

Voldsom adfærd er et vilkår hos mange mennesker, der har brug for hjælp og støtte.

Det påvirker medarbejderne, som risikerer at blive forråede, det vil sige rå og brutale i deres måde at tænke og være på. Det skal vi turde tale om, mener psykolog Dorthe Birkmose.

# Tal om forråelsen

1

## Hvordan kommer forråelsen til udtryk?

– **Der er tre dele** i en forråelsesproces: Forråelsen starter med, at man får impulsen til at handle ondt. Ofte på grund af afmagt. Man får lyst til at svare groft, ignorere en borger, skælde ud eller være hårdhændet. Man mærker impulsen, men opfører sig stadig ordentligt. Jeg vil påstå, at alle, der arbejder med mennesker, har oplevet det.



*Dorthe Birkmose er neuropsykolog. Hun arbejder som underviser, foredragsholder, rådgiver og supervisor. P.t. skriver hun på en bog om forråelse hos personale, der arbejder med mennesker med behov for hjælp og støtte.*

– Jo hyppigere impulserne forekommer, og jo kraftigere de er, jo tættere er vi på næste skridt i forråelsesprocessen. Her handler man på impulsen og hæver rent faktisk stemmen, siger noget ydmygende, afviser eller tvinger et andet menneske til noget.

– Tredje trin er, at man selv oplever, at man handler ondt. For at holde den erkendelse ud begynder man at legitimere over for sig selv, hvorfor man handlede, som man gjorde. Man fortæller historier om, hvorfor det var nødvendigt at handle ondt, måske forklarer man endda det onde som godt.

– Afmagten er altid med i processen, og det er selvbedraget også.

2

## Hvad er det, der gør, at vi bliver forråede?

– **Forråelsen** kan komme alle steder fra. Noget kommer fra afmagten. Man kommer nemt til at føle afmagt, når man arbejder med mennesker, der har brug for omsorg og støtte, og måske har en voldsom adfærd. Der er meget, man ikke forstår, og meget man ikke formår at gøre noget ved.

– Jeg er også meget optaget af det, der sker i samfundet lige nu som følge af finanskrisen. Af det, jeg ser som ledelsens forråelse over for medarbejdere. Overalt skal der fyres og spares. Men det må ikke hedde det, det er. Vi taler ikke om fyringer, men om omstruktureringer. Vi taler ikke om sygefravær, men om 'langtidsfriskhed'. Alt skal omdøbes til noget positivt.

– Det medfører et enormt skel mel-

lem medarbejdere og ledere. Jeg oplever, at nogle ledere bliver forråede, fordi de skal fyre folk. At de kommer til at kunne lide det og begynder at omtale medarbejderne som forkælede børn. Medarbejderne tør ikke lade deres frustrationer gå ud over ledelsen, fordi de er bange for at blive fyret, så de lader det måske gå ud over borgerne.

3

## Hvordan kan man forhindre forråelsen?

– **Først og fremmest** skal vi turde tale om forråelse og ondskab, og at det findes hos os selv. Hvis alle turde det, var vi nået langt. Når jeg bruger ordet ondskab, bliver jeg tit spurgt, om jeg ikke kan kalde det noget andet, for det lyder så grimt. Men det er jo det, der er tale om. At bryde tabuet og erkende det er starten.

– Når man taler om 'ondskabens psykologi', er der en række faktorer, der skal være til stede, for at man opfører sig ondt. Det handler bl.a. om nedsat empati, et skred i moralbegreberne, legitimering af onde handlinger og om vores sprogbrug.

– Ord har magt, og det er nok min vigtigste pointe her. Sprogbruget kan vi arbejde konkret med. Det handler både om, at vi skal sige tingene, som de er – kalde problemer for problemer i stedet for udfordringer. Og at vi skal være opmærksomme på, hvordan vi taler til og om de mennesker, vi arbejder med. At vi ikke omtaler dem som dyr og ikke taler til voksne mennesker som børn. Vores ord betyder alt for, hvordan vi handler.

kap

Læs også Dorthe Birkmoses artikel *Forråelsen af personalet i arbejdet med voldsom adfærd* i LEV-Bladet oktober 2011.

### Nyhedsbrevet Job Uden Vold

Udgives af Vold som Udtryksform v. Socialt Udviklingscenter SUS, Nørre Farimagsgade 13, 1364 København K, tlf. 33 93 44 50, sus@sus.dk  
 Redaktion: Bjarne Møller (ansvh.), Birgitte Bækgaard Brasch, Nick Greve Hansen & Karen Pedersen. Layout: Christian Schmidt. November 2011.  
 Oplag 1.500. ISSN: 1904-8971 (online) ISSN: 1904-8963