

Omsorgen svingter

”Så længe forråelsen er nødvendig for at overleve, vil den fortsætte,” siger psykolog Dorthe Birkmose



Af Sara Justesen Illustration Essensen Grafisk Design

Det er hjerteskrærende, og det gør ondt helt ind i kroppen at se 90-årige Else blive nedgjort og svigtet af to plejehjemsansatte i den skjulte optagelse fra TV2, der er blevet landskendt. En optagelse, der sendte chokbølger helt ind til Christiansborg. Det må ikke ske, det burde ikke ske, og alligevel er det langt fra første gang, vi ser den form for omsorgssvigt komme frem i lyset. Og selvom det kan være fristende at pege de ansatte ud som ondskabsfulde, skal vi dybere ind – helt ind til kernen af problemet – for at forstå, hvad der kan udløse en så voldsom behandling af en ældre medborger. Vi skal forstå det for at løse det. Det forklarer Dorthe Birkmose, der er psykolog og har specialiseret sig i risikoen for forråelse i arbejdet med mennesker:

”Forråelse er en overlevelsesstrategi, som man bruger, når man er presset helt i bund, og man føler sig afmægtig. Det kan der være mange

forskellige grunde til, at man bliver, men fordi det er så ubehageligt at være afmægtig, kan vi ty til forråelse,” forklarer Dorthe Birkmose.

Forråelse. Et gammelt ord, der i sin enkelthed betyder, at man bliver mere rå i sin behandling af andre mennesker, men som er et komplekst socialt fænomen og sker på mange niveauer:

”Når vi taler råhed, er der både den synlige, hvor man bliver mere fysisk brutal og mere hårdhændet, men det kan også være mere skjult, i form af at man giver op og gør sig selv ligeglad. Man distancerer sig selv for meget og skruer mere ned for empatien, end hvad godt er. Den værste form for forråelse ser vi i behandlingen af Else. Og udefra set kan det være svært at se, at formålet for medarbejderne er at overleve i noget, der ellers er for hårdt at befinde sig i” siger Dorthe Birkmose.

Forråelsen er noget, alle mennesker kan ty til i situationer, hvor de føler

sig afmægtige og især i arbejdet med mennesker, forklarer Dorthe. Men hvordan kommer det så langt ud, som vi ser det i TV 2-dokumentaren?

En sprængfarlig cocktail

For at forstå de forskellige grader af forråelse bliver man først nødt til at forstå alle de forskellige former for pres, der kan opstå på en arbejdsdag i plejesektoren, forklarer Dorthe Birkmose. Kommunikation er nemlig en stor del af det at arbejde med mennesker, og her kan det sagtens gå galt, lige meget hvor professionel man er.

”Man kan møde borgere, hvor man har svært ved at forstå hinanden, og hvor kommunikationen er uhensigtsmæssig – og også som professionel kan der være adfærd, der er svært at være tæt på og rumme. Samtidig kan det at møde mennesker, der er ensomme og smerteplagede, gøre, at man bliver afmægtig på deres vegne,” forklarer hun.

Samtidig kan der være samarbejdsproblemer i personalegruppen. Der bliver måske taget politiske og ledelsesmæssige beslutninger, som forringer mulighederne for at gøre arbejdet ordentligt. Ressourcerne er knappe, og omsorgen foregår på tid. Oplevelserne af, at man som professionel ikke har tid til at passe sit arbejde, på en måde man kan stå inde for, kan skabe et stort pres.

Alle de forskellige former for pres hober sig op over tid, forklarer Dorthe og beskriver et eksempel på et forløb:

”Der, hvor det bliver farligt, er, hvis en medarbejder bliver ramt af flere afmagtsfølelser på samme tid. Måske er en borger udadreagerende. Der kan være en konflikt med en pårørende, samtidig melder en kollega sig syg, og et rygte om en fyringsrunde presser på. Så kan man reagere i afmagt, ved at man fx bliver afvisende, hånende, ligeglad eller kort for hovedet. Og man ved godt, at det er forkert, men i situationen bliver man så overvældet af afmagt,” siger hun.

Og det er vigtigt at forstå, at der har været et langt forløb op til den massive form for svigt, som man ser i klippet med Else. Et forløb, hvor ingen har grebet ind eller hjulpet de medarbejdere, der viser tegn på råhed.

”Hvis man som menneske ser og hører noget, der ikke er i orden, så har man ansvar. Og der kan man gå i panik og blive handlingslammet, og man kan tie stille, fordi det er ubehageligt. Men idet man tier, godkender man handlingen, og samtidig svigter man såvel medarbejdere som borgere” forklarer Dorthe Birkmose.

Mennesket er mere socialt end moralsk, fortæller psykologen. Det betyder, at vi som mennesker helle-

re tilpasser os end holder fast i vores egen moral, selvom det føles forkert.

Møder forråelse med forråelse

Det starter måske med en snerren og en afvisning. Men forråelse i det små kan hurtigt udvikle sig og kulminere i decideret omsorgssvigt, hvis ingen griber ind.

”Forråelse er et kollektivt fænomen. På den ene side kan vi som individer reagere i afmagt. Men det, vi ser på klippene med Else, er forråelse, hvor det er systematisk. Hvis en med-

at ændre betingelserne eller sikre den rette hjælp, så risikerer de også at blive slidt helt ned. Det er ikke en måde at behandle mennesker på.”

Vi skal i dybden med problemerne, forklarer Dorthe Birkmose. Forråelse er en overlevelsesstrategi. Det vil sige, at der er noget, der har gjort forråelsen nødvendig for at overleve: ”Forråelsen skal gøres unødvendig,” konstaterer hun.

For at gøre det, skal vi kigge på de forskellige årsager, der kan være, til at medarbejderne føler sig så pressede, at det ender med omsorgssvigt, og det kan være vidt forskelligt fra sted til sted.

Lyt til problemerne

Manglen på ressourcer får oftest skylden, og selvom det også kan være en del af årsagen, er det ikke hele forklaringen, mener Dorthe Birkmose og konstaterer, at:

”Risikoen for forråelse er der stadig, lige meget hvor mange ressourcer man har.”

Hun peger på vigtigheden af at få en kultur på arbejdspladsen, hvor man kan lufte sin tvivl, fortælle om sine fejl og fremsætte sin kritik uden at være bange for at blive gjort til problemet. Hun efterlyser det, der hedder ’psykologisk tryghed’.

”Vi skal have en kultur ind på arbejdspladsen, hvor man tør at sige noget, imens problemerne stadig er små. Det er dog ikke nok, at medarbejderne siger noget. Der skal også være nogle, der lytter til problemerne og tør at svare,” forklarer hun.

Forråelse opstår ikke, fordi det enkelte menneske er ondt. Det er et spørgsmål om at blive presset nok længe nok – så vil alle reagere i afmagt. Årsagerne og roden til problemerne må findes, så vi ikke lader forråelsen fortsætte, konstaterer Dorthe Birkmose. ■ ➤

Men idet man tier, godkender man handlingen, og samtidig svigter man såvel medarbejdere som borgere

DORTHE BIRKMOSE, PSYKOLOG

arbejder reagerer med råhed uden at blive hjulpet og vist alternativer, bliver det godkendt,” siger hun.

Forråelse er et kollektivt problem, derfor må vi også løse det kollektivt. Det forklarer Dorthe Birkmose, der kan konstatere, at vi ikke kommer nogen vegne, før man kigger på, hvor og hvorfor forråelsen overhovedet er nødvendig for medarbejderen. Den nemme udvej er at pege på den enkelte medarbejder, men konsekvensen af det er, at det hele fortsætter – bare bedre skjult, mener Dorthe Birkmose.

”Trangen til at individualisere og til at udskamme og håne og ekskludere og fyre og straffe er i virkeligheden udtryk for, at man møder forråelse med forråelse,” siger hun og fortsætter:

”Man kan fyre et par medarbejdere og en leder for derefter at ansætte nogle andre. Men sørger man ikke for