

Faglig til daglig

Faglig til daglig er sider, hvor du får nyttig og brugbar viden om administration, forvaltning, digitalisering og sagsbehandling. Så er du sikker på, at du er up to date med regler og tendenser i den offentlige forvaltning.

Forråelse kan snige sig ind på dig

Kan sagsbehandlere krænke borgere? Det ret så ubehagelige spørgsmål stiller psykolog Dorthe Birkmose – og hendes svar er desværre et ja. Hun har skrevet en bog om forråelse blandt offentligt ansatte, og for hende er spørgsmålet ikke, om forråelsen er der, men hvordan man spotter de tegn på forråelse, der lige så langsomt kommer snigende, så man kan gøre noget ved problemet.

■ Hvis din kollega begynder at fortælle anekdoter om borgere, skal du være på vagt.

- En historie handler ofte om, hvordan fortælleren ser sin verden. Og jeg har desværre hørt mange forrædede fortællinger gennem årene.

Sådan lyder det fra Dorthe Birkmose, psykolog og foredragsholder om begrebet forråelse.

For det handler om forråelse. Hvordan den kommer snigende, og hvordan du som medarbejder kan blive opmærksom på den.

Moralen i anekdoterne kan være, at borgerne bare er ude på at få hjælp til alting eller er ude på at snyde.

- Det kan også ske, at professionelle fortæller "sjove" men devaluerende historier eller kommer med mistroiske

bemærkninger om borgerne, uddyber Dorthe Birkmose.

SPROGET AFSLØRER

Dorthe Birkmose ser forråelse som en proces, hvor man gradvist kan blive mere rå i sin måde at tænke og handle på.

Den dukker op, når man ikke kan overskue situationen, når man er udmattet, når man ikke kan forstå eller rumme andre, når man føler sig krænket, eller når kollegerne siger, at råde er det eneste, der virker. Besparelser, omstruktureringer, pseudoarbejde og hård lovgivning risikerer også at øge forråelsen.

- Så sker det, at afvisning, hånlighed, manipulation, lige gyldighed, straf, trusler, ignorering og skældud kommer til at virke som helt logiske reaktioner. Også for professionelle, der har de bedste intentioner om at hjælpe, siger Dorthe Birkmose.

Hun ser sproget, som det sted, hvor det er lettest at opdage forråelsen, fx når praksis italesættes med mere positive ord: Afvisninger og ydmygelser kan kaldes grænsesætning. Straf kan kaldes sanktioner eller konsekvenser.

Og lige gyldighed kan kaldes professionalisme.

MAGT HAR TO ANSIGTER

Det er her, at refleksioner over egen – og kollegers – adfærd bliver centrale. For når følelsen af afmagt rammer én, oplever man et ubehag, og det eneste, der kan dæmpe afmagt, er magt.

Magt betyder, at man tager kontrol over situationen. Det er alle sagsbehandlere ansat til. Spørgsmålet er bare, om man tager magt på en måde, der hjælper borgeren til at leve sit liv, eller om man tager magt for sin egen overlevelsens skyld.

- Det første er faglighed. Det andet er forråelse. Forråelsen virker i den forstand, at når man skælder ud, ignorerer eller latterliggør, så forsvinder afmagtsfølelserne. I hvert fald for en stund, siger Dorthe Birkmose.

FÅ STYR PÅ AFMAGTSFØLELSEN

Og hvad gør man så, når forråelsen viser sit ansigt? Det første skridt er ifølge Dorthe Birkmose at bryde tabuet om, at der kan ske fejl og krænkelser. For det kan der. Det er blot et

Psykologens anbefalinger

■ Forråelse er et kollektivt problem. Det handler altså om ikke at individualisere problemerne til at handle om en enkelt medarbejder. Faglige ledere bør derfor – sammen med medarbejderne – finde ud af, hvilke afmagtsfølelser der ligger til grund for forråelsen. Medarbejderne og den faglige leder skal identificere de konkrete afmagtssituationer for at kunne arbejde med at finde faglige alternativer til forråelsen.



Dorthe Birkmose

■ Selvstændig psykolog. Forfatter til bogen: "Når gode mennesker handler ondt – tabuet om forræelse". Holder desuden foredrag og temadage om faglighed og etik.



spørgsmål om at blive presset hårdt nok.

Dernæst handler det om at opdage, når forrælsen sniger sig ind på arbejdspladsen, selv om den menneskelige evne til selvbedrag kan gøre det svært at opdage forrælsen.

- Forræelse kan komme i korte glimt, men den kan også komme som et årelangt skred i holdningerne til, hvordan man bør behandle andre, og tit er forræelse svær at opdage, når man står midt i den, påpeger hun.

Det sidste skridt er ifølge Dorthe Birkmose at tage magt over afmagtsfølelserne på en sundere måde.

Det kræver, at man gør sig klart, hvad årsagerne til den aktuelle afmagts-situation er. Og så er opgaven at bruge sin faglighed til at få magt over situationen.

- Der findes ikke én løsning, men flere, og dem skal personalegruppen finde i fællesskab med deres faglige leder og supervisor. ■

- Forræelse kan komme i korte glimt, men den kan også komme som et årelangt skred i holdningerne til, hvordan man bør behandle andre, siger psykolog Dorthe Birkmose.

Sådan skjules råheden

■ **Eksempler på forsvarsmekanismer, der kan holde forrælsen skjult:**

Fortrængning/benægtelse:

Forfærdelige episoder bliver glemt eller kan benægtes ved, at man siger til sig selv: "Jeg må have misforstået situationen" eller "ahh, mon det faktisk skete sådan".

Humor: Voldsomme episoder laves om til sjove fortællinger, som man kan grine af.

Bagatellisering: Udtryk som "så galt er det vel heller ikke" eller "sådan noget sker ikke på min arbejdsplads" forsøger at minimere problemet.

Problemforskydning: Man forsøger at forklare en krænkelse med et andet problem, fx besparelser, dårlig ledelse, kompleks lovgivning

Handlingslammelse: Man reagerer ikke, fordi "jeg risikerer bare at gøre tingene værre, hvis jeg blander mig" eller "det er vist også for sent at gøre noget nu".

Omnipotensen: Et forsøg på at bilde sig ind, at man er bedre end andre ved at tænke "sådan kunne jeg aldrig gøre" eller "jeg ville stoppe i tide".

Devaluering: "Forræelse sker kun for andre og dårligere mennesker."