de onde handlinger for at kunne holde sig selv ud.

Det sidste niveau af forræelsesprocessen er kendetegnet ved, at man tror på, at *det onde er godt*. Nu er moralen for alvor skredet, og man er oppe imod det totale selvbedrag. Birkmose understregede, at det er særligt farligt når værdier skrider i en gruppe - når der skabes en kultur på en arbejdsplads, som tillader rå sprogbrug eller overgreb. Hun fremhævede, at selv børn er bevidste om, at far og mor nogle gange handler i affekt – og det er tilgiveligt. Problemet er, når forræelsen bliver systematisk. Men hvordan kan det overhovedet komme så langt ud?

### Når gode mennesker handler ondt

”Vi som ellers skulle være de *gode* mennesker, som ønsker at gøre godt og endda har taget en hel uddannelse og valgt dette område for at bruge en masse af vores vågne timer på at gøre godt for andre. At skulle beskæftige sig med, at vi ind imellem gør det fuldstændigt modsatte. At vi rent faktisk ender med at krænke og ydmyge de mennesker, som vi burde passe på. Det er selvfølgelig et stort tabu,” konstaterede Birkmose nøgternt og tog så salen med på en lille rejse tilbage i tiden. For forræelse er ikke noget nyt fænomen.

Ondskabens psykologi opstod i tiden efter 2. verdenskrig med det primære

formål at finde svar på, hvordan det kunne lade sig gøre, at mere end 6 millioner mennesker var blevet systematisk myrdet i hjertet af Europa. Tesen var, at der måtte være noget fundamentalt galt med de mennesker, som havde udtænkt og fuldbyrdet folkedrab. Det stod dog hurtigt klart, at man ikke kunne sætte en diagnose på den ondskab, som var fundet sted. Tværtimod viste det sig, at ”bødlerne” var ganske almindelige mennesker. De var kærlige familiefædre, pligtopfyldende sønner og døtre og loyale medarbejdere. Adspurgte om hvorfor de havde handlet, som de havde, var det gennemgående svar, at de blot havde gjort, hvad de fik besked på.

Men kunne det virkelig passe, at disse mennesker ”bare” fulgte ordrer? Dette spørgsmål satte socialpsykologen Stanley Milgram sig for at undersøge. I 1961 udviklede han sit berømte psykologiske strømekperiment. Kort fortalt fik en række forsøgspersoner besked på at trykke på en knap hver gang en person i et tilstødende rum svarede forkert på et spørgsmål. De fik at vide, at når de trykkede på

### Hvad betyder forræelse?

”Forræelse” kommer af ordet ”rå” Det er et begreb for en proces, hvor mennesket bliver tiltagende rå, brutalt, koldt og kynisk i sine tanker, sine reaktionsmåder og dermed i sin personlighedsstruktur. Ifølge Birkmose forekommer forræelse ikke blot på bosteder, og det handler ikke udelukkende om fysisk vold. Derimod har forræelsen mange udtryk, som kan varieres i det uendelige – og den kommer både til udtryk i dét vi gør, og i dét vi ikke gør.

knappen, så fik personen et elektrisk stød – for hvert forkerte svar øgedes dosen af volt, indtil den til sidst var dødelig. Konklusionen på Milgrams forsøg var chokerende. To ud af tre af forsøgspersoner trykkede på den dødelige max volt knap – og når handlingen foregik i en gruppe trykkede 100 % af forsøgspersonerne på knappen.

”Og hvad kan vi så lære af det?” spurgte Birkmose retorisk ud i salen. ”At lydighed kan være enormt farlig!” Eksperimentet pegede dels på, at ganske almindelige menneskers lydighed overfor autoriter vægter mere end deres samvittighed – og dels, at mennesket er mere socialt end det er moralsk. Ifølge Birkmose fødes man hverken som ond eller god. Man fødes som et menneske, som både kan *handle* godt og ondt. Det interessante er, at individet oftest handler ud fra ønsket om at være en del af fællesskabet. Også selvom det ved, at en handling er moralsk forkastelig. For hvis man fx rejser en kritik og påpeger, at noget ikke er godt nok på en arbejdsplads, er der en overhængende fare for, at man bliver udstødt af fællesskabet - eller bliver fyret.

#### De 5 elendige løsninger

Adspurgt af én af de tilhørende, om der i det hele taget fandtes nogen løsninger på de problemer, som afmagt afstedkommer, konstaterede Birkmose ligefremt, at der da fandtes løsninger. ”De er bare elendige.” Hernæst opremsede hun fem af slagsen: du kan sige op og passe på dig selv; du kan blive og kæmpe - og slide dig selv op; du kan forsøge dig med at være ligeglad; du kan erkende, at du indimellem er en del af et system, som ikke er i orden; eller du kan handle udenom ledelsen og gøre som det passer dig.

For ifølge Birkmose findes der hverken gode eller lette udveje. Til trods for det understregede hun dog, at en spæd start kunne være, at man startede med at få ryddet op i sit daglige sprogbrug. ”Fordi vi tillader, at der bliver talt enormt grimt om vores arbejde, børn og beboere – og ikke mindst deres pårørende.”

#### Forråelsens faresignaler

Og netop det rå sprogbrug er ét af flere faresignaler, som Birkmose mener, at man bør være særligt opmærksom på sin arbejdsplads.

I et forsøg på at give de opmødte nogle faglige redskaber til at forhindre og forebygge forråelse i deres daglige arbejde, iværksatte Birkmose et mindre gruppearbejde. Hun inddelte de fremmødte i grupper af to. Her blev de sat til at udarbejde lister over hvilke faresignaler, du kan og skal være opmærksom på hvad angår forråelse hos dine kolleger, ledere eller medarbejdere - og hvilke faresignaler, du skal være opmærksomme på hos dig selv.

Resultaterne blev taget op i plenum, og her blev især eksempler på negativt sprogbrug fremhævet. Birkmose understregede i denne forbindelse, at både det negative og positive sprogbrug udgør nævneværdige problemer i forhold til vores faglighed og etik. Og det er påbydende, at vi ikke blot afskriver de problemer afmagt foranlediger, som ”udfordringer” der blot kan arbejdes væk.

#### Det er jo dét, vi er ansat til

Ifølge Birkmose kan man også forholde sig til afmagten ved at arbejde med sin selvbeskyttelse, faglighed og etik. Dette kræver dog, at vi får sat ord på de svære ting i jobbet – og at vi er ærlige omkring hvad der foregår i det skjulte. Her understregede hun, at fagligheden er den eneste selvbeskyttelse, man som professionel har

mod de mange psykiske belastninger i arbejdet. Samtidig sikrer fagligheden også, at man møder borgere og kolleger med respekt. Med det sagt, mener Birkmose, at det er umuligt at være faglig hele tiden, og der skal være plads til fejl.

Til slut mindede Birkmose forsamlingen om, at man som medarbejder jo netop er ansat til at give mennesker, som er udsatte opmærksomhed - og at mennesker med handicap har et særligt stort behov for opmærksomhed. Hun understregede samtidig, at selvom forråelse er gået hen og blevet systematiseret på en arbejdsplads, så skal man huske på, at en bestemt medarbejderkultur ikke statisk. Der er altså, trods alt, altid plads til forbedring.



**Dorte Birkmose** er psykolog og har specialiseret sig i undervisning, rådgivning og supervision i de mest komplekse sager i arbejdet med mennesker med kognitive vanskeligheder og deres pårørende. Hun har skrevet bogen ”Når gode mennesker handler ondt,” som beskriver den overhængende risiko for forråelse i arbejdet med mennesker.