

# Vores tolkninger af andres adfærd

Af psykolog Dorthe Birkmose

Jeg får ofte spørgsmålet: Hvordan beskytter man sig mod psykiske belastninger i arbejdet med mennesker med problemskabende adfærd? Svaret må være, at kun faglighed kan hjælpe os. Det kan måske umiddelbart lyde enkelt, men det er det på ingen måde. Faglighed handler om at prøve at forstå det andet menneske og dets måder at handle på for dermed at have en reel chance for at hjælpe. Faglighed handler altså ikke om, at vi skal forsøge at ændre andres adfærd. Det handler derimod om at ændre vores egen tankegang, hvilket medfører, at vi vil handle anderledes – hvilket i øvrigt hyppigt fører til forandrede reaktioner hos andre.

## FAKTA

Ét er, hvordan andre handler; men noget andet er, hvad vi tænker om det.

I praksis kan det være svært at afgøre, om man tolker fagligt. Der er utallige måder at tolke andres adfærd på, men når jeg lytter til personalets fortællinger, lægger jeg mærke til tre overordnede måder at tolke på. To af tolkningerne udtrykker afmagt, og de er samtidig med til at gøre personalet mere afmægtigt og forrået. Man kan nemlig enten vende afmagten indad og tage skylden for andres adfærd

på sig, eller man kan vende afmagten udad og lægge skylden for adfærden på andre. Den tredje tolkning er faglig, og der tager man magt på den faglige måde og afværger den forråede magt.

## FAKTA

De tre hovedspor i tolkningerne af andres adfærd:

1. Adfærden er rettet mod mig
2. Adfærden er et personlighedstræk hos den anden
3. Adfærden er en udtryksform

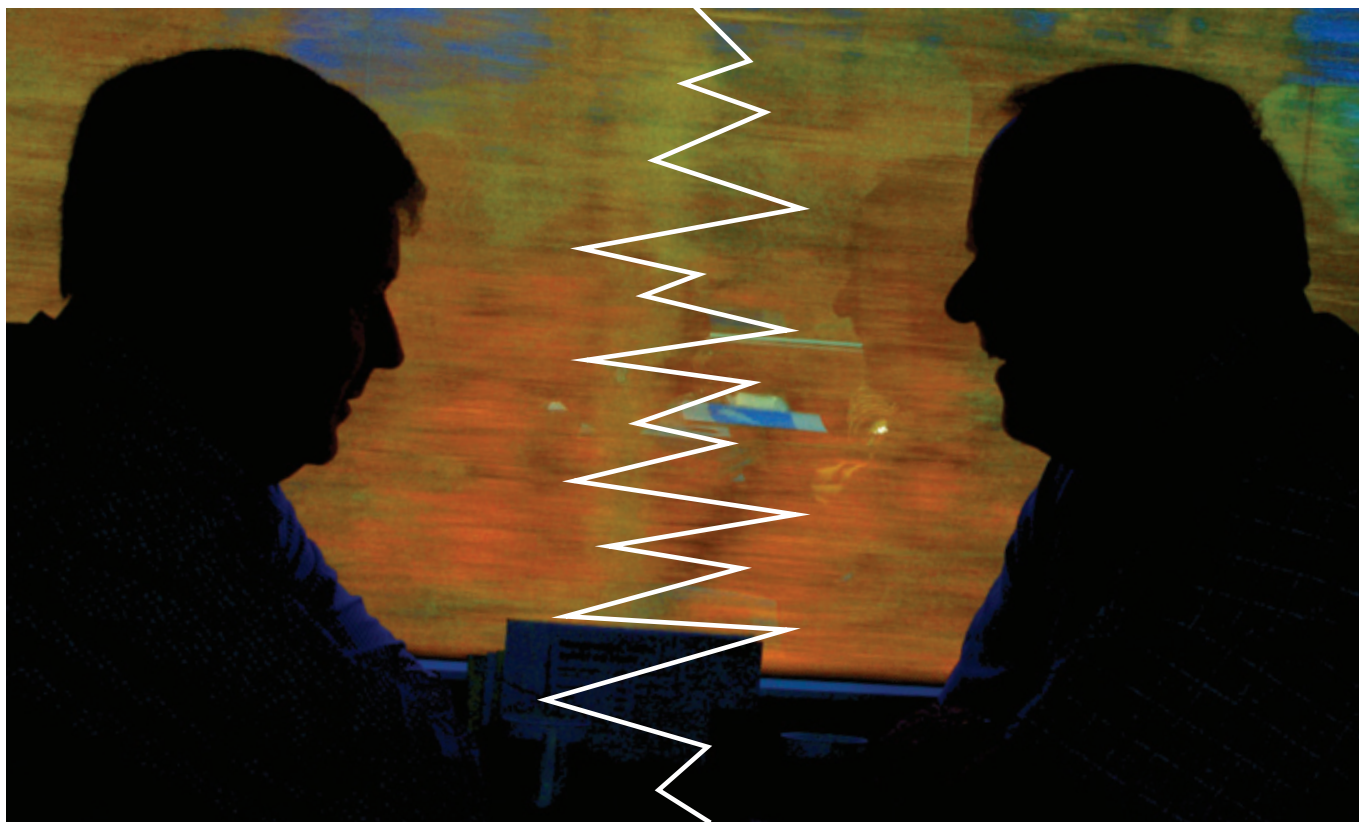
### Når afmagten bliver min skyld

Når et mennesket opfører sig på en – for os – uforståelig, voldsom eller problemskabende måde, kan vi tolke adfærden som noget, der er rettet mod os. Tolkninger, hvor vi finder årsagen til andres adfærd hos os selv, vil virke belastende på os og kan indeholde et gran af sandhed, da det sagtens kan tænkes, at vi siger eller gør noget, som udløser en afmagtsreaktion hos andre. Men selv i de tilfælde er der afgørende forskel på, om vi er skyld i en andens adfærd, eller om det blot er vores strategier, der i den givne situation ikke er optimale. Hvis det er os som personer, der er skyld i den andens adfærd, bliver vi handlingslammede. Hvis det derimod er vores strategier, som ikke er gode nok, så ser det ikke så sort ud. Strategier kan vi lave om.

Hvis personalegruppen udvikler en kultur, hvor man leder efter årsagen til problemskabende adfærd blandt bestemte personaler, så kan det blive en

kultur, der handler om ære og skam. Det bliver ærefuldt at kunne "klare" mennesker med den problemskabende adfærd, og det bliver tilsvarende skamfuldt, når man "ikke kan klare" dem. Man får et A-hold og et B-hold. A-holdet er dem, der kan få andre til

at holde op med deres problemskabende adfærd eller få dem til at følge den struktur, der er lagt for dem. Når det kommer til at handle om at "klare" andre mennesker og få dem til at "opføre sig ordentligt", så er fagligheden forsvundet, og det handler ikke længere om at støtte og hjælpe. A-holdet ved sjældent, hvad det er, at de gør anderledes, hvilket de kan dække over med sætninger som "det handler om kemi", "jeg har altid arbejdet med relationer" og "det er tavs viden". Nogle gange tages personale i en god mening væk fra en svær arbejdsopgave, og selvom det umiddelbart kan føles som en lettelse, så efterlader det den enkelte med en oplevelse af uduelighed, fordi man ikke magtede den opgave, som kollegerne tilsyneladende formår at udføre. Man kom på B-holdet. Netop risikoen for at ryge på B-holdet kan fylde meget for dem, der er på A-holdet. De kan fremstå som selvbestaltede eksperter, idet de er nødt til at bruge meget energi



på at fortælle sig selv – og dermed deres omverden – om, hvor dygtige de er. Samtidig er de nødt til at bruge en del devalueringer af deres kolleger for at kunne hævde sig selv nok til at dæmpe angsten for at mærke uduelighedsfølelsen.

### **Når afmagten bliver den andens skyld**

I stedet for at tage skylden på os, når et menneske opfører sig uforståeligt eller problemskabende, så kunne vi tolke adfærden som værende vedkommendes egen skyld. Så har adfærden intet med os at gøre, og vi slipper for at føle os uduelige. Igen kan der være et gran af sandhed i en sådan tolkning, da det netop er

den anden, der opfører sig problemskabende. Men det bliver en ensidig fortælling, hvis vi ikke inddrager omgivelsernes betydning for menneskets adfærd. Det er for simpelt at antage, at bestemte handlinger er udtryk for en bestemt personlighedsstruktur. Ikke desto mindre sker det i praksis, at vi bruger tillægsord som udadretagerende, nærig, impulsiv, voldelig, utilregnelig, egoistisk, aggressiv, psykopatisk, stædig, kontrollerende osv., når vi skal beskrive et andet menneske. I sådanne tolkninger har vi antaget, at adfærdsmønstrene er udtryk for personlighedstræk. Personlighedstræk er defineret som stabile måder at reagere på i forskellige situationer. Og netop fordi personlighedstræk er sta-

bile, melder afmagten sig straks hos personalet. Når vi taler om negative personlighedstræk hos andre, bliver vi hurtigt opgivende og irriterede, da trækkene per definition ikke kan ændres. Vi risikerer at få skabt et monster eller en syndeboek med vores fortællinger. Og vi kan få lyst til at skælde ud, straffe eller ignorere.

Jeg møder hyppigt personalegrupper, der har skabt et specielt moralsk arbejdsklima, hvor bestemte adfærdsmønstre er ønskelige og andre uacceptable. I den forståelse skal mennesker bringes til at styre deres adfærd, så de er til at have med at gøre for personalet. "Han er ikke i stand til at udsætte egne behov" kan være tolkningen, når et menneske udtrykker sin

rimelige frustration over at skulle vente på hjælp. "Hun gør det bare for at få opmærksomhed" er en anden typisk tolkning af andres adfærd, når det er svært at forstå, hvorfor mennesker gør, som de gør. I den mest forrædede version bliver logikken, at når hun gør noget for at få opmærksomhed, så skal hun afvises. Det hænger sammen med en mistroisk fantasi om, at hvis hun først begynder at få omsorg og opmærksomhed, så vil hun blive forvænt og begynde at kræve endnu mere omsorg. Jeg hører også almagtsprægede tolkninger som "han kan gennemskue alt", "han ved, hvad der foregår og ser lige igennem personalet" og "han ved lige, hvilke knapper han skal trykke på hos os". Det bliver en paranoid verden at leve i for personalet, og de vil møde mennesket med en overdreven garderethed. Jeg møder også en forrået fantasi om, at det er vigtigt at vise styrke. Det bliver afgørende, at personalet ikke "viser svaghed" eller er "for søde", hvis et menneske protesterer mod personalets krav. Denne forestilling handler om at bruge sin magt til at få et andet menneske til at underkaste sig. Det er der ingen tryghed i for nogen af parterne.

### De faglige tolkninger, hvor adfærd ses som udtryk for noget andet

Der er heldigvis et fagligt alternativ til de to forenkledte tolkninger, hvor det handler om at placere skyld hos enten den ene eller den anden part. Faglige tolkninger tager udgangspunkt i at se problemskabende adfærd som en almindelig menneskelig måde at udtrykke sig på, når man er presset og ikke føler, at der er andre måder at reagere på. Mennesket er socialt, og

det er vigtigt for mennesket at forstå og blive forstået af andre. Derfor er vi altid i gang med at kommunikere med andre. Når vi oplever, at vi ikke bliver forstået eller måske endda misforstået, vil vi kommunikere lidt kraftigere for at blive hørt og forstået. Vi har alle hævet stemmen, blevet tavse, brugt mere kraftfuldt sprog, ignoreret osv. Det er ikke reaktioner, der er beholdt mennesker, der har brug for hjælp.

Årsagerne til problemskabende adfærd kan være mangfoldige. Man kan føle sig misforstået, være bange eller frustreret, ikke kunne huske, hvad der skal ske, opleve brud på strukturen, have smerter, være udmattet osv. Årsager kan forstås som dét, der går forud for adfærden. Det gennemgående tema i de utallige årsager, der kan være til problemskabende adfærd, er afmagt.

Nogle gange er der ikke en årsag til adfærden, men der er derimod et formål med adfærden. Formål forstås som dét, man forventer at adfærden vil afstedkomme. Formålene kan være, at man forsøger at få informationer om, hvad der skal ske, bekæmper psykotiske vrangforestillinger, håndterer stress, forsøger at få aktiviteten stoppet, udøver selvbeskyttelse osv. Det gennemgående tema i formålene med problemskabende adfærd er, at det er forsøg på at tage magt over afmagten.

Det er svært at gennemskue egne tolkninger. Det handler derfor om at kunne mærke, hvilken følelsesmæssig klangbund tolkningerne har. Når vi tager skylden på os, ligger der en tung dyne af uduelighed, utilstrækkelighed og opgiveness henover tolkningerne.

Når vi skylder skylden på et andet menneske, plages vi af en rastløs stemning af irritation, indestængt vrede og frustration. Når vi tænker fagligt og ser adfærd som et udtryk for noget mere komplekst, så mærker vi en forløsende og energiskabende stemning af nysgerrighed, rummelighed og tålmodighed. Fagligheden giver os en fornemmelse af at se klart. Det er nødvendigt for os som personale at se bagom adfærden og få indblik i menneskets kognitive formåen i kombination med omgivelsernes påvirkninger. Det er den faglige måde at tolke andres adfærd på. Fagligheden er vores bedste mulighed for at behandle andre godt og rent faktisk være en hjælp og støtte. Samtidig er fagligheden vores eneste reelle selvbeskyttelse i forhold til de psykiske belastninger, der er i arbejdet. Men det er fast arbejde at reflektere over sine tolkninger, da man ikke én gang kan beslutte sig for at tolke fagligt og så tro, at man er vaccineret mod at vende afmagten ind eller ud. Det kræver kontinuerlig sparring og supervision, da vi har brug for andres kritiske spørgsmål til at fastholde fagligheden.

## FAKTA

**DORTHE BIRKMOSE** er psykolog (cand. psych.). Hun er foredragsholder, rådgiver og supervisor i komplekse sager samt kursusleder på de neuropædagogiske efteruddannelser i Odense og Dianalund. Hendes første bog *Når gode mennesker handler ondt* udkommer ved Syddansk Universitetsforlag i september 2013.

[www.dorthebirkmose.dk](http://www.dorthebirkmose.dk) og [psykolog.birkmose@gmail.com](mailto:psykolog.birkmose@gmail.com)