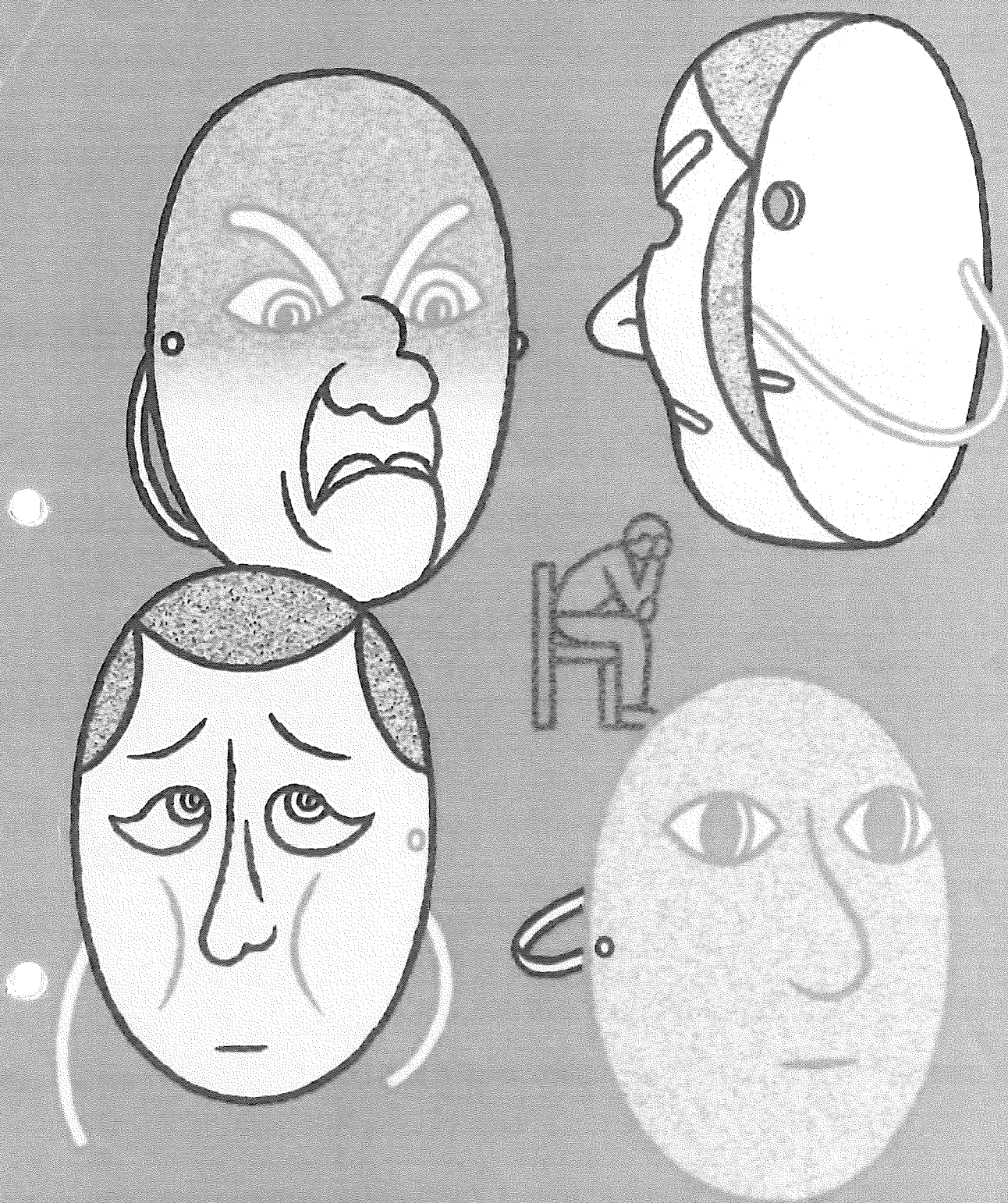




Jeg lytter til barske historier fra borgere om ydmygelser og krænkelser fra professionelle, og jeg fortæller dem videre. Krænkelser handler ikke om onde intentioner, men om meget andet – som afmagt, besparelser og manglende faglighed.

Vi er nødt til at tale om forråelse

Af Dorthe Birkmose, psykolog

Som nyuddannet psykolog hørte jeg professionelle tale nedsættende til og om de mennesker, som havde brug for hjælp. Jeg lyttede til "sjove" historier, hvor andre blev latterliggjort og grint af – og jeg grinte med. Jeg var med til at beslutte, at professionelle skulle forlade forpinte mennesker, der udviste udadreagerende adfærd. Jeg så professionelle gå lige forbi mennesker, der prøvede at komme i kontakt, og jeg hørte professionelle hæve stemmen og skælde ud. Jeg mødte professionelle, der havde aftalt, at folk havde godt af at lære at vente. Jeg talte med professionelle, der styrede børn med belønnings- og straffesystemer. Jeg mødte endda professionelle, der låste plejekrævende beboere inde for at kunne holde uforstyrrede pauser.

Sidenhen har jeg som selvstændig psykolog undervist og superviseret personale på utallige arbejdspladser i hele landet. På et tidspunkt syntes jeg, at jeg havde oplevet så meget, at jeg blev nødt til at lave en samlet fortælling om, hvad der også sker – udover alt det gode og ordentlige arbejde. Min bog *Når gode mennesker handler ondt* er en øjenvidneberetning om det tabubelagte paradoks, at professionelle, der er ansat til at gøre godt, alligevel kan gøre andre ondt.

Forråelse er et gammelt dansk begreb for den udviklingsproces, hvor man gradvist bliver mere og mere rå og brutal i sin måde at tænke og handle på. Forråelsen dukker op, når man ikke kan gennemskue situationen; når man ikke kan forstå eller rumme andre; når man prøver at beskytte nogle mod andre; når man er bekymret for øget arbejdspress, og når man ikke kan komme i tanke om andre handlemuligheder. Afvisninger, hånlighed, følelseskulde, trusler og ignoreringer kan komme til at virke som logiske reaktioner – også for professionelle, der ved bedre.

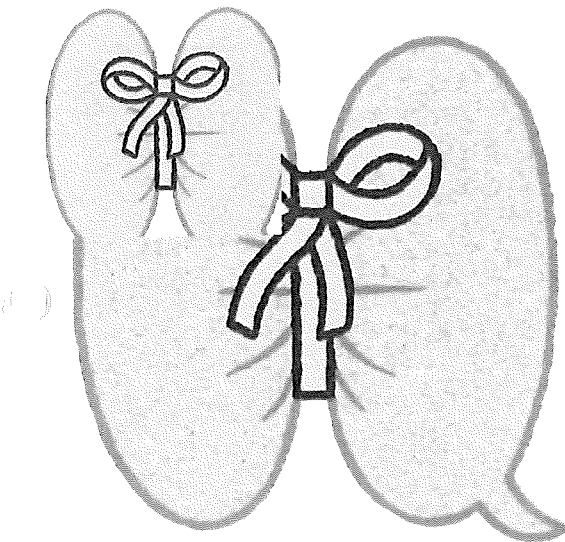
For at kunne undgå at erkende, hvad man har gjort mod andre, bliver man nødt til at legitimere sin forråelse ved at lave en fortælling om, at det var nødvendigt, helt på sin plads eller måske endda godt. Forsvarsmekanismer som bagatellisering, benægtelse, idyllisering og omnipotens kan effektivt skjule for én selv, hvad man gør mod andre mennesker, og hvor ondt det gør på dem.

Alle har prøvet forskellige konstellationer af at tænke og handle mere primitivt, end man normalt ville; at glemme at tænke på, hvad man egentlig gjorde mod andre; at være et stiltiende vidne til andres forråede handlinger eller at være så bekymret for eksklusion, at man ikke tør sige gruppen

eller ledelsen imod. Man bliver bange, når man skal beskæftige sig med risikoen for forræelse. Trangen til fortrængning og tabuisering kan være overvældende; men det er noget ganske andet, end, at man ikke skulle kende forræelsen fra egen praksis.

Afmagten opstår når hjælpen ikke er tilstrækkelig, når man ikke forstår hinanden, og når problemerne ikke kan løses. Afmagten kan også skyldes kollegiale samarbejdsvanskeligheder, manglende faglig ledelse eller råheden i dansk politik. Afmagtsfølelserne skal på en eller anden måde dæmpes, for at man kan mestre arbejdslivet. Når man tager magt på en forrået måde, dæmper det afmagten ganske effektivt.

I afmægtige grupper vil de mistroiske tanker hyppigt dominere. Mistroen kan rettes mod gruppens egne medlemmer, hvor man holder øje med hinanden og finder fejl. Kulturen kan regnes af A- og B-hold, hvor det bliver ærefuldt at "kunne klare" borgerne på "grænsesættende vis" og tilsvarende skamfuldt at være "blød", "sød" og hjælpsom. Mistroen kan også rettes mod andre i mistroiske fortællinger om "adfærdsvanskelige" børn, der skal kues til lydighed; "besværlige" pårørende, hvor kontakten skal reduceres til et minimum, samt borgere, der "spiller syge" og bare er "ude på at få opmærksomhed". Når mistroen vinder indpas, stiger risikoen for såvel psykisk slitage som krænkelser af andre.



At handle ondt betyder, at man handler på en måde, som gør ondt på et andet menneske. Det gør fysisk ondt, hvis man bliver slået, fastholdt eller skubbet. Og det gør psykisk ondt, hvis man bliver latterliggjort, udelukket fra fællesskabet, nedgjort eller ignoreret. Men at man handler ondt betyder ikke, at man er et ondt menneske. Interessant nok vækker det hyppigt den mest intense debat ved mine foredrag, når jeg påstår, at der ikke findes mennesker med ondskabsfulde intentioner om at krænke

andre. Men jeg møder hverken onde eller gode mennesker. Jeg møder kun mennesker. Jeg møder professionelle med gode intentioner, hvor idealerne om den gode indsats fører til krænkelser. Den idealistiske ondskab er, når man tror, at man ved, hvad der er godt for andre, og at målet derfor helliger midlet. Man kan komme til at give sig selv lov til at skælde ud, manipulere og tvinge, når man "ved bedst". Mange krænkelser af børn og voksne sker fx i konsekvenspædagogikkens hellige navn.

Jeg møder professionelle med intentioner om at passe på sig selv. Det kan blive vigtigst at leve op til effektivitetskravene, virke dygtig, komme nemmest gennem dagen ved at være ligeglad, undgå fyring, følge loven, gøre karriere eller blot forsøge at følge de fælles beslutninger fra personalemødet. Egoistisk ondskab handler om at passe på sig selv. Men det er stadig ikke, fordi man har onde intentioner.

Jeg møder professionelle helt uden intentioner. Man har ikke tænkt, når man smågrinende udveksler nedsættende anekdoter om de pårørende; gør som de andre eller gør, som der bliver sagt. Tankeløs ondskab er den mest almindelige årsag til krænkelser.

Den eneste faggruppe, der er vant til at drøfte ondskab, er præsterne; men psykologien har også noget at bidrage med. Filosof Hannah Arendt og psykolog Stanley Milgram kickstartede ondskabens psykologi i 1960'erne. Hannah Arendts observationer af retssagen mod Adolf Eichmann dannede skole for feltstudierne af ondskab under krige, ved tortur og i fangelejre. Stanley Milgrams lydighedseksperimenter dannede skole for, at fundene fra feltstudierne blev efterprøvet i laboratoriet. En samlet konklusion fra ondskabens psykologi er i dag, at forklaringerne på onde handlinger ikke kan findes i personlighedspsykologien, men i socialpsykologien.

Men hvorfor beskæftige sig med ondskabens psykologi?

Jeg bliver rasende og ked af det, når mennesker krænkes af professionelle. Og jeg frustreres over, at forrælsesrisikoen stadig er et tabu. Som psykolog bruger jeg min faglige platform til at fortælle, at forrælsen findes. Jeg lytter til barske historier om ydmygelser og krænkelser, og jeg fortæller dem videre.

Der vil blive ved med at opstå afmagtssituationer, hvor professionelle reagerer menneskeligt og forståeligt – men forrået. De enkelte forråede reaktioner, der opstår her og nu, er jeg ikke bekymret for. Jeg møder stor forståelse blandt borgere og pårørende for, at professionelle ind imellem reagerer afmægtigt i en svær situation. Jeg bekymrer mig derimod for, når forråede handlinger legitimeres i grupperne og derfor bliver systematiske og massive. Det er farligt for alle parter. Der skal gøres noget – og væsentligt mere end kun at beskrive og forklare de onde handlinger. Der er aktuelt tre problemer, der skal løses for at dæmpe op for forrælsen.

Vi mister muligheden for at tænke nuanceret, hvis problemer gøres til udfordringer, begrænsninger til muligheder, vanskeligheder til ressourcer, forringelser til innovations- muligheder og manglende ledelse til selvledelse.

Første problem er besparelser og forringelser. Lige nu spares der kraftigt på alle velfærdsområder. Psykiatrien, ældreområdet og sygehusene, som allerede har oplevet årtier med besparelser, forringes yderligere. De socialt udsatte og integrationsområdet, som altid har fået mindst, kan ikke gøre sig forhåbninger om bedre kår. Og hidtil beskyttede områder som folkeskolen og handicapområdet begynder også at mærke besparelserne. Færre ressourcer er dog ikke en direkte årsag til forråelse. Jeg har mødt ordentlighed og faglighed på steder med ganske få ressourcer, og jeg har mødt brutal forråelse på steder med alt for mange ressourcer.

Forringelserne er desværre ofte større end besparelserne, idet der spares på personale med borgerkontakt og på den faglige ledelse, mens der samtidig ansættes flere konsulenter og ledere, der udelukkende producerer papirer, kontrol og møder. På den måde skabes en papirvirkelighed – fuld af inklusion, trivsel, faglig udvikling, rehabilitering og mere kvalitet til færre penge – som desværre står i skærende kontrast til en virkelighed, hvor mennesker med brug for professionel hjælp i stigende grad oplever eksklusion, mistrivsel, manglende faglighed, opbevaring og forråelse. Jeg ser, at alibismen er stigende, og at den faglige ledelse er tilsvarende vigende. Så længe den udvikling står på, vil forråelsen tage til.

Andet problem er det positive nysprog. De fleste vil nikke genkendende til, at der hersker en trend om at tænke positivt. Men positivt sprogbrug kan være lige så farligt som negativt sprogbrug. En moderne klassiker er synonym-tricket, hvor man proklamerer, at "nu har vi ikke længere problemer – vi har kun udfordringer". De to begreber er vidt forskellige. Et problem er et udtryk for en vanskelig situation, hvor der umiddelbart ikke er nogen løsning. En udfordring er derimod et udtryk for en vanskelig situation, hvor man skal yde noget ekstra, og hvor man godt ved, hvad der skal ydes. Så der er faktisk ikke tale om synonymer, men om to begreber, der udtrykker hver deres del af virkeligheden. Synonymtricket kan fjerne begreber fra vores samtaler, hvilket gør det svært at tale rigtigt sammen. Og vi mister muligheden for at tænke nuanceret, hvis problemer

gøres til udfordringer, begrænsninger til muligheder, vanskeligheder til ressourcer, forringelser til innovationsmuligheder og manglende ledelse til selvledelse.

Et andet narrativt trick er skævvridningen af fagbegreber, hvor der med små sproglige justeringer sker et afgørende skred i betydningen. Rehabiliteringsbegrebet skævvrides i øjeblikket fra at handle om det meningsfulde og selvstændige liv til i stedet at handle om det selvhjulpne liv. Selvstændighed er evnen til at kunne tænke selv og at sige nej til dét, som andre pådutter én. Selvstændighed har intet at gøre med selvhjulpnehed, men der kan være en økonomisk interesse i at få flere selvhjulpne borgere. Når "klar-dig-selv"-tænkningen luskes ind i rehabiliteringsbegrebet, så bliver faglig kritik og protest umuliggjort. Ingen kan jo være imod rehabilitering – eller inklusion, recovery og robusthed.

Tredje problem er manglende faglighed. I Danmark har vi en lang trist tradition for at overlade det sværeste arbejde med de mest forpinte mennesker til professionelle med den korteste – eller ingen – uddannelse. Det bliver ikke bedre i disse år, hvor afspecialiseringen er kraftig; hvor medicinering hyppigere kommer til at stå alene; hvor tværfagligheden nedprioriteres; hvor kurser og supervision spares væk og hvor de rå pædagogikker hyldes som gode.

Faglighed er det eneste reelle værn mod forråelse. I stedet for at dæmpe afmagtsfølelserne med forrået magt kan vi tage faglig magt over situationerne. Faglig magt er kendetegnet ved at forstå, rumme og være en reel hjælp for andre. Jeg tager derfor skarpt afstand fra de rå, konsekvenspædagogiske og styrende fagligheder. Den faglighed, som jeg anbefaler, består af et sammensurium af teorier inden for det ikke-dirigerende paradigme. Den faglighed er kendetegnet ved mantraerne: Al adfærd forstås som en udtryksform. Alle gør det så godt, som de kan for at løse problemerne og få hverdagen til at hænge sammen. Alle har en stærk drivkraft til at udvikle sig i eget tempo gennem hele livet – med andres hjælp. Og vi, de professionelle, har hovedansvaret for, at samarbejdet lykkes. ○

Dorthe Birkmose er psykolog, foredragsholder, forfatter og blogger.