



Vold
og
magt
og
når det ikke går så galt

Voldsforebyggelse og konflikthåndtering i Orion





Vold og magt og når det ikke går så galt.

Voldsforebyggelse og konflikthåndtering i Orion. Vold som Udtryksform, 2017

Tekst: Pernille Mørch Jensen, Orion. Redaktion: Vold som Udtryksform. Grafisk tilrettelæggelse: Christian Schmidt. Foto fra Orion: Enok Hølsegård. Tryk: Jelling Bogtryk. ISBN: 978-87-92182-26-5. Oplag: 3.000 ex. Vold som Udtryksform, c/o Socialt Udviklingscenter SUS, Nørre Farimagsgade 13, 1364 København K www.voldsomudtryksform.dk

Vold

og

magt

og

når det ikke går så galt

Voldsforebyggelse og konflikthåndtering i Orion

Indhold

| | |
|---|-----------|
| Forord | 5 |
| Vold og magt – og når det ikke går så galt | 6 |
| Orion – her bliver man ikke smidt ud | 8 |
| Tilgangen og det generelle leve- og arbejdsmiljø | 11 |
| Det specifikke, hvordan vi gør | 15 |
| Vold og magt i tal | 20 |
| Eksempler fra hverdagens praksis | 22 |
| Læs mere | 27 |



Forord

„I Orion taler vi om leve- og arbejdsmiljø som to sider af samme sag. Vi kan ikke skille det, vi gør for arbejdsmiljøet, fra tilgangen til og samarbejdet med borgerne“.

Bo- og rehabiliteringstilbuddet Orion har snart 20 år på bagen. I alle årene har medarbejderne haft fokus på både at skabe et godt levemiljø for beboerne, der har svære psykosociale vanskeligheder, og et trygt arbejdsmiljø for medarbejderne, der ofte må navigere i beboernes kaos og afmagt.

Det er lykkedes med et vedvarende fokus på at forebygge vold og håndtere konflikter; en vilje til hele tiden at blive klogere på egen praksis og en insisteren på, at dialog og samarbejde med de mennesker, Orion henvender sig til, er altafgørende.

I Vold som Udtryksform arbejder vi med at brede de gode erfaringer fra voldsforebyggelse i

praksis ud til endnu flere. Vi er glade for at kunne udgive hæftet her, hvor medarbejdere i Orion selv fortæller om deres generelle og specifikke tilgange til voldsforebyggelse og konflikthåndtering. Til beskrivelserne hører også medarbejdernes refleksioner og eksempler på, hvordan tilgange og metoder konkret kommer til udtryk i hverdagen i Orion.

Vi håber, at hæftet kan være til inspiration for andre botilbud, der arbejder med at skabe de bedst mulige leve- og arbejdsbetingelser for borgere og ansatte. Hæftet er samtidig et vigtigt indlæg i debatten om forholdene på botilbud for mennesker med psykiske lidelser.

Tak til medarbejderne i Orion for at dele værdifulde erfaringer og refleksioner fra praksis. Og for stædigt at holde fat i, at der skal være et godt sted også til dem, der ikke er plads til andre steder.

Vold som Udtryksform
Februar 2017



Vold og magt – og når det ikke går så galt

Med vedvarende fokus, vilje til at blive ved med at lære og inisisteren på dialog er det lykkedes at skabe både et godt levemiljø for beboerne og et godt arbejdsmiljø for medarbejderne i bo- og rehabiliteringstilbuddet Orion. Et miljø, hvor vold og magt hører til undtagelserne.

I Orion har vi i mange år arbejdet vedholdende med at forebygge vold og konflikter. Vi har gode erfaringer med vores tilgange og metoder. Erfaringer, som vi gerne vil dele med andre.

En indsats, hvor det lykkes at give mennesker, hvis liv er præget af håbløshed, kaos og afmagt, mere håb, kontrol og muligheder, er den stærkeste voldsforebyggelse og konflikthåndtering.

Vores historie er ikke en rosenrød fortælling om, at alt er fantastisk og nemt, når vi i hverdagens Orion arbejder med voldsforebyggelse og konflikthåndtering. Men det er en fortælling om, at vedvarende fokus gennem mange år og en vilje til at blive ved med at lære og forandre os, sammen, gør, at vi ofte kan gå hjem fra arbejde efter en dag eller en nat, hvor det ikke gik så galt, som det kunne være gået. Hvor vold og magt igen blev undgået, og hvor ingen kom til skade – eller blev krænket og gjort forkerte.

Besøgende udefra giver ofte udtryk for, at Orion er et smukt og rart sted med en god og imødekommende stemning. Selv om mange beboere indimellem har et stort kaos i deres liv, så lykkes det os, sammen og ved en vedvarende indsats hver dag, at undgå, at miljøet i Orion som helhed bliver råt. Hvis der er noget, vi er stolte af, så er det nok det.

Det betyder ikke, at der ikke også foregår ting

Selv om mange beboere ind imellem har et stort kaos i deres liv, så lykkes det os, sammen og ved en vedvarende indsats hver dag, at undgå, at miljøet i Orion som helhed bliver råt. Hvis der er noget, vi er stolte af, så er det nok det.

i boligerne og fællesområderne i Orion, som er barske og rå, og som til tider involverer vold. Der er mange ting, vi som medarbejdere ikke har og ikke kan have kontrol over; der sker ting, som vi ikke kan forhindre. De mennesker, som bor i Orion, har ret til selvbestemmelse, også når de bruger den på måder, som det kan være svært at være vidne til. Der er situationer, hvor man som medarbejder kan have stor lyst til at gribe ind, men hvor erfaringer og fælles refleksion gør, at vi finder andre måder. Der er situationer, hvor vi, med henvisning til omsorgspligten, griber ind. Og der er situationer, hvor vi ikke griber ind, men i en efterfølgende refleksion måske får øje på, at vi skulle have gjort det. Vi står igen og igen i komplekse og dilemmafyldte situationer, hvor vi må handle uden facitliste, men hvor vores vedvarende og løbende refleksion er den vigtigste garant for, at vi vedligeholder et godt leve- og arbejdsmiljø.

Håb, kontrol og muligheder forebygger vold

Skal vi samle vores erfaringer med at forebygge vold og håndtere konflikter i overskrifter, så bliver det noget i retning af:

- Vold opstår mellem mennesker, det er ikke noget, der 'bor' i den enkelte.
- Om en konflikt udvikler sig i voldelig retning, afhænger af, hvordan man bliver mødt, og hvordan der responderes.
- Konflikter skal ikke for enhver pris undgås, de kan være lærerige for alle.
- Det generelle leve- og arbejdsmiljø er altafgørende, og det gælder både det relationelle og de fysiske rammer.
- At bevæge sig væk fra at sætte grænser, statuere eksempler og overholde (for mange) regler, giver færre konfrontationer og uhensigtsmæssige konflikter.

- Et miljø, som prioriterer læring og refleksion, og som fokuserer på før, under og efter, giver mindre vold – og det er aldrig noget, der må køre 'på rutinen'.
- At bearbejde svære episoder sammen er en helt nødvendig omsorg for den eller de 'ramte'. Det modvirker afmagt og/eller forråelse, og det skaber uundværlig fælles læring.
- Uden en god normering og en kultur, der prioriterer refleksion og dialog, går det ikke.

Det er ikke nemt, og det er ikke alt, som kan forebygges. Det skal ikke være farligt at gå på arbejde, heller ikke på et botilbud, og det skal også være et trygt sted for dem, som bor der.

Vejen frem er for os at se ikke flere regler og reguleringer. Og slet ikke, at nogen bliver stemplet som farlige som noget én gang givet og dem iboende. Der er brug for at mindske magtubalancen mellem system og borger, øge dialogen og styrke det relationelle – menneskernes indbyrdes forhold.

En indsats, hvor det lykkes at give mennesker, hvis liv er præget af håbløshed, kaos og afmagt, mere håb, kontrol og muligheder, er den stærkeste voldsforebyggelse og konflikthåndtering.

Orion – her bliver man ikke smidt ud

Orion er et bo- og rehabiliteringstilbud for voksne med komplekse psykosociale vanskeligheder. I Orion kan de få støtte til at leve et så selvstændigt og meningsfuldt liv som muligt. „Man bliver ikke smidt ud fra Orion“ er en vigtig del af stedets rygrad. Der skal være et sted, også til dem, der ikke kan være andre steder.

Bo- og rehabiliteringstilbuddet Orion er et regionalt socialt tilbud, og det er organisatorisk en del af Region Hovedstadens Sociale Virksomhed. Der bor 34 mennesker i Orion i Hillerød samt fire i et mindre botilbud i Nivå, Flexboligerne, og så er der tre dagbrugere.

Vi kan sagtens som medarbejdere have hypoteser, både om hvad der er på spil, og hvad der kunne være hjælpsomt. Men det er først, når vi ser beboeren som vores vigtigste sparringspartner, at det virkelig rykker.

De mennesker, der bor og kommer i Orion, er voksne med særligt komplekse psykosociale vanskeligheder. De fleste har diagnosen skizofreni. Mere end halvdelen har samtidigt et aktivt rusmiddelforbrug og til tider en adfærd, som kan karakteriseres som voldsom udadreagerende. Omkring halvdelen har endvidere dom til behandling.

Kort fortalt kan man bo i en bolig i Orion og få støtte til at leve et så selvstændigt og meningsfuldt liv som muligt.

Vi har en høj normering. Der er i alt omkring 75 årsværk, heraf er 52 relationsmedarbejdere, primært pædagoger og sosu-assistenten, men også ergoterapeuter, sygeplejersker, socialrådgivere og flere andre faggrupper er repræsenteret. I den tværfagligt bredt sammensatte og veluddannede medarbejdergruppe indgår desuden folk med erfaringskompetence. Det vil sige mennesker, der selv har haft psykosociale vanskeligheder og har erfaringer med psykiatrien. Vi har ingen faste natfolk, men alle relationsmedarbejdere arbejder enten dag/aften eller dag/nat.

At arbejde på en måde, som rummer forskellige og også meget voldsomme udtryksformer, har været en del af Orions DNA lige fra starten.

Orion er godkendt i forhold til § 104 (aktivitets- og samværstilbud), § 107 (midlertidigt botilbud) og § 108 (længerevarende botilbud) i Serviceloven.

Lovteksten præciserer blandt andet formålet som at opretholde eller forbedre personlige færdigheder eller livsvilkår (§ 104), at yde omfattende hjælp til almindelige daglige funktioner eller pleje, eller særlig behandlingsmæssig støtte (§ 107) for mennesker, som ikke kan få dækket disse behov på anden vis (§ 108).

I botilbuddet indgår også den hjælp, som for mennesker, der ikke bor i et botilbud, beskrives i Servicelovens § 83 og 85. Det omhandler blandt andet personlig hjælp og pleje, hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet, madservice samt hjælp, omsorg eller støtte samt optræning og hjælp til udvikling af færdigheder.

Historien og Orions DNA

Orions historie går snart 20 år tilbage. Stedet blev skabt af det daværende Frederiksborg Amt, for at have et tilbud til amtets andel af de borgere, som dengang blev kaldt 'de 100', eller nogle gange ligefrem 'de uanbringelige'. En målgruppe, som på mange måder har fællestræk med dem, der er fokus på aktuelt, i kølvandet af

de senere års tragiske hændelser på bosteder og forsorgshjem. Der var tale om mennesker, der ofte havde en lang række indlæggelser og anbringelser bag sig, og som meget ofte havde oplevet at blive smidt ud og få besked om, at de ikke var velkomne en anden gang. En vigtig del af stedets rygrad blev – og er stadig – at fra Orion bliver man ikke smidt ud. Der skal være et sted, også til dem, der ikke kan være andre steder.

At arbejde på en måde, som rummer forskellige og også meget voldsomme udtryksformer, har været en del af Orions DNA lige fra starten. Men alligevel kan både beboere og medarbejdere, der har været her i lang tid, pege på, at der er sket en udvikling og en gradvis ændring af tilgangen.

En mangeårig beboer giver fx udtryk for, at: "Det er mere menneskeligt i dag. Dengang var det mere hårdhændet."

Styr på egen angst og usikkerhed

En medarbejder, der også har været her mange år, husker tilbage på situationer, som han i dag vil kalde 'bekvemmelighedsmagtanvendelser'. Og situationer, hvor beboere blev ført til deres bolig, fordi de forstyrrede eller generede noget, som ellers foregik. "Vi kaldte det ofte for skærming, men man kan spørge, hvem vi egentlig skærmede? I forhold til tidligere er der sket en bevægelse i retning af, at vi i dag accepterer, at ting tager tid, og at det er værd at bruge tid på at nedtrappe en situation fremfor at vise handlekraft og måske udløse en unødvendig magtanvendelse."

Eksempler kan være, at man tidligere skred meget resolut ind, hvis en beboer kom ind i et fællesrum med en flaske spiritus eller uden at være passende påklædt. Hvis en beboer, som er tydeligt påvirket og har en klirrende pose i



hånden, i dag kommer ind i Caféen i Orions Kulturhus ved spisetid, spørger medarbejderen måske til, om hun er sulten, og om han skal hjælpe hende med at hente noget mad? Der kan opstå en positiv stemning, som gør, at de – om nødvendigt – kan tale om, at flaskerne skal blive i posen, så længe hun er i Cafeen, uden at det giver anledning til uenighed. Et andet eksempel kunne være den medarbejder, som i stedet for at starte med at irettesætte en beboer, som kommer ind i Kulturhuset med bar overkrop, begynder at snakke om, hvad han mon har på hjerte, og om der er noget, hun kan hjælpe med.

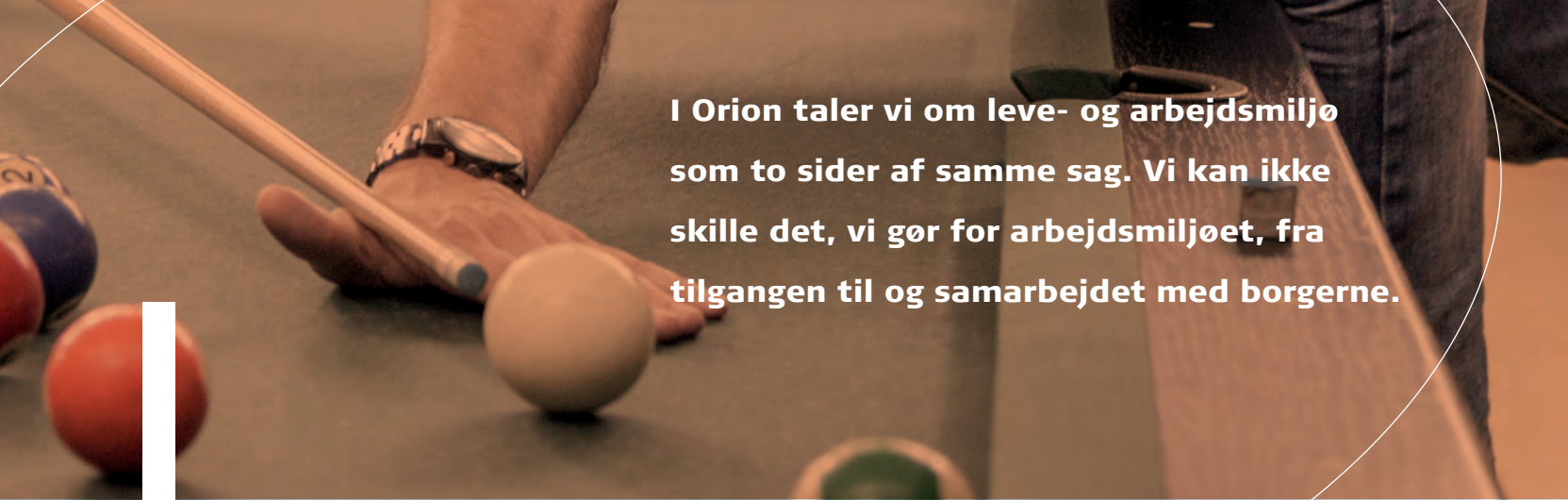
En mangeårig medarbejder opsummerer:

„Vi er blevet mindre fokuserede på at efterleve en bestemt regel til punkt og prikke og i det hele taget blevet mere opmærksomme på, at regelstyring sjældent dur. Vi prøver nok mere at forstå situationen og at give os tid til dialogen. Beboere giver også udtryk for, at de føler sig mere hørt, de oplever mere at være i kontrol og have selvbestemmelse. Dette er i sig selv konfliktnedtrappende – i modsætning til situationer, hvor man føler sig 'overrulet', krænket, overhørt og underlagt andres magt. Men det er nogle svære omstillingsprocesser, som vi langtfra er færdige med. Som medarbejdere kan vi stadig falde i ved at tage ansvar og styring, hvor vi ikke skal det. Og som mangeårig patient og bruger er man også vænnet til, at andre bestemmer rigtig meget. Det er

ikke spor statisk, det er noget, som er i bevægelse og skal være det – så vi hele tiden hjælper hinanden med at finde nye veje.

Det handler om at have brugerperspektivet med helt fremme, og det får man kun, hvis dialogen er til stede. Jeg kan fx godt tænke, at det da må opleves vældig beroligende, hvis jeg lægger en hånd på skulderen af en beboer, men jeg kan jo tage grueligt fejl. Måske reaktiverer jeg, som mand med den gestus, et traume hos hende, så min tilgang virker stik modsat. Jeg kan også være langt inde i en fortolkning af adfærd, som – når den nysgerrige dialog etableres – viser sig at være helt galt afmarcheret. Vi kan sagtens som medarbejdere have hypoteser, både om hvad der er på spil, og hvad der kunne være hjælpsomt. Men det er først, når vi ser beboeren som vores vigtigste sparringspartner, at det virkelig rykker.“

En stor del af det, vi professionelt gør, handler i virkeligheden om at få styr på vores egen angst og usikkerhed. Det kan fx dreje sig om at 'købe tid', altså skabe en mulighed for øget reaktionstid, ved at sørge for, at der er et bord imellem medarbejder og beboer, eller at der er uhindrede flugtveje. Jo mere man er i kontrol, jo bedre man understøtter sig selv, jo mere er man i stand til at blive i det og fastholde sin undersøgende og nysgerrige tilgang.



I Orion taler vi om leve- og arbejdsmiljø som to sider af samme sag. Vi kan ikke skille det, vi gør for arbejdsmiljøet, fra tilgangen til og samarbejdet med borgerne.

Tilgangen og det generelle leve- og arbejdsmiljø

At skabe og vedligeholde et miljø uden vold og magtanvendelse handler om en indsats på mange planer og over lang tid. Det handler i høj grad om alt det, der ligger udenom og før, vi begynder at tale om konkret voldsforebyggelse og konflikthåndtering.

I Orion taler vi om leve- og arbejdsmiljø som to sider af samme sag. Vi kan ikke skille det, vi gør for arbejdsmiljøet, fra tilgangen til og samarbejdet med borgerne. Vores faglige tilgang er det primære i forhold til at skabe et rart miljø, en god omgangsform og et bæredygtigt samarbejde.

Relationer og netværk

Det teoretiske grundlag i Orion har gennem en årrække været defineret som systemisk/narrativt. I 2013 indledte vi en omfattende satsning i forhold til at udvikle den dialogiske praksis og arbejdet med relationer og netværk. Dette har medført, at samarbejdet med beboerne nu er organiseret med såkaldte Orion-netværk af medarbejdere sammensat af den enkelte beboer. Med denne organisering får beboere og dagbrugere mere magt over, hvem de gerne vil have kontakt og samarbejde med, og om hvad.

Hensigten er at etablere mere dialog og planlægning med beboere og dagbrugere, i stedet for om dem. Dette håber vi vil bidrage til at udvikle en psykosocial indsats i Orion, som bygger på beboernes egne liv og beslutninger.

Tilgangens betydning for konflikter og konflikthåndtering er meget kompleks. Men vi er overbeviste om, at det, at vi møder mennesker med anerkendelse og en grundlæggende forståelse af, at det, de oplever og gør, er meningsfuldt og meget sjældent med dårlige intentioner – også når det er voldsomt og kan se destruktivt ud – er helt afgørende for, at konflikter meget sjældent udvikler sig til farlige situationer. Det handler om den konstante bevidsthed om, at vores forestillinger er vores. Og at vi, heller ikke som professionelle, kan vide, hvad der sker i den anden, hvorfor det sker, og hvad der kan hjælpe: Vi må i dialog.

Dette hænger også sammen med forståelsen af, hvad der udløser konflikter: I Orion tænker vi



ikke, at konflikter opstår, fordi beboerne er syge og dermed farlige. Konflikt opstår, når man oplever frustration, afmagt og angst. Det kan handle om uvenskab, gæld, sorg, magtesløshed – ting, der berører alle mennesker dybt, og hvor voldsomme følelser kommer i spil. En tidligere beboer, som kom til Orion som det femte botilbud, beskrev forskellen på den måde, at man her blev set som et menneske – og ikke som et vildt dyr. Det gjorde en forskel og var forebyggende for hende.

Der er et billede af, at psykose og farlighed hænger tæt sammen. Det kan virke skræmmende, når virkelighedsopfattelsen hos et menneske er meget anderledes, og der kan ofte være nogle voldsomme udtryk forbundet med det – fx i forbindelse med at høre stemmer. Men at være psykotisk behøver ikke at hænge sammen med voldsom eller farlig adfærd. Og nogle af de mennesker, der er meget voldsomme, er ikke psykotiske. Det, som oftest kaldes psykose, er ikke i sig selv et problem. Det kan være et problem for den enkelte, hvis det er ubehageligt, og for omverdenen, hvis det fører til voldsomme reaktioner – det som oftest kaldes udadreagerende adfærd. Når nogen er forpinte af det, de oplever, og hvis deres angstniveau bliver så højt, at de bliver truende over for andre, så interesserer vi os for oplevelserne og forsøger at finde ud af, om noget kan hjælpe.

Roller og samarbejde

I Orion har vi mulighed for at arbejde med konfliktfyldte emner i forskellige relationer og indtage forskellige roller, og det er vigtigt. Vi har to sygeplejekonsulenter, som nogle beboere foretrækker at tale medicin med, andre bruger en anden medarbejder i deres Orion-netværk. Nogle gange tages dialogen med en af de tre rehabiliteringsledere – andre gange med en anden


medarbejder, måske én fra netværket, måske den pågældende dags rådighedsmedarbejder. Hvis man som medarbejder oplever, at dialogen ikke fungerer, så er det mere end i orden at trække sig og give plads til, at andre kan komme på banen og forsøge sig, hvor der måske er en bedre resonans. Og med organiseringen med Orion-netværk er det blevet 'legalt' for beboerne at vælge at samarbejde med de medarbejdere, som de kommunikerer bedst med.

Mange beboere har løbende eller periodisk kontakt til psykiatri, politi, kriminalforsorg og misbrugsbehandling. Derfor er det afgørende, at vi som botilbud kan indgå i et godt samarbejde, når det er nødvendigt. Også her er bevidstheden om roller helt central. I vores samarbejde med psykiatrien er det fx vigtigt at gøre det helt tydeligt, at vores opgave ikke er at 'sørge for' eller 'fastholde' osv. Vi er samarbejds- og dialogpartnere for borgeren, og vi har en praktisk opgave, vi skal udføre for den behandlende læge. Vi skal hverken 'overtale' eller beslutte. Vi skal formidle og gøre opmærksom på konsekvenser, og vi skal rådgive og være refleksionspartnere.

Rusmidler

Historisk set har rusmiddelsbehandling ligget uden for Orions rammer. Der har været fokus på, at relationen mellem beboere og medarbejdere ikke skulle forstyrres af en mulig relation mellem behandler og klient. Rusmidler er imidlertid i høj grad til stede, og også til løbende drøftelse blandt både beboere og medarbejdere i Orion. Begge parter oplever ofte rusmidler som en kilde til frustration.

Vi har for nylig taget de første skridt i et større udviklingsprojekt, hvor vi ønsker at udvikle vores tilgang til rusmidler i en ikke-fordømmende, rummende og nysgerrig retning:



I Orion har vi mulighed for at arbejde med konfliktfyldte emner i forskellige relationer og indtage forskellige roller, og det er vigtigt.

Når nu rusmidler spiller en rolle i manges liv – hvad skal der så til for at skabe tryghed?

Vi har et ønske om en tilgang, som ikke på forhånd har defineret et problem eller en del af en person, som ikke er ønskværdig. Vi søger derfor at lade være med at tale om 'misbrug' eller 'dobbeldiagnoser', men prøver at udvikle et sprogbrug, der åbner for forskellige forståelser af fænomenerne. Vi har ikke et mål om at nå frem til én særlig specifik metode eller måde at arbejde på. Vi ønsker at udvikle en systematiseret og differentieret tilgang til arbejdet med mennesker med psykosociale vanskeligheder og forbrug af rusmidler. En tilgang med et rehabiliterende sigte i forhold til at støtte de enkelte i at leve meningsfulde og selvstændige liv i forhold til rusmidler.

En udfordring er at udvikle en tilgang, som på én gang kan rumme de vidt forskellige former for og ståsteder i forhold til forandringsønsker: Nogle beboere ønsker overvejende at forandre deres forbrug af rusmidler, nogle har skiftende ønsker til forbruget, og nogle ønsker ikke forandringer i deres forbrug.

At arbejde metodisk

Orion har en lang tradition for at anvende konkrete metoder i arbejdet. En række af de metoder, som er centrale for vores tilgang, er beskrevet i et metodekatalog (se boks).

Med en beboers ord skal metodekataloget ses som en 'invitation til improvisation'. Målet med kataloget er ikke at automatisere eller manualisere samarbejdet mellem de mennesker, der bor og arbejder i Orion.

Anvendelsen af metoder må aldrig være stivnet. Det skal give mening i konteksten og for den enkelte. Mange af Orions beboere har erfaringer med alt for mange kasser, som de ikke har passet ind i. Vi ønsker at arbejde på en måde,

Metodekatalog:

Fra værdier til hverdag

Metodekataloget beskriver 13 metoder, som anvendes i det individuelle samarbejde mellem brugere og medarbejdere i den psykosociale rehabiliteringsindsats i Orion.

Kataloget skal bidrage til at styrke brugen af de faglige metoder, som medarbejderne i Orion er uddannede i, skabe tydelighed om metoderne, hvordan de benyttes og med hvilken effekt for øje.

Særligt afsnit 4.6 Tryghed og forebyggelse er aktuelt i forhold til det voldsforebyggende arbejde. I afsnittet er der metodebeskrivelser af Durewall – nænsom nødværge og Debriefing.

Hent metodekataloget (84 sider) på Orions hjemmeside:
www.densocialevirksomhed.dk/orion

som får folk til at føle sig mindre og ikke mere forkerte. En metodeanvendelse, som folk ikke passer ind i, vil kunne bidrage til endnu en erfaring om at være forkert.

At arbejde metodisk handler om andet og mere end at anvende en eller flere metoder. Det handler om at foretage begrundede valg og om at være systematisk – og først og fremmest om at



arbejde på en måde, hvor man lærer af sine erfaringer og justerer den videre indsats på baggrund af dem. At arbejde metodisk er altså også at arbejde dynamisk: Den gode metodiske indsats den ene dag er ikke nødvendigvis den samme den næste.

Vi taler også om at arbejde vidensbaseret og videnskabende i forhold til den enkelte. Det betyder, at de konkrete erfaringer og den enkeltes egen viden og forståelse er uomgængelig og altid skal kombineres med den generelle faglige viden, som medarbejderne er i besiddelse af. Den dialogiske satsning er et forsøg på at hjælpe os som professionelle med at slippe definitionsmagten og gøre den relationel. Vores antagelse er, at det vil skabe bedre muligheder for selvstændige og meningsfulde liv. Det kan også medvirke til at mindske følelser af afmagt, forkerthed og angst og dermed forebygge konflikter og i sidste ende vold.

Kompetenceudvikling, læring og refleksion

At arbejde dialogisk og metodisk på en så improviserende og kreativ måde stiller store krav til medarbejdernes faglighed og løbende udvikling. Det kræver, at der afsættes ressourcer løbende, og at dette ikke betragtes som en

luxus, men som en basisnødvendighed på linje med en god normering.

I Orion har vi tradition for megen intern uddannelse. 'Orion-uddannelsen' består af flere grundelementer, blandt andre: en grunduddannelse om kommunikation og samarbejde, som på i alt 17 dage over ca. et halvt år gennemgår det systemisk/narrative og dialogiske teoretiske grundlag og træner praksis. Et 3-dages basiskursus, som præsenterer rammer, strategi og tilgang for Orions praksis. Et 3-dages kursus om tryghed og forebyggelse med fokus på forebyggelse, konflikthåndtering, lovgivningsgrundlag og træning i Durewall-metoden (se side 16). Orion-uddannelsen fortsætter, så længe man arbejder i Orion. Hvert tredje-fjerde år kommer medarbejderne på kursus igen – både for at holde læringen levende og for at tage højde for ny viden.

Herudover holder vi hvert andet år et internat over to dage for alle medarbejdere. Og vi holder løbende temakurser, -dage og -timer, ofte arrangeret som fælles læring for både beboere og medarbejdere.

Udover formaliseret uddannelse og kurser lægger vi også stor vægt på refleksion og supervision. Alle relationsmedarbejdere deltager i 15 minutters refleksion hver dag, faciliteret af kolleger. Og i supervision en halv dag 9-10 gange årligt med eksterne supervisorere. Herudover er der efter behov mange muligheder for rekvireret supervision, refleksion og/eller åbne samtaler arrangeret af det dialogiske center, en lille enhed på to medarbejdere, som understøtter Orions dialogiske praksis.

Når vi planlægger kompetenceudvikling, sikrer vi, at der til enhver tid er et passende antal medarbejdere, der er kvalificerede til at varetage forskellige specialiserede funktioner i forhold til arbejdet med tryghed og forebyggelse, herunder Durewall-instruktører og medarbejdere som er uddannet i defusing og debriefing.

**At arbejde metodisk er også
at arbejde dynamisk: Den gode metodiske
indsats den ene dag er ikke nødvendigvis
den samme den næste.**



Det specifikke, hvordan vi gør

Udover den generelle tilgang arbejder vi specifikt med at forebygge vold og håndtere konflikter. Durewall-metoden, tryghedsplaner, personalarmer og defusing og debriefing er centrale elementer i forebyggelsen.

Vi arbejder løbende med at understøtte et trykt og godt leve- og arbejdsmiljø og tænker dette ind i både rums fysiske indretning og i den måde, vi møder beboere og brugere i Orion. Vores tilgang til forebyggelse og håndtering af konflikter tager udgangspunkt i forebyggelsens tre faser:

- *Den primære forebyggelse*, som finder sted før konflikten udvikler sig. Den handler om, hvordan vi møder de mennesker, der bor og kommer i Orion, og reflekteres blandt andet i de tilgange og metoder, som den psykosociale rehabiliteringsindsats i Orion er baseret på, samt i rummernes fysiske indretning. Den primære forebyggelse er baseret på inddragelse, kommunikation, gode relationer og refleksion. Den begynder i hverdagen og i arbejdet med de individuelle planer og tryghedsplanerne.
- *Den sekundære forebyggelse*, som foregår under konfliktoptrapningen eller voldsudøvelsen. Vi ser fysiske konflikter som noget, der så vidt muligt skal undgås. Det er et princip, at det som udgangspunkt er bedre at gå sin vej i en situation, der er under

optrapning, end at sætte hårdt mod hårdt. Når det ikke lykkes at undgå, at en konflikt bliver fysisk, tager vi Durewall-metoden i anvendelse.

- *Den tertiære forebyggelse*, som sættes i værk efter den akutte konfliktsituation eller voldsepisode. Målet er at håndtere og bearbejde den voldsomme episode og forebygge, at lignende situationer opstår.

Konkret introduceres alle nye medarbejdere grundigt til arbejdet med tryghed og forebyggelse, når de starter i Orion, herunder får de en første introduktion til Durewall-træningen.

En gang om året er der tema om tryghed og forebyggelse på personalemøder. Her gennemgår vi 'Retningslinjer for arbejdet med tryghed og forebyggelse i Orion' (13 sider) og sætter fokus på retningslinjer for magtanvendelser og registrering af vold og trusler om vold samt arbejdsskader.

I det følgende beskriver vi nogle af de centrale elementer i den specifikke tilgang, herunder Durewall-træning, tryghedsplaner, personalarmer, defusing og debriefing.



Durewall-metoden – nænsom nødværge

Tilgangen til konflikthåndtering og voldsforebyggelse i Orion bygger på en antagelse om, at vold og trusler ofte er udtryk for angst og opstår, når mennesker føler afmagt og ikke oplever at have andre handlemuligheder. Ved at arbejde på at mindske angst og afmagt og give mennesker reelle valg mindskes også konfliktniveauet og risikoen for voldsepisoder.

Alligevel kan vi komme i situationer, hvor en fysisk eller aggressiv situation ikke længere lader sig forebygge. Så er det vigtigt at kunne håndtere denne på en tryk og sikker måde, hvor man passer på sig selv og andre og så vidt muligt undgår at krænke den anden eller forårsage skade og smerte. For at skabe de bedste forudsætninger for dette anvender vi Durewall-metoden, også kaldet nænsom nødværge.

Idégrundlaget for metoden er humant selvforsvar, hvor man uden at gå på kompromis med effektiviteten har fokus på altid at handle etisk og humant i både verbal og fysisk konflikthåndtering. Det er erfaringen, at kundskaber i beskyttelsesteknik og selvforsvar gør, at man bliver i stand til lettere at forebygge og løse situationer, hvor vold og trusler kan forekomme.

Durewall-metoden kommer i anvendelse, når den primære forebyggelse ikke er slået til, og det handler om at forebygge, at en situation, som er blevet fysisk, eskaleres, og at nogen kommer til skade.

Alle medarbejdere i Orion undervises i Durewall-metoden af kolleger, som er uddannede instruktører. Målsætningen er, at alle er i stand til at anvende metodens principper, og vi således undgår at ty til en mere hårdhændet magt. Udfordringerne er mange, og man kan ikke altid på forhånd forudse, hvordan den enkelte medarbejder reagerer i en konkret situation. Den træning, medarbejderne løbende får, skal give

Durewall-metoden

Metoden er grundlagt af svenskeren Kurt Durewall, og videreføres i dag af Durewall Institutet. Kurt Durewall var fysioterapeut og begyndte allerede i 1940'erne at studere og træne jiu-jitsu. Inspireret heraf udviklede han i 60'erne Durewall-metoden, som bygger på 10 principper:

1. Mindst muligt kraft
2. Naturligt bevægemønster
3. Balance
4. Åndedræsteknik
5. Afstandstilpasning
6. Beskyttelse
7. Friktionsændring
8. Bestemthed
9. Bevægelsesenergi
10. Hensyn

dem redskaber til at kunne agere nænsomt og anvende mindst mulig magt i situationen.

Det er afgørende for, hvordan man kan agere i situationen, at man føler sig metodemæssigt klædt på. At man har tillid til, at man ikke står alene, men at der er veluddannede kolleger omkring én, der kan støtte op og gribe ind, hvis det bliver nødvendigt.

Magtanvendelse

Efter enhver fysisk anvendelse af Durewall-metoden, hvor en beboer er involveret, skal der udfyldes magtanvendelseskemaer, som sendes til beboerens handlekommune, Den Sociale Virk-



somhed i Region Hovedstaden og socialtilsynet. Kommunen har pligt til at vurdere, om magtanvendelsen har hjemmel i loven, og skal vurdere magtanvendelsen med henblik på eventuelle tiltag i forhold til borgeren og sende afgørelse og klagevejledning til beboeren.

Arbejds miljøgruppen evaluerer løbende de magtanvendelser, der finder sted, og undersøger, om der kunne have været handlet anderledes, og om lignende situationer kan forebygges i fremtiden.

Tryghedsplaner

I Orion arbejder vi med tryghedsplaner, som udarbejdes i samarbejde mellem beboer og medarbejder. Tryghedsplanen beskriver, hvordan situationer, der kan føre til voldsomme reaktioner, bedst kan forebygges, nedtrappes og håndteres. Planen trækker på konkrete erfaringer og situationer og prøver at opstille handlemuligheder, som kan fungere for alle parter.

Tryghedsplaner er et relativt nyt tiltag, som vi gennem de seneste år har udviklet sammen med andre tilbud i Region Hovedstadens Sociale Virksomhed, som et alternativ til det mere traditionelle arbejde med risikovurdering. For os er det essentielt at betragte det som et samarbejde om at skabe tryghed, fremfor at nogen (de professionelle) skal risikovurdere andre (beboerne).

At fokusere på screeninger og tilhørende scoringer, som man fx gør med risikovurderingsværktøjet Brøset Violence Checklist, er for os at se en problematisk vej at gå. Vi er bange for, at de placerer risikoen for en voldelig episode, som noget, der entydigt 'bor' hos den enkelte borger, frem for at være noget, som udfoldes i et relationelt felt; fokus er på en persons adfærd i stedet for på samhandling. Vi tænker også, at det er et tilbageskridt, at borgeren alene bliver objekt

for den professionelle ekspertvurdering og ikke selv er inddraget i dialogen om forebyggelsen af vold, ligesom konsekvenser af en bestemt 'score' kan opleves som straf. Endelig giver scoringer for os at se en falsk tryghed, som kan indebære risiko for, at man netop ikke får ageret ud fra sin bedste situationelle og relationelle viden og erfaring.

Konkret skal der foreligge en personlig tryghedsplan senest en måned efter, at en ny beboer er flyttet ind i Orion, og tryghedsplanen evalueres og revideres minimum årligt.

Alle kan aktivere en tryghedsplan, når de mener, der er brug for det. Det markeres så i EKJ, den elektroniske klientjournal, der udsendes en fællesmail, der gør opmærksom på, at tryghedsplanen er aktiveret, og det skrives på tavlen på Fælleskontoret. Aktivering skal altid begrundes, og det beskrives, hvilke konkrete forholdsregler der evt. skal tages, mens tryghedsplanen er aktiveret. Når en tryghedsplan er aktiveret, har alle relationsmedarbejdere ansvar for at læse den igennem i starten af arbejdsdagen.

I Orion arbejder vi med tryghedsplaner, som udarbejdes i samarbejde mellem beboer og medarbejder. Tryghedsplanen beskriver, hvordan situationer, der kan føre til voldsomme reaktioner, bedst kan forebygges, nedtrappes og håndteres.



Alle medarbejdere kan også deaktivere en tryghedsplan, men det er et krav, at flere kolleger sparrer med hinanden om beslutningen, og også deaktiveringingen skal begrundes.

I arbejdet med tryghedsplaner prøver vi hele tiden at arbejde så reflekteret og situationsbestemt som muligt – med færrest muligt regler og standarder. Der opstår mange nye erkendelser i arbejdet med at implementere tryghedsplaner:

Hvor planerne til en start fokuserede på, hvornår og hvordan beboeren kunne blive en kilde til utryghed for andre, så kommer der nu i højere grad også fokus på, hvornår beboeren selv bliver utryg, og hvad der kan gøres for at forebygge og mindske dette.

Og hvor fokus i begyndelsen alene var på, at medarbejdere kunne aktivere og deaktivere tryghedsplaner, så er der nu ved at udvikle sig en praksis, hvor der kan være dialog, både om aktivering og deaktivering med beboeren, og hvor en beboer også selv kan bede om at få sin plan aktiveret.

Alarm kan selvfølgelig udløses, når en voldelig situation er opstået eller er i risiko for at opstå, men det er meget bevidst, at vi ikke taler om 'overfaldsalarmer'.

Personalarmen

Personalarmen ser vi i Orion som et trygheds-skabende redskab. Relationsmedarbejdere skal bære alarm, når de er på arbejde (undtaget ved kurser og større møder – medmindre andet er aftalt). Andre medarbejdere skal bære alarm, hvis de opholder sig i en beboers hjem, i boenhedernes fællesrum, eller hvis de arbejder alene.

Når alarmerne lyder, skal alle relationsmedarbejdere, medmindre andet er aftalt, løbe til det sted, hvor alarmerne er blevet udløst. Det afklares så i fællesskab, hvad der er brug for, og opgaverne fordeles.

Alarm kan selvfølgelig udløses, når en voldelig situation er opstået eller er i risiko for at opstå, men det er meget bevidst, at vi ikke taler om 'overfaldsalarmer'. Personalarmen kan også bruges, hvis man har brug for at få hurtig hjælp i andre situationer, én kan blive akut dårlig, eller der kan være sket en ulykke. Alarmerne bruges også ved brand.

Hvis en medarbejder står i en situation, som opleves utryg eller truende, er det overordnede budskab, at man ikke må spille helt. Det er altid bedre at trække sig, så hvis det overhovedet er muligt, skal man flytte sig fra situationen. Hvis man oplever en situation som utryg eller truende og ikke har mulighed for at flytte sig, skal man ikke tøve med at trykke alarm og tilkalde hjælp.

Hvis en alarm har været udløst, er det altid vigtigt at følge op med trygheds-skabende foranstaltninger. Ingen skal være overladt til forestillinger, hvor fantasien ofte kan være betydeligt værre end det faktiske forløb.

I de senere år har der været en række konkrete tilfælde, hvor også beboere i perioder har gjort brug af personalarmen som en trygheds-skabende foranstaltning. Eksempelvis havde en beboer, som havde en alvorlig somatisk sygdom, brug for at kunne tilkalde hurtig hjælp. En anden beboer har i perioder været mest tryk ved



at være alene i sin bolig, hvis han havde mulighed for at tilkalde hjælp i tilfælde af uvelkomne gæster.

Defusing og debriefing

Efter voldsomme episoder er der brug for støtte. I første omgang har alle medarbejdere og beboere, der har været udsat for overgreb, enten direkte eller som vidner, adgang til fysisk og psykisk førstehjælp. Den psykiske førstehjælp kan varetages af alle. Her er det vigtigt at undgå velmenende råd, ikke give bud på, hvad man kunne have gjort anderledes og ikke tale om skyld. Opgaven er at lytte og give omsorg og støtte til, hvad der videre skal ske.

Umiddelbart efter episoden foretages en defusing for at få et samlet billede af episoden. Vi sørger for at få et overblik over, hvem der har været involveret, og andre tager vare på de øvrige opgaver, så de, der deltager i defusingen, kan koncentrere sig om det. I defusingen deltager som udgangspunkt alle, som har haft berøring med episoden. Formålet er at samle de involverede, så de får fortalt hver deres historie, får skabt et samlet billede af episoden og bliver understøttet i, at de har gjort det bedste, de kunne i situationen. Ved defusingen vurderes det, om der er behov for at iværksætte en debriefing for at bearbejde den voldsomme episode yderligere. Debriefing foretages tidligst efter 48 timer, og den gennemføres af en eller helst to debriefing-uddannede medarbejdere, som ikke selv har været en del af episoden. Debriefing er et tilbud om bearbejdning af reaktioner på en hændelse, som er oplevet voldsom, og formålet er at forhindre, at oplevelsen bliver traumatisk.

Beboere kan med fordel deltage i både defusing og debriefing. I situationer, hvor dette ikke er hensigtsmæssigt eller ønsket, tilbydes

beboerne andre former for opfølgende samtaler, tilpasset det konkrete behov. Efter episoder, som har involveret konflikt og uenighed, tilbydes medarbejdere og/eller beboere desuden en samtale med inspiration i principperne for Åben Dialog for at finde ud af, hvordan de kommer videre i samarbejdet.

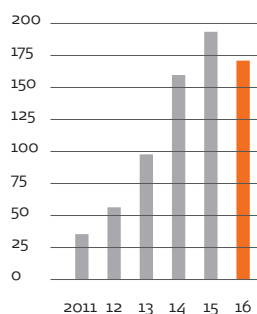
I tilfælde, hvor kollegial støtte (psykisk førstehjælp, defusing og debriefing) ikke er tilstrækkeligt, formidler Orion hjælp hos en specialiseret psykolog. Hvis en medarbejder har været udsat for en voldsom episode, udpeges en rehabiliteringsleder og en nærtstående kollega til at varetage den løbende kontakt med vedkommende.



Vold og magt i tal

Registreringer af vold, trusler og magtanvendelser er med til at sikre læring, af de episoder, der opstår. Det gør det muligt at tilpasse indsatsen for at højne kvaliteten og forebygge vold fremover.

Episoder m. vold og trusler



Ved at registrere episoder med trusler og vold, magtanvendelser og arbejdsskader bliver vi klogere på vores praksis.

Vold og trusler

Miljøet i Orion er, som tidligere beskrevet, præget af, at mange beboere er i svære problemer og oplever kaos, afmagt og frustration, både i relationer til medbeboere, besøgende og medarbejdere. I et sådant miljø er det forventeligt, at trusselsniveauet undertiden er højt, og det helt afgørende er, hvordan truslerne mødes.

I perioden 2011-2016 har antallet af interne registreringer af vold og trusler været stigende. Det ser vi ikke som udtryk for et øget trusselsniveau, men som udtryk for en ændret registreringspraksis. Vi har et ønske om at sætte fokus på leve- og arbejdsmiljø og sikre læring af de episoder, der opstår. Langt den overvejende del af registreringerne går på verbale trusler, og kun meget få af dem fører til vold, magtanvendelse eller i det hele taget til, at nogen kommer til skade.

Magtanvendelser

Magtanvendelse i henhold til Servicelovens § 126 dækker over situationer, hvor man fysisk griber ind i beboerens selvbestemmelse. Lovgivningen tilkendegiver klart, at magt aldrig må erstatte omsorg, pleje og socialpædagogisk bistand. Personens frivillige medvirken skal være søgt opnået. Der skal være et rimeligt forhold mellem magten og det, der søges opnået. Man skal anvende den mindst mulige indgribende foranstaltning. Og magten skal udøves så skånsomt og kortvarigt som muligt og med størst mulig hensyntagen til personens og andres tilstedeværelse.

Det er interessant, hvor få af de registrerede episoder med især trusler, men også vold, som medfører en magtanvendelse. Det er dog vigtigt at pointere, at målet for os at se ikke er at undgå magtanvendelse for enhver pris. Der er berettiget magtanvendelse, hvor det ikke er lykkedes at forebygge vold, og der er en nærliggende risiko for, at nogen kommer alvorligt til skade. Vigtigt er at fastholde proportionalitet og aldrig at forledes til at bruge magtanvendelse som et strafferedskab eller et opdragelsesmiddel.

En iagttagelse, som vi har gjort igennem mange år, er at magtanvendelser kan stige i en

Det er interessant, hvor få af de registrerede episoder med især trusler, men også vold, som medfører en magtanvendelse.

periode, når der flytter en ny beboer ind. Han eller hun er måske voldsomt præget af angst og usikkerhed i forhold til de nye rammer og muligheder og ikke mindst de mange ukendte relationer både til medbeboere og medarbejdere. Her kan vi konkret 'sætte navn på' størsteparten af magtanvendelserne i de år, hvor der er flere end ganske få. Og det er typisk, at dette foregår over en ret kort periode, hvorefter de falder markant, eller går helt i nul.

Arbejdsskader

I perioden januar 2011 til og med udgangen af 2016 er der i alt indberettet 19 arbejdsskader. Langt hovedparten er opstået i forbindelse med sport, arbejde i køkken, rengøring, tunge løft o.l. Ud af de 19 anerkendte arbejdsskader er fem knyttet til episoder, som involverede beboere, heraf er fire registreret som trusler og én, i 2012, som vold mod en medarbejder. Der er i Orions mere end 19-årige historie tre eksempler på, at medarbejdere er kommet alvorligt til skade i situationer, som involverede beboere. De to situationer ligger helt tilbage fra Orions start og den tredje også væsentligt tilbage i tiden.

Disse tal skal ses i sammenhæng med, at Orion gennem årene har haft et meget stort antal beboere og dagbrugere, som netop i tidligere sammenhænge har været kendt som farlige, voldelige, udadreagerende mv. Omkring halvdelen har en eller flere behandlingsdomme, ofte i forbindelse med personfarlig kriminalitet.

Evaluering og læring

Efter en hændelse (arbejdsulykke/skade, vold og trusler om vold, magtanvendelser, eller andre episoder, der har givet anledning til defusing/debriefing) evalueres forløbet. Dette gøres i

arbejds miljøgruppen, som efterfølgende bringer temaer fra evalueringen videre til det lokale MED-udvalg. I forbindelse med evalueringen drøftes:

- Kunne hændelsen være undgået? Hvordan?
- Blev hændelsen håndteret og dokumenteret korrekt?
- Blev der taget hånd om kolleger og beboere via førstehjælp og opfølgende samtaler?
- Er instruktionen og oplæringen tilstrækkelig?
- Giver hændelsen anledning til at ændre noget i vores praksis?

I forhold til magtanvendelser spørges i øvrigt:

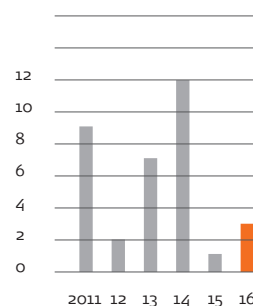
- Var borgeren i risiko for at skade sig selv eller andre?
- Var magtanvendelsen begrænset til det absolut nødvendige?
- Var magtanvendelsen afpasset efter forholdene i den konkrete situation?
- Stod magtanvendelsen i et rimeligt forhold til det, der blev opnået?

Det lokale MED-udvalg gennemfører årligt en arbejdsmiljødrøftelse, hvor kvaliteten af den samlede forebyggelsesindsats vurderes. Her tages der blandt andet stilling til:

- Om konflikter og overgreb håndteres og dokumenteres tilfredsstillende.
- Om medarbejdere og beboere udviser respektfuld adfærd indbyrdes og over for hinanden.
- Om der er mønstre og tendenser i analyserne af de passerede hændelser, der skal følges op på.

På baggrund af arbejdsmiljødrøftelsen prioriteres, hvilke tiltag der fremover skal iværksættes for at øge kvaliteten af indsatsen for at forebygge overgreb.

Antal magtanvendelser





Eksempler fra hverdagens praksis

I afsnittet her har vi samlet en række små, konkrete fortællinger og eksempler fra fem medarbejdere og brugere i Orion. Fortællinger, der siger noget om Orions måde at forebygge og håndtere konflikter og vold.

Fortællingerne i det følgende er hovedsageligt blevet til gennem to snakke af en halv times varighed i frokostpausen ved det seneste kursus i voldsforebyggelse og konflikthåndtering i 2016.

Fem medarbejdere og beboere deltog i samtalerne, og de kunne have fortsat fortællingerne i frokostpauserne i de næste par måneder. For slet ikke at tale om, at vi kunne have udvidet kredsen til resten af beboerne og medarbejderne. Alle ville have haft noget at bidrage med!

Spørgsmålet lød: "Fortæl om en oplevelse som har gjort indtryk på dig, og som siger noget om voldsforebyggelse og konflikthåndtering i Orion." Her er fortællingerne fra de fem:

Andre udgange

Det er formiddag i Cafeen i Orions Kulturhus. En beboer kommer ind for at få morgenmad. Han vil gerne have en af de hjemmebagte boller, som hver dag hører med til morgenmaden. En medarbejder fra Cafeen fortæller ham, at bollerne er udsolgt. Morgenmaden er overstået, men hvis

han er sulten, så kan han få en portion havregryn. Beboeren bliver vred, han råber meget højt og skælder køkkenpersonalet ud. Flere relationsmedarbejdere nærmer sig og forsøger, en ad gangen, at komme i dialog med beboeren. Hvis en medarbejder ikke oplever at kunne trænge igennem, trækker han eller hun sig tilbage. På et tidspunkt forsøger Pernille: "Ku' vi gøre noget andet? Hvis du har lyst til en bolle nu, hvad så med at gå op til bageren på hjørnet, så du kan købe en?" Beboeren er med på ideen, og spørger om Pernille så går med? "Det er i orden", svarer hun, "for hyggens skyld". Efter lidt flere forhandlinger opløses situationen, og Pernille og beboeren går til bageren.

Pernille opsummerer: "Denne situation kunne have udviklet sig, beboeren var virkelig vred. Hvis den første eller den anden medarbejder, som prøvede at gribe ind i situationen, havde været insisterende og fastholdende, ville konflikten være blevet optrappet. Beboeren viste i sin respons selv, hvad der kunne bruges i situationen.



Nemlig et forslag, der fokuserede på andre muligheder og udvidede handlerummet, i stedet for at holde fast i det, der ikke kunne lade sig gøre. Som jeg ser det, var det en respektfuld måde at møde beboeren på, som også gav ham mulighed for at bevare sin værdighed. Han blev ikke opdraget eller gjort forkert, men fik mulighed for at finde andre løsninger. Det var en tilfældighed, at det lige var mig, som præsenterede en brugbar åbning hér, for jeg havde på det tidspunkt ikke nogen særlig relation til beboeren. Men det fik jeg faktisk, efter vores tur til bageren.”

En kop kaffe

En beboer er meget vred og skælder højt ud i et fællesrum. Det skaber uro og utryghed for de andre i nærheden. Flemming, som er relationsmedarbejder, går hen og henter to kopper kaffe, inden han går over til beboeren og spørger: ”Skal vi to ikke gå ind til dig og snakke videre om det her? Jeg vil meget gerne høre noget mere om det, og forstå lidt mere om, hvad det handler om?” Flemming rækker koppen frem, beboeren tager imod den, og de går sammen ind i hans lejlighed og får en længere samtale, bare de to sammen.

Flemming reflekterer videre: ”Her handlede det om at gøre noget andet end det forventede – jeg kom med kaffe i stedet for med en irettesættelse. Men det handlede også om ikke at blive skræmt af vreden og have mod til at lytte til den og blive i den – i stedet for bare at forsøge at få den til at gå væk. Jeg havde en relation til beboeren, som gjorde, at jeg turde gå ind i det. Samtidig havde jeg den basistryghed, at jeg vidste, at der var kolleger lige udenfor, som var helt opmærksomme på, at jeg var der, og som

kunne gribe ind, hvis det skulle vise sig nødvendigt. Og bagefter havde jeg nogen at snakke oplevelsen igennem med og reflektere over den med. Det er helt afgørende, hvis man skal kunne arbejde på denne her måde.”

Kender du det?

En beboer kommer meget hurtigt gående ind i Kulturhuset, hvor Heidi, som er køkkenassistent og tidligere beboer, sidder og holder kaffepause sammen med de andre medarbejdere fra Cafeen. Beboeren ser helt desperat ud, og i forbifarten råber han: ”Har I prøvet det, når der er nogen, der har indopereret en chip i ens hjerne? Jeg kan fand’me ikke holde det ud!” ”Ja, det kender jeg”, siger Heidi, og spørger om de skal gå udenfor i gårdhaven og snakke om det. Det er beboeren med på, og han og Heidi får en længere snak. Det resulterer blandt andet i en aftale om, at de skal lave bolsjer sammen senere samme dag.

Heidi tænker videre: ”I den her situation tror jeg, det var afgørende, at jeg kunne henvise til mine egne erfaringer. Det giver mig en troværdighed, at han véd, at jeg selv har været i psykiatrien i mange år, at jeg har haft det rigtig svært og selv har boet i Orion i fire år. Jeg tror også, at det giver ham håb, at han kan se, at jeg er kommet videre i mit liv, selv om jeg stadig har det svært indimellem.”





Respekt for den andens grænser

En beboer er meget ked af det, virker bange, råber højt og forstyrrer ude i fællesområdet. Der er frygt for, at hun – som mange gange før – kan blive voldsom og begynde at smide med ting eller slå på nogen. Pernille, som har en god relation til beboeren, går tæt på hende og spørger, om det er stemmerne, der generer hende. Beboeren bliver meget vred, skælder ud og siger, at Pernille skal gå sin vej. Pernille går, men vender tilbage ti minutter senere og får igen at vide, at hun skal skride. Hun går igen, men vender lidt senere tilbage og spørger beboeren, om hun overskred hendes grænser før. ”Du skal ikke spørge mig om mine stemmer, når der er andre i nærheden!”, siger beboeren meget bestemt. Pernille undskylder mange gange og siger, hun er rigtig ked af det. Undskyldningen bliver accepteret, og beboeren får sagt, at hun er glad for, at Pernille kommer igen – og igen.

Pernille reflekterer: ”Her gik jeg helt klart for langt, jeg var indiskret og tænkte ikke over, at andre hørte noget, som faktisk var blevet fortalt mig i fortrolighed. I den bedste hensigt havde jeg fået skabt en situation, hvor hun følte sig udstillet – og det reagerede hun selvfølgelig på. Det lod sig gøre at genskabe tilliden, fordi jeg lyttede til


hende, indrømmede min fejl og undskyldte. Og fordi jeg respekterede hendes klare nej, når hun sendte mig væk – men også viste, at jeg kom igen og gerne ville arbejde for at bevare eller genskabe vores relation.”

Ikke at blive set som farlig

Heidi har ikke boet i Orion i ret lang tid, da hun en dag er så desperat, at hun stiller sig et højt sted og truer med at kaste sig ud. Hun kan i dag ikke huske, hvad der udløste desperationen, men hun oplevede slet ikke at have nogen handlemuligheder – udover at true, enten med at gøre nogen andre eller sig selv fortræd. I situationen bliver en masse medarbejdere tilkaldt via personalarmerne, og de står, som Heidi husker det, i en bue rundt om hende, men med god afstand. Heidi ved ikke, hvad hun skal gøre. På et tidspunkt er hun så udmattet, at hun sætter sig ned på en lille topersoners bæk. Pludselig oplever hun, at en medarbejder, som næsten lige er kommet til, sætter sig ned, lige ved siden af hende og siger: ”Pyha, jeg har også lige brug for at sidde lidt ned.”

Heidi forklarer: ”Jeg blev simpelthen så paf, så totalt overrasket. Her var jeg, den farlige, og så satte hun sig bare lige ned ved siden af mig, som om hun var fuldstændig ligeglad med alt det. Jeg har talt med hende bagefter, og hun var ikke bange. Hun siger, at hun brugte sin mavefornemmelse. Noget af det, der gjorde en forskel for mig her i forhold til andre steder, var det der med, at de står i en bue rundt om. Man mærker de er her, men de giver tid, man føler sig ikke angrebet. Man får tid til at falde mere til ro, og så findes der en løsning, lidt efter lidt.”

**Det er gyldigt at være vred,
når nogen bliver vrede, er det fordi,
der er noget meget vigtigt på spil.**



**Jeg blev simpelthen så paf,
så totalt overrasket. Her var jeg,
den farlige, og så satte hun sig
bare lige ned ved siden af mig,
som om hun var fuldstændig
ligeglad med alt det.**

Som en dans

Da Heidi har boet lidt længere tid i Orion, rykker hun fra et værelse i Orions dengang mere midlertidige tilbud, Hostel, til en rækkehuslejlighed i Orion. En dag da hun har det meget dårligt, går hun over i Hostel for at opsøge en medarbejder, hun kender meget godt. I Hostels fællesrum giver hun udtryk for sin uro og angst, som blandt andet kommer til udtryk ved en meget stærk trang til at gøre alvorlig skade på sig selv. Medarbejderen siger, at det hverken er i orden for Heidi eller for de andre beboere i Hostel, at Heidi er der, sådan som hun har det. Hun tilbyder at gå med Heidi hjem til hendes lejlighed, og dette tager Heidi imod. Da de kommer ind i lejligheden, oplever Heidi, at hendes stemmer tager over, og de siger, at medarbejderen skal dø. Heidi spærrer udgangen for hende. Hele tiden fortsætter medarbejderen med at tale til Heidi. Hun minder om deres gode stunder sammen. Hun giver udtryk for, at hun ikke synes situationen er behagelig, og spørger Heidi, om der er noget, de kan gøre for at bryde det. Mens hun snakker, bevæger begge sig, og på et tidspunkt er Heidi ikke længere foran hoveddøren, medarbejderen får den åbnet og går ud. Nu ser Heidi, at der står medarbejdere hele vejen rundt om lejligheden. Den medarbejder, som var med inde i lejligheden, trækker sig tilbage, og Heidi taler med de andre. Hun vælger at lade sig indlægge.

Heidi fortsætter: ”Jeg var meget bekymret for medarbejderen bagefter, men hun fortalte mig senere, at hun ikke på noget tidspunkt havde været bange. Hun havde hele tiden oplevet, hun havde kontrol over situationen, og hun havde også vidst, at de andre var lige uden for døren. Vi fik ros bagefter, både medarbejderen og mig, fra de andre medarbejdere – for, hvordan vi havde klaret det”.

Ok at være vred

En beboer kommer færende ind i Kulturhuset, Orions store fællesrum, han råber, at han er blevet bestjålet, og at det betyder krig. Perry, som er mangeårig relationsmedarbejder og nuværende rehabiliteringsleder, tager kontakt til ham og prøver at få to budskaber igennem: Der er nogen, der bliver bange, når der bliver råbt så højt og truet og talt om krig. Og hvis han har fået stjålet noget, vil Perry meget gerne hjælpe ham med at lave en anmeldelse til politiet. Mens Perry taler med beboeren, er han lige så stille gået op på siden af ham og følges rundt med ham. Gradvis udvikler det sig til, at de sammen forlader Kulturhuset og går over mod beboerens lejlighed.

Perry forklarer: ”Det er gyldigt at være vred, når nogen bliver vrede, er det fordi, der er noget meget vigtigt på spil. Når nogen bliver vrede, skal vi ikke bare ’rumme det’, vi skal anerkende det og bevare nysgerrigheden. Så vi kan være i det og give os tid til at undersøge det nærmere, i stedet for bare at forsøge at aflede, regulere, dæmpe eller dulme. Samtidig skal vi selvfølgelig tage hensyn til de andre, så der kan være god grund til at finde et andet sted end lige Kulturhuset. Men som jeg ser det, handler det om meget andet end ord. Det handler om at skabe forbindelse til den anden, og så rent kropsligt om at flytte sig – sammen”.

Hvordan det opleves

Som medarbejder i køkkenet er Heidi for første gang på det tredages kursus i voldsforebyggelse og konflikthåndtering, som alle medarbejdere kommer på, mindst hvert tredje-fjerde år. Kurset indeholder blandt andet træning efter Durewall-

metoden, og Heidi har lyst til at prøve det på egen krop – fra den anden side. Da hun skal prøve at blive fastholdt bagfra og lagt ned, spænder hun helt op i kroppen og må sige stop for øvelsen – selv om det gøres meget blidt og forsigtigt.

Heidi fortsætter: ”Jeg har prøvet at blive lagt ned mange gange, rigtig mange gange. På lukket afdeling og på andre botilbud, men ikke her. Det at stå i det igen vakte mange glemte ting til live – pludselig huskede jeg detaljer, som jeg ellers havde gemt væk. Jeg huskede, hvordan jeg har skreget ”Nej, nej, ikke bagfra!”, når jeg blev lagt ned. Jeg huskede også situationer, hvor jeg selv har brugt vold og gjort andre rigtig bange. Jeg har været i systemet i mange år, jeg har oplevet meget selv, og jeg har set meget. Jeg er meget interesseret i at forstå, hvad der sker med folk, når det sker – kan vi lære mere om det? Jeg tænker, at det er godt, at jeg – og andre som selv har prøvet det – er med på kurset, så vi kan fortælle om, hvordan det opleves i virkeligheden.”

Det sidder i væggene

For længe siden var der en beboer, som næsten altid kom meget vred og råbende ind i Kultur-

huset. Der var en ”Åh nej, nu igen”-stemning, når han dukkede op, og både medarbejdere og andre beboere håbede simpelthen, at han blev væk. Når han var særlig højtråbende og vred, var der måske nogen, der sagde ”Sådan skal du ikke tale her!” På et tidspunkt begyndte man at tale om, hvordan mønstret kunne brydes. Man blev enige om, at han skulle hilses og bydes velkommen, når han kom. At man skulle give udtryk for, at det var dejligt, at han havde lyst til at komme, og at han var afholdt. Det forandrede alt, det var slut med råberiet og vreden som indgang til fællesskabet.

Flemming, som har været ansat helt fra 1998, erindrer denne historie, som én af dem, der har været med til at skabe vigtig læring i Orion: ”Vi kan ikke lave om på andre mennesker, men vi kan lave om på, hvordan vi møder dem, og det forandrer rigtig meget. Fra en noget ”macho-agtig” kultur, hvor folk også blev ansat efter størrelse, er det stille og roligt blevet indbygget i væggene, at vi møder mennesker uden forbehold, og at vi hele tiden skal reflektere sammen om, hvad vi gør, og lære af vores erfaringer. Det er ikke bare de daglige 15 minutters refleksioner, jeg taler om, men om at vi sparrer undervejs, og også efterbehandler episoderne – sammen med alle berørte.”

**Vi kan ikke lave om på andre mennesker,
men vi kan lave om på, hvordan vi møder dem,
og det forandrer rigtig meget.**

Læs mere

Du kan læse mere om Orions arbejde:

På Orions hjemmeside

www.densocialevirksomhed.dk/orion

Og i bøgerne her:

Heidi Charlotte Sørensen og

Karen Sandfær Norbøll:

At ville livet. Samtaler undervejs.

Orion 2014.

Bogen er blevet til som et samarbejdsprojekt mellem Karen, som er recovery-mentor, og Heidi som dagbruger på Orion.

Benny Lihme (red.):

Det sociale betydning

for mennesker med sindslidelse.

Akademisk Forlag, 2015.

Heri kapitlet:

Psykosocial muliggørelse i Orion.

Vold
og
magt
og
når det ikke går så galt