

AT SKABE MULIGHEDER FOR LIVSUDFOLDELSE

Metoder i arbejdet med mennesker med sindslidelser og misbrug



METTE

Marie

En metodebeskrivelse udarbejdet af
Henriette Lund Skyberg og
Stephanie Østergaard Christiansen

November 2014

Forord

Pensionatet Mette Marie blev etableret i 2001. Det var tanken med dette botilbud at kunne give mennesker, der er psykotiske og som misbruger rusmidler, og som derudover har svære og omfattende sociale problemer et sted at bo, et sted at få støtte og et sted at få mere overskud til at fortsætte livet under mere selvstændige former, hvis det kunne lade sig gøre.

Der var fra begyndelsen klarhed over, hvilke værdier vi ville arbejde ud fra og hvilke metoder det sociale arbejde skulle benytte sig af. Men gennem de sidste par år har det været et brændende ønske, fra såvel medarbejderne som bestyrelsen, om at få analyseret og beskrevet metoderne i vores arbejde.

Vores grundtanke var, at skabe et rummeligt hjem med respekt for forskellighed, hvor det metodiske arbejde baserer sig på værdier som anerkendelse og medmenneskelighed.

Vi var meget bevidste om, at et hjem ikke bare er en fysisk konstruktion skabt for, at vi kan have et tag over hovedet. Det er et vigtigt symbol på vores liv, livsbetingelser og hverdag, ligesom at hjemmet symboliserer en følelse af tryghed og stabilitet. Det at have et hjem, giver Mette Maries beboere mulighed for et privatliv og en følelse af tilhørighed. Samtidig med at det betyder, at beboerne kan få ro og stabilitet om deres liv og gennem støtte fra personalet, få nye muligheder for livsudfoldelse.

Vi vidste, at det at arbejde med mennesker med både sindslidelser og misbrug, ikke er nogen nem opgave. Det kræver både tid, tålmodighed og vedholdenhed, at ændre på gamle vaner og at opbygge den fornødne tillid, som gør forandring mulig. Mennesker med både sindslidelser og misbrugsproblemer, er mennesker, der i lang tid har levet uden for samfundet, og som har brug for at læge de sår et hårdt levet liv har medført. På Mette Marie mener vi, at omsorg går forud for behandling og at omsorg forudsætter rummelighed. Mette Marie har som formål at rumme det skæve og anderledes, så ikke kun de mange, men også de få, har en plads i verden, og et sted at vende hjem til.

Alt dette har vi fået beskrevet i denne rapport, som vi både er glade for og stolte af, og som vi udover at bruge i vores eget daglige arbejde også gerne tilbyder andre at læse med i til inspiration.

Preben Brandt
Bestyrelsesformand, Pensionatet Mette Marie

Marlene Kryger Engel
Forstander, Pensionatet Mette Marie

November 2014

... In order to survive in the world and be able to fulfil his tasks there, man needs a space providing security and peace, to which he can retreat, in which he can unwind and become his normal self again, when he has worn himself out in battle with the outside world.

Bollnow 2011:130

Indholdsfortegnelse

Kapitel 1: Om Pensionatet Mette Marie

Baggrund og formål	7
1.1 De fysiske rammer	7
1.2 Pensionatets beboere	8
1.3 Formålet med Pensionatet Mette Marie	9
1.4 Metodebeskrivelsens opbygning	9
1.5 Om metodebeskrivelsen	10

Kapitel 2: Rum til det marginale

Skadesreduktion og hjemlighed	12
2.1 Hvorfor skadesreduktion?	12
2.2 Hjem og hjemlighed	13
2.3 Misbrug	16
2.4 Motivationsarbejde, autonomi og beboerinddragelse	17

Kapitel 3: Relationsarbejde

Udvikling gennem menneskelig kontakt	19
3.1 De gode relationer	19
3.2 Rollemodeller	21
3.3 Autencitet - det personlige i det faglige	22

Kapitel 4: At arbejde med mennesker

En reflektiv grundet praksis	24
4.1 Den refleksive kultur i praksis	25
4.1.1 Uformel praksis: Den umiddelbare refleksion	25
4.1.2 Formaliseret praksis: Supervision og personalemøder	26

Kapitel 5: Små ændringer som skaber store forandringer	
Den systemiske tilgang	29
5.1 Anerkendelse af beboerens virkelighed	30
5.2 Forandring gennem tilpas forstyrrelse	32
5.3 Systemisk arbejde i praksis: Kontekstskift og adfærdsændringer	32
Kapitel 6: Mette Marie i verden udenfor	
At vende det sociale arbejde udad	35
6.1 Brobygning	35
6.2 Det tværfaglige samarbejde og den åbne model	37
6.3 Integration og deltagelse i lokalområdet	38
Kapitel 7: Etik og kvalitet i socialt arbejde	
Afsluttende bemærkninger	39
Litteraturliste	42

Kapitel 1

Om Pensionatet Mette Marie

Baggrund og formål

Pensionatet Mette Marie er en selvejende boenhed for 16 sindslidende personer med misbrugsproblemer. Pensionatet drives efter Serviceloven §107¹ og er en af 18 selvstændige institutioner tilknyttet Fonden Mariehjemmene – en fond oprettet med henblik på at yde støtte og bistand til henholdsvis ældre, syge, sindslidende og andre sårbare mennesker.

Mette Marie er ikke et døgnbemandet behandlingssted, men et botilbud som kræver, at beboerne er fysisk selvhjulpne. Der er syv fastansatte medarbejdere - fire socialpædagoger, en social- og sundhedsassistent, en socialrådgiver og en ufaglært med lang erfaring med målgruppen. Derudover er der tilknyttet en fast gruppe vikarer.

1.1 De fysiske rammer

Selve ejendommen er en ældre toetages bygning fra 1930'erne beliggende i et boligområde med både villaer og etagebyggeri i Vanløse, i det vestlige København. Hver etage har otte beboerværelser (16 værelser i alt) på 22 – 24 m² med eget bad og toilet. Disse værelser betragtes som beboernes private boliger og kan indrettes efter eget ønske.

Ud over beboernes private boliger består huset af fællesområder som tekøkken, træningslokaler, værksted, spisestue og opholdsstue. Tilhørende huset er en stor grøn baghave med drivhus, hvor der er mulighed for dyrkning af planter og urter. I kælderen finder man personalekontor, musiklokale, vaske- rum og et stort fælleskøkken, hvor dagens måltider tilberedes.

En afgørende faktor for Mette Maries fysiske rammer er, at beboerne skal kunne føle sig hjemme. Beboerne kan komme og gå som de selv har lyst, og de kan invitere gæster i huset. Fællesarealerne er for alle, både medarbejdere og beboere på lige fod. På Mette Marie er det ikke forbudt at nyde alkohol i fællesområderne.

¹ Serviceloven §107: Kommunalbestyrelsen kan tilbyde midlertidigt ophold i boformer til personer, som på grund af betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer har behov for det.

Indstilling og visitation til Mette Marie sker via Københavns Kommune. Hver enkelt beboer indgår en lejeaftale med pensionatet, som stort set ligner en almindelig lejekontrakt. Den enkelte beboers egenbetaling dækker husleje, varme, el, fællesudgifter og kost. Alle beboere får udleveret deres egen nøgle, som passer til deres private bolig, pensionatets hoveddør og postkasse.

1.2 Pensionatets beboere

Beboerne på Mette Marie udgøres af den helt særlige målgruppe; *vanskeligt stillede mennesker med sindslidelser og misbrugsproblemer i aldersgruppen 35 – 65 år.*

Det betyder at pensionatets beboere, ud over at have en eller flere sindslidelser, også har et aktivt misbrug af et eller flere psykoaktive stoffer. Dertil har beboerne flere sociale problemer, blandt andet som et resultat af deres diagnose, langvarige misbrug og et hårdt levet liv.

Mette Maries beboere er mennesker som allerede har stiftet bekendtskab med diverse institutioner og behandlingssystemer. Mange har tilbragt store dele af deres liv på gaden, på børnehjem, i fængsel, på lukkede afdelinger og i andre institutioner. De har i flere år været inde og ude af forskellige behandlingssystemer, og mange har oplevet at blive smidt ud fra tidligere bosteder, fordi bostedet ikke har kunnet rumme dem. De fleste af beboerne har få, eller slet ingen, pårørende. Personalet på Mette Marie er derfor ofte de primære omsorgspersoner i beboernes liv.

Det mangeårige indtag af psykoaktive stoffer, i gennemsnit 20-25 år, har i høj grad påvirket beboernes hukommelse, tidsfornemmelse, selvopfattelse og sociale evner. Flere lider af social angst og finder det svært at indgå i sociale fællesskaber. De har en grundlæggende mistillid til andre mennesker og forventer at andre udviser mistillid til dem. Beboerne har et meget anstrengt forhold til autoriteter og føler sig ofte udstødt og ekskluderet af samfundet.

Af de 16 nuværende beboere på Mette Marie er 14 mænd og 2 kvinder. En stor del af beboerne har boet på Mette Marie i mange år. Nogle har været der siden starten i 2001, mens andre er kommet til inden for de sidste fire år. Alle beboerne har førtidspension. Nogle af beboerne har en behandlingsdom, hvilket betyder, at de er forpligtet til at følge en ambulant psykiatrisk behandling.

1.3 Formålet med Pensionatet Mette Marie

Pensionatet Mette Maries formål er at skabe hjemlige rammer for mennesker med sindslidelse og misbrug, der har behov for støtte og omsorg for at kunne opretholde et hverdagsliv.

Marie

Bestyrelsen, Pensionatet Mette

Grundlaget for Mette Marie bygger på et opgør med en normaliserings- og tilpasningsideologi, hvor det forventes at sindslidende med misbrugsproblemer skal kunne tilpasse sig standardiserede normer og værdisæt. I stedet fremhæver Mette Marie et humanistisk menneskesyn, hvor det enkelte menneskes unikke karakter og personlighed anerkendes. Frem for at beboerne skal tilpasse sig bostedets krav og regler, er grundideen at bostedet, på bedst mulig vis, imødekommer beboernes livsstil, værdier og behov.

Alle mennesker har brug for et sted at bo, hvor de føler sig trygge og anerkendt som dem de er - også de mest vanskelige. Mette Maries formål er at skabe rammer for at hver enkelt beboer oplever tryghed og gennem omsorg og støtte fra personalet, får mulighed for at skabe sit eget liv.

På Mette Marie sættes beboernes frihed meget højt. Mette Marie mener, at alle mennesker har ret til at tage beslutninger om deres eget liv og ønsker derfor at give beboerne den størst mulige frihed, ved at reducere magt og kontrolsystemer. Beboerne opfordres til at tage ansvar for sig selv, og at se sig selv som hovedaktør i deres eget liv.

1.4 Metodebeskrivelsens opbygning

I den efterfølgende metodebeskrivelse vil Mette Maries arbejdsmetoder og konkrete praksis blive udfoldet, på baggrund af bostedets værdier og teoretiske fundament.

Kapitel 2, *Rum til det marginale*, vil fremstille formålet med Mette Maries arbejde med udgangspunkt i skadesreduktion og betydningen af hjemmet.

Kapitel 3, *Relationsarbejde*, omhandler et af de centrale omdrejningspunkter i Mette Maries arbejde, nemlig den gode relation og herunder rollemodeller og autencitet som metodiske værktøjer.

Kapitel 4 og 5, henholdsvis *At arbejde med mennesker* og *Små ændringer som skaber store forandringer*, er i højere grad teoretisk funderede. I førstnævnte behandles Mette Maries metodiske tilgang som en reflektiv praksis, baseret på antropolog Leif Kongsgaards begreb om multiteoretisk praksis i socialt arbejde. I sidstnævnte udfoldes det hvordan Mette Marie, ved hjælp af systemisk teori, skaber en forståelsesramme for beboernes sociale problemer, og herudfra forsøger at hjælpe beboerne til at løse dem.

Kapitel 6, *Mette Marie i verden udenfor*, beskriver arbejdet med brobygning imellem beboerne og det omgivende samfund samt Mette Maries tværfaglige samarbejde med andre institutioner, sundhedsvæsenet og lokalområdet.

Kapitel 7, *Etik og kvalitet i socialt arbejde*, fungerer både som perspektivering og afrunding.

1.5 Om metodebeskrivelsen

Udgangspunktet for metodebeskrivelsen er et kvalitativt studie, hvor data-materialet baserer sig på kvalitative interviews, deltagende observation og dokumentanalyse.

De forskellige metoder danner grundlag for forskellige typer datamateriale. Fokus for de kvalitative interviews har været medarbejdernes egne beskrivelser af det pædagogiske arbejde, som de udfører på Mette Marie, og hvilke værdier som de vægter i deres arbejde. Samtlige af pensionatets medarbejdere er blevet interviewet – i alt syv medarbejdere. Ingen af pensionatets 16 beboere er blevet interviewet. Begrundelsen for dette er, at metodebeskrivelsens primære fokus har været på bostedets arbejdsmetoder - hvordan der arbejdes, og ikke på resultaterne. Der er således ikke tale om en evaluering af arbejdet på Mette Marie, men derimod en beskrivelse og begrundelse af metoder og praksis.

Formålet med den deltagende observation har været at få adgang til observerbar viden om bostedets kultur. Det vil sige, hvordan medarbejderne handler i bestemte situationer, hvad de siger og hvad de gør, samt relationen imellem medarbejdere og beboere. Den deltagende observation omfatter observationer af uformelle hverdagslige aktiviteter som for eksempel måltider, madlavning og lægebesøg, samt mere formelle situationer som supervision, personalemøder, overlappingsmøder og beboermøder.

Dokumentanalysen har bidraget med baggrundsinformation om Mette Mari-
es grundlag, værdier og teoretiske afsæt. De anvendte dokumenter har blandt
andet været Mette Mari-
es udviklingsplan og virksomhedsplan, samarbejds-
kontrakter med Københavns Kommune og diverse tilsyns- og evaluerings-
rapporter.

Metodebeskrivelsen er udarbejdet af Henriette Lund Skyberg, cand.scient. i
antropologi og Stephanie Østergaard Christiansen, cand.mag. i filosofi og
videnskabsteori.

Kapitel 2

Rum til det marginale

Skadesreduktion og hjemlighed

På Mette Marie arbejdes der ud fra en målsætning om skadesreduktion. Det betyder, at det centrale fokus er at reducere de skadelige virkninger som et liv med misbrug, psykiske lidelser og svære sociale problemer kan medføre. I dette kapitel forklares og begrundes Mette Maries skadesreducerende praksis med udgangspunkt i den helt særlige målgruppe som beboerne udgør. Centralt i dette arbejde er vigtigheden af at skabe et hjem hvor omsorg, støtte og anerkendelse sætter rammen for et mere skadefrit og værdigt liv for den enkelte beboer.

2.1 Hvorfor skadesreduktion?

Skadesreduktion kan betragtes som et alternativ til en *recovery*-orienteret tilgang, hvor sindslidende med misbrug får støtte til at opnå stoffrihed og til at leve en tilværelse så nær det 'normale' som muligt. Selvom Mette Marie anerkender et ideal om stoffrihed, er en *recovery*-orienteret tilgang ikke umiddelbart anvendelig i forhold til Mette Maries målgruppe. De fleste beboere på Mette Marie har levet med et misbrug i 20-25 år og har allerede været igennem diverse behandlingsinstitutioner og tilbud. Beboerne har gennem mange år udviklet en livsstil, der er markant anderledes end majoritetssamfundets, blandt andet på grund af deres psykiske sygdom, misbrug, isolation m.m. Det er hverken hensigtsmæssigt eller virksomt at stille krav om, at disse særligt vanskeligt stillede sindslidende skal tilpasse sig et norm- og værdisæt, som det ikke umiddelbart er muligt for dem at leve op til.

Fordi disse mennesker hverken kan eller vil stoppe deres misbrug, bliver de ofte udstødt af almene boliger og bosteder. Mange har svært ved at magte højt strukturerede miljøer, fordi det stiller krav om, at de tilpasser sig miljøet og derved opgiver deres livsstil. Det betyder at de hyppigt opgiver deres bolig, flakker rundt, og begår sig mere og mere i marginale randområder, hvor deres situation langsomt, men sikkert, forværres.

På Mette Marie tilnærmer man sig beboernes sociale problemer med en stor accept og rumlighed over for målgruppens unikke karakter og livsmåder.

Frem for et fokus på normalisering og tilpasning, fremhæver Mette Marie betydningen af et menneskesyn hvor det marginale og anderledes anerkendes, og hvor hvert enkelt individ har frihed til at handle og leve efter egne ønsker og behov.

2.2 Hjem og hjemlighed

Udgangspunktet for det skadesreducerende arbejde er at skabe et hjem for beboerne. Hjemmet giver beboerne mulighed for ro og stabilitet i deres liv og gennem støtte fra personalet, mulighed for at gennemføre daglige gøremål. Herved har beboerne chance for at finde et overskud frem, som kan være med til at skabe små og store forandringer i deres liv. Det handler om at skabe de bedste forudsætninger for, at beboerne får en værdig og meningsfuld tilværelse, og at give dem mulighed for livsudfoldelse på de forskellige områder i deres liv de måtte ønske. Dette på trods af et stadigt misbrug.

Mette Maries beboere er mennesker der i lang tid har levet et liv uden for samfundet – ofte som hjemløse eller socialt isolerede fra omverdenen. Flere har haft en belastende opvækst med store sociale problemer og manglende stabilitet og tryghed. Beboerne er meget bevidste om at de falder uden for samfundet, og er præget af et dårligt selvværd. Derfor er det Mette Maries ønske at skabe et hjem, hvor beboerne oplever en tilhørighed og tryghed, og hvor de føler sig anerkendt som dem de er.

Der findes en række betingelser, som skal være til stede for at vi som mennesker, oplever en hjemfølelse. Samfundsforsker Carsten Schjøtt Philipsen beskriver i sin ph.d. *Hjemfølelse* (2013), at det blandt andet drejer sig om; fravær af stress, kontrol over nære omgivelser, frihed fra andres regler, anerkendelse af ens tilstedeværelse og mulighed for tilbagetrækning. Disse betingelser afspejler på mange måder Mette Maries forsøg på at skabe et hjem for beboerne og etablere en hjemfølelse.

Beboerne på Mette Marie har deres egen private bolig, hvortil de har egen nøgle. Selvom personalet også har nøgler til de private boliger, går de ikke ind uden samtykke, med mindre de har mistanke om, at beboerne har det dårligt. Der laves en mundtlig aftale imellem medarbejderne og den enkelte, i hvilket omfang medarbejderne må gå ind på beboerens værelse. Dette skrives også ind i et dokumentationssystem, så alle er klar over hvilke aftaler, som er indgået. Det er dog vigtigt at medarbejderne altid banker på først og ikke bare går ind i beboernes private bolig. Det er meget individuelt fra beboer til be-

boer, hvor meget de ønsker at personalet kommer på besøg, og ofte justeres aftalerne løbende i takt med at beboeren får opbygget mere tillid til personalet. Beboerne har altså et privat rum, hvor de har en høj grad af kontrol over omgivelserne; hvor de kan være sig selv og trække sig tilbage fra fællesskabet. Kontrollen vil dog aldrig være absolut, da eksempelvis støjgener fra andre beboere kan gennemtrænge det private rum, ligesom frygten for indbrud.

Mette Marie sætter beboernes frihed højt og tilstræber at skabe et miljø, hvor der eksisterer så få regler og krav som muligt, for at møde beboerne på bedste vis. Hjemfølelse handler om at kunne genkende sig selv i de regler som forefindes omkring én (Philipsen 2013:301). For beboernes vedkommende betyder det, at de har mulighed for at udfolde deres livsstil i boligen. Derfor er der ingen regler for, hvad beboerne må foretage sig på deres værelse. Hvis en beboer i vrede ødelægger inventar i fællesområderne, skal han betale reparationsomkostninger, men oplever ikke yderligere sanktioner. I stedet foretages en uformel adfærdskorrigerende samtale, hvor medarbejder og beboer, i dialog og fællesskab, finder frem til mulige løsninger, så det ikke sker igen. Oftest er beboeren meget ked af hændelsen og ønsker at finde en anden måde at håndtere sin vrede på, end ved at lade det komme fysisk til udtryk.

Boligen skal ikke blot opleves som en form for beholder for ophold, men derimod besidde en meningsfuldhed som rækker ud over trygheden og opbevaringen af én selv (ibid.:302). Beboeren skal have mulighed for privatliv, men det skal ikke blive til ensomhed. Derfor er fællesskab også vigtigt på Mette Marie. Fejring af jul, påske, nytår, fødselsdage og andre fællesarrangementer, er med til at skabe denne meningsfuldhed. På samme måde forholder det sig med rejser, daglige gåture og udflugter, og især de fælles måltider er vigtige. For mange af beboerne er medarbejderne de nærmeste omsorgspersoner, og samværet ved måltider underbygger en følelse af hjemlighed, både ved at substituere venskabs- og familierelationer og ved at være en afslappet ramme, hvori hyggesnak kan udfolde sig. Nogle beboere foretrækker at opholde sig på deres værelser det meste af tiden, men de er stadig i daglig kontakt med medarbejderne, som kommer op at hilser og eventuelt medbringer mad eller medicin. Denne menneskelige omsorg og kontakt er i lige så høj grad med til at skabe en hjemfølelse, som den enkeltes tilbagetrækning og tid til sig selv.

Hjemfølelse handler i høj grad om at blive anerkendt; at der er en positiv accept af ens tilstedeværelse. På Mette Marie kommer dette blandt andet til udtryk ved at medarbejderne altid hilser på beboerne og siger godmorgen, møder dem med smil og humor og altid har åbne døre. Ofte sætter beboerne sig ned på forstanderkontoret og får en snak, eller sidder og ordner egne sager. Visheden om at man ikke kan blive smidt ud fra Mette Marie er også med til at manifestere anerkendelsen. Beboerne ved, at de er velkomne som de er, på godt og ondt.

På Mette Marie gør man også sit bedste til at de fysiske rammer er hjemlige. Det tilstræbes at møblerne ikke er for ens eller ser for institutionsagtige ud. Beboerne kan derudover indrette deres private bolig som de ønsker. Nogle har mange forskellige nips-ting, mens andre blot har en seng og et bord. Det er helt op til beboerne selv. Også andre ting som forbindes med hjemlighed er vigtige elementer i bostedets rammesætning. Det drejer sig blandt andet om mad i køleskabet, kaffe på kanden, personale-fri nætter, køkkenknive uden fastbinding med wire og ingen særaftaler med politiet. Ligeledes medvirker villaens fremtoning og beliggenhed til at skabe en hjemlig ramme og atmosfære. Udefrakommende regler kan dog til tider indskrænke beboernes frihed og oplevelsen af bostedet som et hjem. Dette har været tilfældet med arbejds-tilsynets rygedirektiver som gør, at beboerne ikke længere har mulighed for at ryge på fællesarealerne. I et sådant tilfælde understreges bostedet som en arbejdsplads og ikke som et hjem.

Personalet er også meget bevidste om deres valg af tøj, og den måde hvorpå de fremstår. Mette Marie ønsker at udtrykke menneskelighed og, på bedst mulig vis, at nedbryde symboler på magtrelationer imellem beboer og medarbejder. Derfor bærer medarbejderne helt almindeligt tøj, for eksempel smykker og tørklæder. I modsætning hertil ville en uniform, eller andre institutionaliserede træk, konstant minde beboeren om magtforholdet og derved forhindre en bæredygtig kontakt. Beboerne skal ikke føle sig som patienter i deres eget hjem.

På Mette Marie tilbereder medarbejderne alle måltider selv, og beboerne må gerne deltage i madlavningen hvis de har lyst. Duften af mad som spredes op gennem huset skaber en hjemlig atmosfære og stimulerer beboernes sult. Ofte kommer beboerne ned i køkkenet for at se, hvad der er til middag og for at få en lille snak. Beboerne har selv mulighed for at bestemme hvad der skal

være til aftensmad. Medarbejderne spiser altid sammen med beboerne. Fordi beboerne har dårlig tidsfølelse og ofte bytter rundt på nat og dag, har det stor værdi for dem at vide, hvornår de forskellige måltider indtræffer. Derfor ligger måltiderne på faste tidspunkter på dagen. Ved alle måltider bankes der på beboernes døre, for at opfordre til, at de kommer ud og får lidt mad. Dette er med til at sikre at beboerne får noget at spise og er en del af det skadesreducerende arbejde, da det bidrager betydeligt til beboernes fysiske velbefindende. I weekenden arrangeres der desuden søndagslik i den fælles stue.

Mette Marie tager først og fremmest udgangspunkt i det enkelte individs behov for at have en bolig. Hjemmet betragtes som det centrale udgangspunkt for at skabe mulighed for livsudfoldelse, for den enkelte beboer. Ved at tilbyde en seng, mad, medicin, omsorg og støtte, reduceres de skader som er følgevirkninger af beboernes sindslidelser og misbrug. Det at have et hjem betyder, at beboeren har mulighed for både privatliv og at være en del af et anerkendende fællesskab.

2.3 Misbrug

Mette Marie accepterer at beboerne har et misbrug. Der tales åbent om de følgevirkninger og skader der kan opstå i forbindelse med misbrug, og personalet opfordrer altid beboerne til at begrænse deres misbrug eller finde mindre risikable alternativer til for eksempel at injicere. Mette Marie har blandt andet tilbudt beboerne vejledning i hvordan man kan undgå fejlfix. Det er beboerne selv, der er eksperter i deres misbrug, og derfor bruger medarbejderne beboernes egen viden om emnet og spørger ind til hvilke idéer beboerne selv kan have til at begrænse misbruget eller følgeskaderne. Skulle en beboer være motiveret til at komme ud af sit misbrug, gør Mette Marie alt for at hjælpe. Sammen med beboeren tages der kontakt til misbrugscenter eller distriktspsykiatri, og man finder ud af hvordan det skal gribes an. Herefter støttes beboeren i henhold til den indgåede aftale.

Arbejdet på Mette Marie handler i høj grad om at sætte gode oplevelser i stedet for misbruget. Det kan være alt fra at spille musik, tage på dagsture eller gå mindre ture i lokalområdet, male og rejse. På Mette Marie er der hvert år både en indlands- og en udlandsrejse, som beboerne har mulighed for at tage med på. Mange af beboerne har aldrig været på ferie, før de flyttede ind på pensionatet. Det at komme væk fra hverdagen og få en masse ople-

velser, skaber positiv energi, som kan overføres til andre områder i beboernes tilværelse. Ferierne er desuden med til at opbygge gode relationer, både mellem medarbejder og beboer, og beboerne imellem.

De fleste beboere kommer ikke særlig meget ud af huset, hvorfor der også findes forskellige tilbud inden for Mette Maries egne vægge. Et af disse tilbud er musikterapi. Hver onsdag kommer der en musikterapeut ud på Mette Marie og spiller musik sammen med de af beboerne som har lyst. Her skabes et musikalsk fællesskab hvor beboerne, ved at lytte til hinanden og skabe en fælles lyd, får styrket sociale kompetencer. Samtidig giver musikken beboerne mulighed for at udtrykke sig på en kreativ måde og skabe et positivt selvbillede, hvori sindslidelse og misbrug træder i baggrunden. Musikken hjælper også på den rastløshed som mange af beboerne til tider oplever.

En anden metode i misbrugsarbejdet er at skabe forudsætninger for, at beboerne bruger deres penge på andet end misbrug. Derfor er det også muligt for beboerne at låne mindre beløb af Mette Marie, for eksempel til indkøb af fjernsyn, nye møbler eller til at tage med på rejser. Beboeren og Mette Marie indgår en afbetalingsaftale, hvor pengene betales tilbage løbende over et antal måneder.

En af Mette Maries vigtigste opgaver er at udvise omsorg over for beboerne. Beboerne på Mette Marie er både fysisk og psykisk dårlige, og har alle massive sociale problemer. Derfor har de også brug for omsorg og støtte til at opretholde et hverdagsliv. Omsorgen er en forudsætning for, at beboerne selv kan skabe en meningsfuld dagligdag, og medvirker til, at skabe et positivt overskud hos beboeren som kan rettes imod andre ting eller områder i beboerens liv, herunder misbruget. Ved at beboeren får stabilitet, tryghed og gode oplevelser i sin dagligdag, skabes der grobund for, at beboeren får flere muligheder til at skabe sig det liv han ønsker.

2.4 Motivationsarbejde, autonomi og beboerinddragelse

Arbejdet på Mette Marie tager udgangspunkt i beboernes egne ønsker og præferencer omkring hvilke forandringer, de har lyst til at skabe i deres liv. Medarbejderens rolle er at motivere, støtte og vejlede beboerne til at opnå disse forandringer. Det kræver tid og tålmodighed at lytte og forstå den enkeltes præferencer, således at beboeren, med støtte, kan identificere handlingsmuligheder. Relationsarbejdet er derfor en central del af det skadesreducerende arbejde.

I et samarbejde mellem medarbejder og beboer formuleres der hver tredje måned mål for hver enkelt beboers udvikling. Samtidig lægges der en plan for, hvordan medarbejderen bedst muligt, kan støtte beboeren i at opnå disse mål. Et eksempel kunne være, at en beboer ønsker at tabe fem kilo. Her kan medarbejderens støtte blandt andet bestå i at spørge beboeren en gang om ugen, om han vil med ud at gå en tur. Da det for mange af beboerne er svært at klare selv de mindste opgaver, er det vigtigt at understrege, at målene ofte består af helt banale ting, som for eksempel at smide sine brugte mælkekartoner ud i skraldespanden. Det centrale er, at det er beboerens egne ønsker om forandring som afspejles i de forskellige mål. Samtidig gør personalet alt hvad de kan for at motivere beboeren til at lave sådanne forandringer. En stor del af motivationsarbejdet kommer til udtryk, ved at medarbejderne viser sig som rollemodeller.

På Mette Marie udføres autonomibaseret socialt arbejde. Det betyder at medarbejderne værner om beboernes personlige frihed og forsøger, så vidt muligt, at give ansvaret tilbage til beboerne. Beboerne har en høj grad af indflydelse på Mette Marie som bosted. Medarbejdernes formål er at tilbyde støtte og omsorg, således at det er muligt for det enkelte individ at opbygge et hjem på *egne præmisser*. Derfor har beboerne også en repræsentant i Mette Maries bestyrelse, ligesom at der ved jobsamtaler med fremtidige medarbejdere er en beboer tilstede.

Det er essentielt at nedtone kontrol og magtanvendelse, og i stedet anvende dialog og forhandling hvis der opstår uhensigtsmæssige situationer. Her finder medarbejderen i samarbejde med den enkelte beboer frem til den bedste løsning. For Mette Marie handler det om at klæde beboerne bedst muligt på til at indgå i relationer og netværk uden for Mette Marie, og at give hjælp og støtte til at beboerne har mulighed for at organisere deres livsverden inden for den givne struktur af tilbud.

I det skadesreducerende arbejde er det væsentligt at tage udgangspunkt i det enkelte menneske, og dennes ønsker om forandring. Ligeledes er det vigtigt, at motivere og støtte disse ønsker, og hele tiden at præsentere muligheder for beboeren som kan skabe basis for et bedre liv.

Kapitel 3

Relationsarbejde

Udvikling gennem menneskelig kontakt

Relationsarbejde handler om den måde hvorpå man som medarbejder og fagperson møder beboerne gennem sprog, handlinger og generelle fremtoning. På Mette Marie betragtes gode relationer som forudsætningen for overhovedet at kunne arbejde med mennesker med sindslidelser og misbrugsproblemer. Det er gennem den daglige kontakt, at medarbejderen søger indsigti den enkelte beboers ønsker og behov samt fysiske og psykiske tilstand.

Mette Marie begrunder sit fokus på relationsarbejde ud fra en overbevisning om, at det er gennem sociale relationer at det bliver muligt, at skabe tryghed og stabilitet for de mennesker som til stadighed oplever at stå uden for samfundet. Relationsarbejdet bliver dermed udgangspunktet for beboernes sociale udvikling og læring, idet de gode relationer bliver et pædagogisk ideal, hvorigennem alle indsatser får sin betydning. I dette kapitel beskrives betydningen af de gode relationer og det metodiske arbejde i form af rollemodeller og autencitet.

3.1 De gode relationer

Det hårde liv og oplevelsen af gentagende svigt, er medvirkende faktorer til at Mette Maries beboere har svært ved at indgå i sociale relationer. En vedvarende mistillid til andre mennesker gør, at beboerne har svært ved at deltage i sociale fællesskaber, og at de ofte føler sig udstødt og anderledes.

Gode relationer opstår ikke i forbifarten, men kræver tid og vedholdenhed. På Mette Marie betragtes anerkendelse som forudsætningen for dannelsen af gode relationer. Ved at møde hver enkelt beboer med anderkendelse og respekt for deres personlighed, egenart og måder at opleve verden på, arbejder Mette Marie med at opbygge beboernes selvfølelse, sociale kompetencer og livskvalitet. Den anerkendende tilgang kan både bestå af verbal og nonverbal kommunikation. Det kan eksempelvis være at få en kram og en rolig hånd på skulderen, når det er tiltrængt, eller at rose når en beboer udviser initiativ eller en positiv adfærd. Ros og anerkendelse i sociale relationer er med til at give beboerne en øget selvtilid og en dybere selvværdsfølelse. Anerkendelse

kan også være at medarbejderne tør at sige fra, når en beboer overtræder grænsen for acceptabel opførsel. Anerkendelse i form af konfrontation handler om at vise beboerne, at de betragtes som ligeværdige mennesker, der kan tage ansvar for egne handlinger.

På Mette Marie tager relationsarbejdet altid udgangspunkt i den enkelte beboer, og dennes ønsker og behov. Alle relationer er unikke, og ingen relationer er ens. De gode relationer tager form gennem hverdagens små og store hændelser, for eksempel ved at hjælpe en beboer med rengøring af værelset, hverdagslige samtaler under madlavning i køkkenet, ved fejring af fødselsdage, fælles ferieoplevelser osv. For mange af beboerne er Mette Marie det sted, hvor de har boet længst tid i deres liv. Det er det sted hvor de oplever tryghed og stabilitet, og hvor personalet træder ind i rollen som både omsorgspersoner og venner.

At skabe gode relationer handler ikke primært om medarbejdernes evne til at bruge bestemte metoder eller teknikker, men om evnen til at udvise omsorg og respondere på følelser i en professionel ramme. Når beboerne er indlagt på hospitalet, sørger medarbejderne for at besøge dem og komme med cigaretter, tøj og andre ting de måtte mangle. At få besøg "hjemmefra" er, ligesom et kram eller et klap på skulderen, med til at skabe god kontakt imellem pensionatets medarbejdere og beboere, samtidig med at omsorgen og oplevelsen af at være savnet, kan medvirke til at styrke beboernes følelse af tilhørighed og anerkendelse.

Tillid er et vigtigt fundament i relationen og kontakten beboer og medarbejder imellem. Flere af Mette Maries beboere bærer præg af at være meget institutionaliserede efter mange år på børnehjem, i fængsel og på lukket afdeling. Dette gør det svært for mange at stole på, at personalets omsorg er ægte og uden forbehold. Ofte tager det over et år, inden en nyindflyttet beboer falder til ro i huset. Det er medarbejdernes professionelle ansvar at opbygge tillidsfulde relationer til beboerne. På Mette Marie mener man, at gode relationer og en tæt daglig kontakt til beboerne er mere risikonedsettende, end formelle sikkerhedsforanstaltninger og regler. Derfor har Mette Marie bevidst valgt at have få ansatte, ikke at have nattevagter og overfaldsalarmer og ikke gemme knive og andet skarpt køkkengrej væk. Dette har en stor signalværdi, da det viser beboerne, at personalet har tillid til dem og ikke anser dem for at være farlige. Tilliden fungerer som et spejl, hvor beboerne har mulighed for at se sig selv, ikke som misbrugere eller sindslidende, men som

mennesker. Gennem de gode relationer forsøger medarbejderne at motivere beboerne til at tænke og handle anderledes. På den måde kan relationer være med til at forlænge beboernes gode perioder, både psykisk og i forhold til deres misbrug.

Ud over den daglige kontakt, har hver enkelt beboer en primær og sekundær kontaktperson blandt medarbejderne. Kontaktpersonsordningen har mest af alt en praktisk funktion, som benyttes i forbindelse med udredningsopgaver og årlige statusrapporter. Fordi mange af Mette Maries beboere har dårlig tidsfornemmelse og svært ved at behovsudskyde, er det vigtigt at medarbejderne evner at være tilgængelige i øjeblikket - ikke først et par dage efter. Et kendetegn ved Mette Marie er i denne sammenhæng korte kommunikationsveje, både medarbejderne imellem og imellem medarbejdere og beboere. Dette kan blandt andet lade sig gøre, fordi det er en prioritet at have et lille personaleteam. I dagligdagen skelner medarbejderne ikke til hvem som er kontaktperson for hvem. En central del af arbejdet er, at medarbejderne hele tiden er informeret om alle beboernes sindstilstand, aftaler og om forskellige hændelser i huset. Dette gøres gennem digital dokumentation, overlappingsmøder og personalemøder. På den måde kan alle medarbejdere varetage beboernes behov til enhver tid.

3.2 Rollemodeller

Mette Maries beboere spejler sig i medarbejderne, og medarbejderne har derfor et stort ansvar for at optræde som rollemodeller. At optræde som rollemodeller i en pædagogisk sammenhæng betyder at man som fagperson tager udgangspunkt i sig selv, og reflekterer over hvordan man fremstår, gennem både kropssprog, tale og handlinger.

Rollemodeller anvendes i forhold til læring og udvikling af sociale kompetencer. For mange af beboerne er det eksempelvis en stor udfordring at udvise rummelighed, tålmodighed og respekt over for andre, hvilket er en forudsætning for at være en del af et socialt fælleskab. Jævnligt opstår der små, og indimellem store, uoverensstemmelser i huset, hvor medarbejderne er nødt til at træde til med støtte, råd og vejledning. Ved at optræde som rollemodeller i en konflikt, viser personalet, hvordan man kan håndtere uenighed på en mere hensigtsmæssig måde. Personalet på Mette Marie arbejder altid på at fremstå som gode eksempler ved at være imødekommende og respektfulde over for hinanden, beboerne og de gæster der kommer i huset. En positiv og

åben kommunikation blandt medarbejderne smitter af på beboerne og bidrager positivt til den generelle stemning og atmosfære i huset.

Beboerne på Mette Marie har svært ved at finde overskud i hverdagen til selv de mindste ting, hvorfor de fleste initiativer til aktiviteter må komme fra medarbejderne. På Mette Marie løser medarbejderne mange af de praktiske arbejdsopgaver i huset selv – for eksempel madlavning, oprydning, male- og havearbejde. Det at personalet udfører meget af det praktiske arbejde selv, kan inspirere beboerne til selv at tage ansvar for hjemmet og udføre mindre opgaver. Som eksempel kan nævnes, da en beboer havde fået malet sit værelse af personalet, og en anden beboer herefter udtrykte, at han nu også ville male sit. Et andet eksempel på hvordan medarbejderne fungerer som rollemodeller er i spisesituationen. Her drejer det sig om at vise hvordan man opfører sig omkring et spisebord ved at bede om tingene, i stedet for at række ind over bordet, at sige tak for mad, at sætte sit brugte service i opvaskemaskinen osv. Personalet har mulighed for at dyrke motion i arbejdstiden, hvilket også er med til at inspirere beboerne til at passe bedre på deres helbred og gør det nemmere for dem at deltage spontant, hvis de har lyst.

At ændre beboernes adfærd er tidskrævende og fordrer vedholdenhed. Ved at optræde som rollemodeller, søger medarbejderne hele tiden at udfordre beboernes selvbillede. Det at være rollemodeller handler ikke kun om at udvise rumlighed. Det handler også om at sætte grænser og at give ansvar tilbage til beboerne. Beboernes tone over for medarbejderne kan i perioder være hård og respektløs, hvor beboerne tager medarbejdernes hjælpsomhed og omsorg for givet, skælder dem ud og kommer med trusler. Dette er en adfærd Mette Marie ikke accepterer. At være rollemodel handler også om at sætte grænser og sige fra, så at beboerne lærer sociale normer for, hvordan man begår sig i et fælleskab og i verden uden for Mette Marie.

3.3 Autencitet - det personlige i det faglige

Mette Maries beboere er mennesker, der har lang erfaring med diverse behandlingsindsatser og en institutionspræget kultur. For at mindske den distance der naturligt opstår imellem beboere og medarbejdere, lægger Mette Marie vægt på autencitet i kontakten til beboeren, hvori medarbejdernes personlige egenskaber har stor betydning.

Relationsarbejde refererer i høj grad til noget personligt, da det handler om at være et menneske over for et andet menneske. Det at udvise autencitet

handler dog ikke om, at medarbejderne er private eller "sig selv" i mødet med beboerne. Derimod handler det om medarbejdernes evne til at forholde sig til kompleksiteten imellem det personlige og det faglige. For at beboerne skal opleve kontakten med medarbejderne som autentisk, kræver det blandt andet, at medarbejderne ikke insisterer på at tale et pædagogisk metodesprog, hvilket beboeren er blevet mødt med mange gange før. Det handler om sprogligt, at møde beboerne i øjenhøjde og invitere dem til dialog. Medarbejderne kan eksempelvis vise sig selv som mennesker gennem brug af humor.

At udvise autencitet gøres ikke kun ved hjælp af sproget, men også gennem adfærd og handlinger. I forbindelse med en af pensionatets ferieture i Danmark, blev der arrangeret et besøg hjemme hos en af medarbejdernes familier, hvor beboerne blev inviteret ind til kaffe og kage. Det at blive inviteret hjem til familien privat gjorde et stort indtryk på beboerne, i det de oplevede en ægthed og autencitet i relationen til medarbejderne. Berøring, såsom et tiltrængt kram, et klap på skulderen eller en beroligende hånd når en beboer er frustreret eller ked af det, er også måder at udvise medmenneskelighed på. Dog er det vigtig at pointere, at de personlige relationer mellem beboere og medarbejdere er professionelle relationer. Når personalet udviser omsorg eller vrede over for beboerne, sker det ud fra professionelle overvejelser. Medarbejderne bevarer altid den professionelle integritet i forhold til beboerne. Dette gælder både i henhold til omsorg, og i henhold til at sige fra og sætte grænser.

I arbejdet med mennesker er det ikke altid let at finde balancen imellem det personlige og det faglige. Er man kun professionel, kommer man hurtigt til skabe en distance mellem sig selv og beboerne. Er man kun personlig, mangler man den faglighed som det pædagogiske felt kræver. På Mette Marie lægges der stor vægt på, at medarbejderen tør at give af sig selv, men også tør at sætte grænser. Når en beboer møder en medarbejder som udviser medmenneskelighed, engagement og autencitet, har dette stor betydning for relationsarbejdet. Beboerne oplever da medarbejderne som mennesker, der vil dem det bedste.

Kapitel 4

At arbejde med mennesker

En refleksiv grundet praksis

På Mette Marie er en refleksiv kultur det centrale omdrejningspunkt i det metodiske arbejde, idet medarbejderne hele tiden udfordres i at tænke ultraditionelt, være omstillingsparate og turde tage chancer for at imødekomme beboernes forskellige behov og svingende sindstilstande. Den refleksive kultur på Mette Marie er både tilrettelagt systematisk, men i ligeså høj grad som en del af den uformelle hverdagssnak.

Beskrivelsen af den refleksive praksis som benyttes på Mette Marie er inspireret af Leif Kongsgaards definition af socialt arbejde som en *multiteoretisk praksis* (2014). Denne praksis er defineret gennem en kontinuerlig faglig refleksion, afprøvning af handlinger og et professionelt metodeansvar.

Ifølge Kongsgaard kan størstedelen af de problemer som socialt arbejde beskæftiger sig med karakteriseres som *vilde problemer*. Vilde problemer betyder, at der er tale om uforudsigelige og komplekse problemer i den forstand, at det er svært at opstille faste retningslinjer for hvordan problemet skal løses og at forudsige, hvorvidt en intervention vil have det ønskede resultat. Beboerne på Mette Marie er karakteriseret ved at deres humør, overskud og energi skifter konstant, hvorfor de fremstår som impulsive og utilregnelige. Det er derfor svært, hvis ikke umuligt, for personalet at lave standarder for, hvilke handlinger der medfører hvilke virkninger. I denne sammenhæng skriver Kongsgaard:

Der er en stigende erkendelse af, at spørgsmålet om "hvad virker?" er et kompliceret spørgsmål, der kræver svar, som ikke reducerer kompleksiteten, men tværtimod fastholder den. I stedet for at svare entydigt på, hvad der virker, må vi forsøgsvis svare på, "hvad virker for hvem, under hvilke omstændigheder?".

Kongsgaard 2014:40

De anvendte metoder på Mette Marie hænger i den grad sammen med medarbejderens afkodning af beboerne og deres sindstilstand i den enkelte situation. Det betyder dog ikke, at der ikke er tale om en faglig vurdering, tværti-

mod, essensen af fagligheden er netop at kunne vurdere og kvalificere hvilke metoder som er mest hensigtsfulde og virksomme i et givent øjeblik. Der er tale om et *metodeansvar*² hvilket betyder, at medarbejderne skal være reflek-sive praktikere som uddannes og trænes i at foretage kvalificerede valg i forskellige situationer. Medarbejderne skal have evnen til at vælge den rette kombination af metoder og indsatser og udføre dem på måder der matcher situationen (ibid.: 289).

At arbejde reflektivt handler om at analysere og reflektere over sine handlinger i et fagligt lys, og dernæst ændre sine fremtidige handlinger på baggrund af denne refleksion. Når en medarbejder handler i en given situation, vil handlingen også indeholde en reflektiv dimension. Idet handlingen udføres, afprøves den også og gøres derved til vidensmateriale for fremtidig praksis. Dette kræver en personalekultur, hvor man ikke er bange for at give udtryk for usikkerhed og tvivl, og hvor den enkelte medarbejders handlinger ikke kritiseres, men i stedet bliver genstand for konstruktiv refleksion.

Metodebegrebet i konteksten af socialt arbejde kan altså anskues som en multiteoretisk og reflektiv grundet praksis, hvor medarbejderen ud fra faglige værktøjer, herunder erfaring, metoder og teoretisk fundament, vurderer hvad der bør gøres i den enkelte situation.

4.1 Den reflektive kultur i praksis

I arbejdet på Mette Marie benyttes både en formel og uformel sparrings- og refleksionskultur - blandt andet i form af daglige overlappingsmøder, personalemøder og supervision. Begge disse tilgange sikrer, at det professionelle arbejde på Mette Marie hele tiden udvikles og forbedres, og at personalet føler sig trygge og frie i deres arbejde.

4.1.1 Uformel praksis: Den umiddelbare refleksion

Arbejdet på Mette Marie kræver, at personalet hele tiden er på forkant med beboerne og kan handle i god tid inden en situation eskalerer. Derfor er det centralt at der kontinuerligt foregår en overlevering af viden imellem medarbejderne. Både dags-, aften- og weekendholdet sørger for at registrere informationer om beboernes humør, episoder, aftaler og andet i et elektronisk

² Kongsgaard fremhæver metodeansvar som et alternativ til spørgsmålet om metodefrihed og metodekrav.

dokumentationssystem. Hver vagt starter med et møde af en times varighed, hvor informationer fra foregående vagt gennemgås, og der lægges en plan for dagen/aftenen. I skiftet mellem dags- og aftenvagt er der tale om en mundtlig overlevering imellem medarbejderne.

Denne praksis gør, at alle medarbejdere er opdateret omkring beboerne og kan møde dem på bedst mulig vis. Hvis en beboer har udvist tegn på en begyndende psykose, er det vigtigt for medarbejderne at holde ekstra øje med denne beboer. Det kan også være, at en beboer har lavet en aftale med dagspersonalet om at vente med at tage sin antabus til om aftenen. Jo mere personalet ved om beboernes sindstilstand og situation, jo nemmere bliver det at handle hensigtsmæssigt over for dem. Ved disse overlappingsmøder imellem vagtholdene er der også, ud over en opdatering, generel snak om de forskellige beboere, og hvordan forskellige situationer skal håndteres. Hvis en beboer ikke har det godt, kan personalet aftale at spørge vedkommende, om de skal gå en tur, fordi medarbejderne har erfaring med, at det hjælper på beboerens humør at komme ud af huset.

Fordi beboerne er så omskiftelige og hurtigt reagerende, er det nødvendigt for medarbejderne at være meget omstillingsparate. En situation kan hurtigt opstå eller ændre sig uden forvarsel, og medarbejderne skal derfor kunne handle i løbet af et splitsekund. Her aflæser medarbejderne beboeren og situationen, på baggrund af tidligere erfaringer, og handler ud fra det, som medarbejderne selv kalder en 'fingerspidsfølelse'. Det refleksive arbejde sker både over længere tid, men også i den enkelte situation.

4.1.2 Formaliseret praksis: Supervision og personalemøder

Supervisionen er et rum, hvor medarbejderne har mulighed for at dele oplevelser fra arbejdet, tale om beboerne, komme af med frustrationer og reflektere over arbejdsprocesser. Supervisionen finder sted hver 14.dag og er ledet af en ekstern supervisor.

Beboerne kan svinge dagligt imellem at være henholdsvis imødekommende og vrede over for personalet. Det professionelle arbejde kræver, at personalet gang på gang møder beboerne med rummelighed og forståelse. Derfor er det vigtigt, at personalet har mulighed for at få afløb for de frustrationer som opstår, for at de ikke vokser, men derimod anerkendes og bearbejdes. Det kræver et stort psykisk overskud fra medarbejderne at blive svinet verbalt til,

og til tider truet, for igen at kunne møde beboeren anerkendende og med et åbent sind.

Personalepolitikken på Mette Marie bygger på åbenhed. I supervisionen tales der om medarbejdernes trivsel; hvordan den enkelte medarbejder har det. Fordi arbejdet med beboerne kan være meget krævende, er det vigtigt, at supervisionen også er et rum, hvor medarbejderne kan fortælle om personlige ting. Det er essentielt, at medarbejderne hele tiden ved, hvor de har hinanden, da der ofte kan opstå uforudsigelige og svære situationer i arbejdet med beboerne. Det er altid muligt at få fri fra dag til dag og at holde en længere ferie, hvis dette er nødvendigt. Det kan også være tilfældet, at en medarbejder i en periode har haft en særlig nedslidende kontakt med en beboer og derfor har brug for at lave mere administrative opgaver, indtil overskuddet er vendt tilbage. Medarbejderne er delt op i makkerpar som fungerer ved aften- og weekendarbejde, hvorved en stærk relation kan knyttes. Hver 24. uge er der makkerskift, således at alle medarbejderne oplever en tæt arbejdsrelation til hinanden. Det at medarbejderne kender hinanden godt, er en medvirkende årsag til, at man føler sig tryk i sit arbejde.

Der eksisterer ikke et facit for, hvordan man skal handle i bestemte situationer, og derfor vil der altid eksistere en grad af tvivl i arbejdet med beboerne. Det er vigtigt, at denne tvivl ikke negligeres eller gemmes væk, men derimod bliver emne for en konstruktiv refleksion medarbejderne imellem. På Mette Marie tales der ikke om fejl, men derimod om læreprocesser. Tvivlen anerkendes som en del af den kompleksitet, som socialt arbejde kræver. Anerkendelsen af tvivlen er væsentlig for, at medarbejderen tør handle og tør at gå ind i konflikter. Til supervisionen stilles spørgsmål som: "Kunne vi have mødt beboeren på en anden måde?", "Er der noget andet som virker bedre?", "Hvilke erfaringer har andre medarbejdere med denne beboer" osv. Supervisionen har som formål, at italesætte nogle af de tvivlsspørgsmål som uundgåeligt opstår i arbejdet med mennesker. Supervisoren guider refleksionerne og laver perspektivskift, så medarbejderne hele tiden udfordres i deres måder at tænke på. Gennem forskellige øvelser giver supervisoren medarbejderne mulighed for at betragte beboere og problematikker fra nye vinkler. Der arbejdes eksempelvis med billedkort og indlevelseshøvelser, for bedre at kunne forstå de følelser og reaktioner som beboerne har. Supervisionen tager altid udgangspunkt i emner, som medarbejderne selv ønsker at tale om.

Til personalemøder tales der også om de enkelte beboere og huset mere generelt. Hvis der i længere tid har været en stigende tendens til en hård tone fra beboerne, taler medarbejderne om, hvordan de kan prøve at ændre på dette adfærdsmønster. For eksempel kan medarbejderne blive enige om at sætte tydeligere grænser for, hvornår en adfærd skal accepteres og rummes, og hvornår der er tale om en adfærd som både slider medarbejderne uhenigtsmæssigt meget og i øvrigt ikke er til gavn for beboerne selv. Ofte spreder adfærdstendenser sig hurtigt imellem beboerne, hvorved også beboerne oplever at have en adfærd, de ikke selv ønsker. Dette kan også resultere i, at medarbejderne får en utilsigtet adfærd, og derfor starter adfærdsændringer som regel med medarbejderne selv. På personalemøderne aftales det også, hvem som tager på hvilke kurser, større aktiviteter, nyt fra bestyrelsen og andre ting. Personalemøder afholdes hver anden uge.

Alt i alt er personalemøder, og især supervisionen, med til at sætte en formel ramme for den reflektive praksis. På den måde sørger Mette Marie for, at refleksionen hele tiden er central i arbejdet, og at den også udfordres og udvikles gennem supervisors vejledning og perspektivskift.

Kapitel 5

Små ændringer som skaber store forandringer

Den systemiske tilgang

Mette Marie baserer sit metodiske arbejde på en systemisk tilgang. Det betyder, at handlinger, udsagn, reaktioner og problemstillinger hos beboeren betragtes som del af en større kontekst og ikke blot som isolerede fænomener. Når man arbejder systemisk betyder det, at man forsøger at se sammenhænge imellem de forskellige områder af beboerens liv som gensidigt påvirker hinanden. I stedet for at lede efter en bestemt årsag til en bestemt adfærd, leder man efter forskellige mønstre (Kongsgaard 2014:75). Adfærden hos en beboer kan hænge sammen med forskellige faktorer såsom fysiske omgivelser, relationer, sindsstemning, tidspunktet på dagen, humør, eksternt pres, medicinering og meget andet.

Beboerne på Mette Marie har del i forskellige systemer, afhængig af hvorhen man retter sin opmærksomhed. Det kunne være sundhedssystemet, psykiatrien, vennegruppen, lokalmiljøet, beboer på Mette Marie osv. Beboerne kan have forskellige identiteter, afhængig af hvilket system man betragter dem i, for eksempel som 'besværlig patient', 'sindslidende', 'god ven', 'syg' eller 'selvstændig'. For medarbejderne handler det om at få øje på de forskellige ressourcer eller problemer, som beboerne kan have i de forskellige systemer og kigge på, hvordan de forskellige systemer kan påvirke hinanden. Hvis beboerne har haft problemer med deres medicinering eller skylder penge, påvirker det deres humør, hvorfor de kan udvise uhensigtsmæssig adfærd i lokalmiljøet. Ligeledes vil gode oplevelser med de andre beboere, eller en stabil medicinering, kunne smitte positivt af på beboernes humør, og gøre dem til mere imødekommende patienter hos tandlægen. Systemerne påvirker hinanden, både positivt og negativt.

Det er først når man forstår de kontekster som en eventuel situation optræder i, at man har mulighed for at påvirke og ændre situationen ved at ændre på konteksterne. Et konfliktfyldt lægebesøg kan hænge sammen med forskellige faktorer. En faktor kunne være, at beboeren ikke har haft råd til cigaretter og derfor er meget pirrelig og rastløs. Samtidig ligger lægebesøget måske

på et tidspunkt på dagen, hvor beboeren ofte er uoplagt. Det kan også være, at beboeren tidligere har haft en dårlig oplevelse med en læge, hvilken beboeren tager med sig i mødet med den nye læge. Der eksisterer et helt mønster af forskellige faktorer som udgør den kontekst, som lægebesøget optræder i. For at afhjælpe problematikken, ville medarbejderne i det konkrete tilfælde sørge for, at beboeren havde cigaretter, og at tidspunktet for konsultationen ændres. Beboeren ville, efter ønske, få følgeskab af en medarbejder fra Mette Marie for at skabe en trygt rum, både for lægen og beboeren.

Én af de arbejdsmetoder man bruger på Mette Marie er brobygning, og det man i tillæg kunne kalde bemandet brobygning. Her fungerer medarbejderen som brobygger imellem beboeren og de forskellige systemer, som beboeren er en del af. Det handler i høj grad om at skabe en god kontakt mellem lægen og beboeren, dvs. imellem de forskellige systemer og kontekstforståelser.

5.1 Anerkendelse af beboerens virkelighed

Man taler inden for systemisk tænkning om *autopoiese* (selvskabelse), hvilket betyder, at hvert enkelt menneske er et system i sig selv, som skaber en fortolkning af verden ud fra sin egen unikke kontekst, på baggrund af historie, opvækst, kulturelle kontekst og biologiske sammensætning. Derfor kan man aldrig fuldstændig forstå et andet menneske - fordi vi alle opfatter verden ud fra hver vores unikke kontekst. Det er derfor vigtigt hele tiden at være nysgerrig på andre mennesker, for hele tiden bedre at kunne forstå dem, deres opfattelser og handlinger. Vi skal aldrig tro, at et andet menneske tænker, opfatter og fortolker verden præcis som vi selv gør (ibid.: 79).

Beboerne har en kulturel baggrund som gør, at sproget kan have en anden betydning end den normative. Som før nævnt, har beboerne lang erfaring med pædagogisk og institutionspræget sprogbrug som ikke altid skaber gode associationer. Samtidig kan en beboers udtrykte ønske om hjælp til rengøring, i virkeligheden være et ønske om mere omsorg. Omvendt kan et udtrykt ønske om mere omsorg, i virkeligheden betyde, at vedkommende ønsker hjælp til rengøring. Medarbejderne forsøger derfor hele tiden at afkode beboernes 'sprog' og er opmærksomme på deres eget, i henhold til at opbygge en autentisk og bæredygtig relation.

Følgelig betyder det også, at det som er sandt i én kontekst, ikke nødvendigvis er det i en anden. En sagsbehandler oplever måske beboeren som væren-

de ubehøvlet og anklagende, mens beboeren oplever at sagsbehandleren ikke tager ham alvorligt, og at han bliver afvist, når han prøver at give udtryk for sine frustrationer. Både sagsbehandleren og beboeren kan i princippet have "ret" i deres fortolkninger, og begges oplevelse af situationen er relevante for at løse konflikten.

I mødet med en beboer forsøger medarbejderen, at sætte sig ind i den fortolkning, beboeren har af verden. Når en beboer reagerer med mistro til medarbejderen, spørger medarbejderen sig selv, hvorfor dette kan være. På Mette Marie har personalet eksempelvis erfaret, at lyden af nøglebundt kan minde beboerne om institutioner og fængsler og derfor skaber dårlig stemning i huset.

Et centralt element i arbejdet på Mette Marie er at møde beboerne hvor de er, at anerkende beboernes perspektiv og forsøge, så vidt muligt, at forstå den kontekst de kommer fra, for derved at have bedre forudsætninger for at afhjælpe problematikker. Ofte når en medarbejder bliver skældt ud af en beboer, er det fordi beboeren er vred over noget andet, som vedkommende har brug for at få afløb for. Medarbejderne er et trygt sted for beboerne at komme af med deres vrede, fordi det ikke betyder, at de bliver smidt ud, eller at medarbejderne ikke gider tale med dem igen. Derudover vil medarbejderne til tider repræsentere det etablerede og 'normale' system, som beboerne har svært ved at være en del af, og som frustrationen kan være rettet hen imod.

Når medarbejderne møder ind på arbejde om morgenen kl.8, er beboerne som regel utålmodige efter deres medicin og kan i den forbindelse udvise vrede over for personalet. Medarbejderne kan rumme denne vrede, fordi de ved, at nogle af beboerne allerede vågner kl. 4 om morgenen med svære abstinenser. I denne situation handler det om at anerkende beboernes behov og situation, for eksempel ved at sige til beboerne: *"Jeg ved ikke hvordan det er, men jeg kan se på dig, at du har det rigtig dårligt"*. Ingen af medarbejderne kan sætte sig ind i at høre flere tusind stemmer i hovedet hver dag, men de kan anerkende beboerens oplevelse og forsøge at forstå den frustration det medfører. Frustrationen kan eksempelvis opstå, hvis beboerens medicin nedsættes. Hermed øges stemmernes indvirkning, og beboeren vil måske højne sit misbrug af stoffer. Således er beboeren ikke blot stresset af stemmerne i hovedet, men også af at skulle skaffe og betale for stoffer hver dag. Det er ved at forsøge at sætte sig ind i beboernes verden og sammenhængen

imellem de forskellige faktorer i deres liv, at man finder redskaber til at hjælpe dem.

5.2 Forandring gennem tilpas forstyrrelse

For at forandre, forstyrrer man beboerens system. Dette gøres gennem en 'tilpas forstyrrelse'. Det betyder, at forstyrrelsen skal være så tilpas lille, at beboeren kan overskue forstyrrelsen og ikke føler sig negativt presset af medarbejderen. I et sådan tilfælde kan beboeren distancere sig fra medarbejderen, og derved får forstyrrelsen ingen effekt. Ligeledes skal forstyrrelsen være så tilpas stor, at den rent faktisk har en betydning.

Et kendetegn for beboerne på Mette Marie er, at små forstyrrelser i dagligdagen skaber stor uro, usikkerhed og frustration. Blandt andet kan små gøremål som at tage et bad, rydde op på værelset eller gå i banken være meget uoverskuelige, næsten uoverkommelige, projekter. Også små ændringer i beboernes medicin, eksempelvis ændringer i dosis eller farven på pillerne, kan skabe stor frustration, som både går ud over de andre beboere og personalet. Der er altså tale om en målgruppe, hvor de mindste forstyrrelser har en maksimal effekt. I arbejdet med beboerne er det derfor af essentiel karakter hele tiden at vurdere, hvornår en forstyrrelse er tilpas. Her er konteksten altafgørende. Forstyrrelsen afhænger både af medarbejdernes relation til den enkelte beboer og beboerens sindstilstand på det givne tidspunkt.

I arbejdet med beboerne prøver medarbejderne at finde ud af, hvilken forskel der kan vise sig at være den afgørende forskel som gør, at beboeren får det bedre og får en øget livskvalitet. Denne forskel er dog ikke nem at finde frem til, og derfor handler det om, igen og igen, at blive ved med at forsøge. Således knytter en systemisk tilgang også an til den multiteoretiske praksis. Hver handling baserer sig på en kvalificeret faglig vurdering, men er på samme tid også en prøvehandling. Man kan anskue arbejdsprocessen som en cirkulær bevægelse: handling - refleksion - ny handling - refleksion osv.

5.3 Systemisk arbejde i praksis: Kontekstskift og adfærsændringer

En af måderne hvorpå personalet arbejder med en systemisk tilgang i praksis, er ved hjælp af *kontekstskift* (ibid.: 92). Det vil sige, at man forsøger at ændre konteksten for en samtale eller et møde, for eksempel ved at gå en tur, i stedet for at sidde på et kontor.

På Mette Marie kan man tale om en kontinuerlig, bevidst og meget bred anvendelse af kontekstskift i det daglige arbejde. Det kommer til udtryk ved at ændre på de omstændigheder, som omgiver en situation eller person, eller i en adfærdsændring hos personalet selv. Medarbejderne indgår selv som en del af beboerens systemer. Derfor kan en regulering af personalets egen adfærd skabe en tilpas forstyrrelse i systemet som afstedkommer ændringer i adfærden hos beboeren.

Ved at tale pænt, og udvise rummelighed og tillid over for en beboer, forstyrrer medarbejderen det system, som han udgør i forhold til beboeren. Mange af beboernes oplevelse af verden, er præget af mistro. Dét at få en gave uden at skulle give noget igen og at blive mødt med en umiddelbar tillid, kan i længden ændre på beboerens syn på verden og andre mennesker, samt skabe et mere positivt selvbillede. Medarbejdernes adfærd fungerer som et spejl, hvori beboeren ser sig selv. Derfor hænger ændringer i personalets adfærd sammen med beboernes.

En anden måde at imødekomme beboerne på, det er at ændre på omstændighederne for en særlig situation, ligesom i det tidligere eksempel med lægebesøget. Idet medarbejderne ændrer på nogle af de kontekster, som omgiver situationen, opstår en mere frugtbar relation imellem beboeren og det omgivende samfund. Sådanne positive oplevelser genererer positiv energi og vil på sigt kunne skabe længevarende forandringer for beboeren.

Denne arbejdsmetode hænger sammen med en pragmatisk tilgang til praksis. Det handler om at finde ud af 'hvad der virker'. Idet man forsøger at imødekomme beboerne, kan beboerne nemmere imødekomme omgivelserne. Et eksempel er da beboerne på et tidspunkt havde til vane at smide deres skrald ind under bordet. For at imødekomme denne adfærd, satte medarbejderne skraldespanden ind under bordet.

Selvom det handler om at lade omgivelserne tilpasse sig beboerne, handler det i lige så høj grad om at lære beboerne, hvordan man begår sig i et hjem, i samfundet og over for andre mennesker. På sigt handler det selvfølgelig om, at beboerne skal smide skraldet i skraldespanden, hvor end den står, og at de selv formår at interagere med samfundet, for eksempel i form af lægebesøg. Derfor bliver der også gjort meget ud af at tale med beboerne om hvilken opførsel som er forventelig.

Det centrale i denne konstante afvejning, imellem tilpasning og krav, handler om at have en fornemmelse af beboerne og deres tilstand på det givne tidspunkt. Hvis en beboer i en periode har haft det dårligt, og at det i sig selv er en positiv udvikling, at vedkommende sætter sig ved bordet og får noget mad, er det ikke hensigtsmæssigt at stille yderligere krav. Hvis det derimod er en beboer, som har det godt og blot af glemsomhed eller dovenskab ikke rydder op efter sig selv, giver det mening, at give noget ansvar tilbage. Det handler om, hvad der giver mening for den enkelte beboer, i den enkelte situation - om beboeren har brug for ro, støtte, eller et skub hen imod at tage mere ansvar.

Fordi beboerne er så situationsbestemte og omskiftelige, lader man ofte beboeren sætte rammen for samtaler, i stedet for at sætte en samtaleramme for beboeren. Som et led i arbejdet med beboerinddragelse, er der på Mette Marie et månedligt beboermøde, hvor trivsel og andre emner er på dagsordenen. Mange dukker dog ikke op, og ofte er det svært at holde samtalen på sporet. Derimod opstår der ofte en god snak i uformelle rammer: ved måltider, lægebeseøg, når man går tur med en beboer eller hjælper ham med at gøre rent på værelset. Man lader samtalen udspringe af konteksten, og møder beboeren hvor han er.

Når man taler om forandring og udvikling for beboerne, er det væsentligt at tage målgruppen i betragtning. For mange af beboerne er små forandringer af stor karakter. Forandringerne kan være alt fra at udvise mere tillid til personalet, rydde op på værelset, spare penge op til en ny reol, tale pænere, råbe mindre, spise mere varieret, bevæge sig, blive mere tryk, til at tage sin antabus eller trappe ned på medicinen. Det er meget forskelligt fra beboer til beboer, hvad der er en tilpas forstyrrelse og en potentiel forandring. I sidste ende handler det om de små ændringer, som kan føre til en større livskvalitet for hver enkelt beboer.

Kapitel 6

Mette Marie i verden udenfor

At vende det sociale arbejde udad

På Mette Marie arbejdes der ud fra en åben model, så pensionatet ikke lukker sig om sig selv. Medarbejderne lægger både vægt på at støtte beboeren i at benytte sig af offentlige sundhedstilbud og at gøre pensionatet synligt i verden udenfor – både i forhold til lokalsamfundet og samarbejdspartnere. Det at vende det sociale arbejde udad, er en måde at tilrettelægge en helhedsorienteret indsats og at skabe gode og trygge rammer for både beboere, naboer og lokalsamfund. I dette kapitel udfoldes Mette Maries arbejde med brobygning, tværfagligt samarbejde og integration i lokalsamfundet.

6.1 Brobygning

Mette Marie har fokus på beboernes helbred og trivsel – både i henhold til deres psykiske lidelser, fysiske helbred og sociale liv. Mange af beboerne har dog svært ved at deltage i samfundet, da de ikke kan afkode sociale normer og handle inden for disse. Det kræver mange ressourcer for beboerne at koncentrere sig i længere tid af gangen. Ofte er 10 – 15 minutter mere end hvad de kan magte. Det at indgå aftaler med for eksempel læge, tandlæge, fysioterapeut osv., kan derfor være en stor udfordring - både for beboeren, og det sundhedspersonale som de møder.

Mette Marie sætter beboernes autonomi meget højt og forsøger så vidt muligt, at give beboerne ansvar for eget liv. Personalet er imidlertid opmærksomt på, at beboerne, på grund af deres psykiske tilstand, ikke altid magter at påtage sig dette ansvar. I et sådan tilfælde flyttes ansvaret over på medarbejderne, der bliver nødt til at træde ind som brobyggere i samarbejdet med de offentlige systemer beboerne indgår i.

Der findes forskellige grader af brobygning. Det afhænger af, hvor meget støtte den enkelte beboer ønsker og har behov for, hvilket kan ændre sig fra dag til dag. Størstedelen af brobygningsarbejdet går ud på at sørge for at støtte beboerne i deres kontakt med sundhedsvæsenet, så de har gavn af de offentlige tilbud, de har ret til. Der gøres meget ud af at forberede beboerne i

god tid på deres aftaler uden for huset – som regel dagen inden. På den måde undgås konflikter, når aftalen skal finde sted, og personalet kan nå at aflyse aftalen, hvis en beboer alligevel ikke kan eller ikke har overskud til at møde op. Det at medarbejderen påtager sig ansvaret for at aflyse aftaler gør, at beboerne, i stedet for at blive udelukket, får mulighed til at lave nye aftaler på et senere tidspunkt.

En anden type af brobygning er når personalet - hvor de ser et behov for det, og hvor beboeren samtykker - tager med til de aftaler beboeren har, for eksempel til tandlægen. Når en medarbejder fra Mette Marie tager med, kan medarbejderen virke beroligende på situationen samt bidrage til at lytte og oversætte, det der bliver sagt, til et "sprog" beboeren kender og forstår. Beboeren får dermed en bedre oplevelse af mødet med det offentlige system, samtidig med at sundhedspersonalet oplever et bedre samarbejde med beboeren. Denne form for brobygning, hvor personalet aktivt går ind som et bindende led, kan kaldes for *bemandet brobygning*.

De forskellige grader af brobygning tager altid udgangspunkt i en vurdering af den enkelte beboers behov for støtte. Det er ikke alle beboere der ønsker følge fra en medarbejder, da de ser det som en form for umyndiggørelse. På den anden side oplever Mette Marie at læger, tandlæger osv. afviser bestemte beboere, fordi beboeren tidligere har opført sig truende over for sundhedspersonalet. Brobygning henviser til en etisk balance i forhold til beboernes autonomi: Retten til at tage ansvar og bestemme over eget liv, og medarbejdernes omsorg over for beboernes helbred og trivsel. På Mette Marie er man altid opmærksom på at inddrage beboerne i så stort et omfang som muligt. I den måde hvorpå Mette Marie arbejder med brobygning, er personalets primære rolle at optræde som omsorgspersoner og ikke ansvarspersoner. Personalets ansvar er at hjælpe til, så beboeren har adgang til offentlige velfærd-ydelser på lige fod med alle andre, frem for at tale på vegne af beboeren.

Som et resultat af Mette Maries arbejde med brobygning, så gør flertallet af beboerne i dag brug af tandlæge og andre behandlingstilbud (læge, fysioterapi, fodterapeut osv.), hvilket i høj grad er medvirkende til en øget livskvalitet. Personalet arbejder også med brobygning i andre situationer og arenaer, for eksempel ved at arrangere ferieture for beboerne, hvor nogle af medarbejderne tager med. Ferieture er en måde at støtte og opmuntre beboerne til et socialt liv uden for Mette Marie.

6.2 Det tværfaglige samarbejde og den åbne model

Mange af de indsatser og behandlingstilbud der er omkring Mette Maries beboere, ligger uden for pensionatets vægge. Dette er et meget bevidst valg, da pensionatets primære fokus er på hjemlighed og omsorg, frem for behandling. Fordi Mette Marie modtager mange tjenester udefra, er pensionatet afhængig af et godt samarbejde med alle de forskellige instanser og fagområder som er inde over hver enkelt beboers liv, for på den måde at kunne etablere en helhedsorienteret indsats. I arbejdet med mennesker med sindslidelser og misbrugsproblemer, findes der forskellige faglige holdninger og metoder. En helhedsorienteret indsats kræver et godt samarbejde, hvor alle parter ønsker at forstå og tilpasse sig forskellige arbejdsgange. Her er kommunikation og respekt for hinandens faglighed vigtig.

På Mette Marie tager den helhedsorienterede indsats udgangspunkt i en åben model. Med en åben model menes, at åbne pensionatets døre op, så samarbejdspartnere kan få en bedre forståelse af - og indblik i - hvordan Mette Marie arbejder, samtidig med at pensionatet selv er nysgerrige på sine samarbejdspartnere. Dette er en metode som danner grundlag for en velfungerende dialog, og et bedre tværfagligt samarbejde som hele tiden udvikles.

Mette Marie har en bred vifte af forskellige samarbejdspartnere, heriblandt Psykiatrisk center Frederiksberg, læger, tandlæger, hjemmesygeplejen, sagsbehandlere og apoteker. Udfordringer i et samarbejde kan være en manglende forståelse for beboernes sammensatte problemstillinger, og en anerkendelse af Mette Maries måder at arbejde på. Modsat er et godt samarbejde, hvor begge parter udviser en åbenhed og nysgerrighed over for hinandens forskellige arbejdsmetoder, blandt andet gennem gensidige besøg og en uformel, åben kommunikation.

Mette Marie har som vision, at være et kendt og foretrukket hjem for mennesker med sindslidelser og misbrug. Som en del af den åbne model sørger Mette Marie derfor for at være synlige og deltage aktivt i konferencer og debatter omkring målgruppen. Som en aktiv bidragsyder ønsker Mette Marie at være et forbillede og en inspirationskilde i udviklingen af indsatsen over for mennesker med sindslidelser og misbrugsproblemer.

6.3 Integration og deltagelse i lokalområdet

Mette Marie er en del af et nabolag, et lokalområde og et lokalsamfund. Det at have et godt samarbejde og en god dialog med naboer og lokalsamfund er derfor af høj prioritet.

Mette Marie arbejder med integration i lokalområdet ved at gøre pensionatet synligt i det lokale liv. Både medarbejdere og beboere deltager i lokale festarrangementer, hvor Mette Maries musik- og rockband 'Open Air' også har været med for at optræde. Mette Marie deltager derudover i det årlige kræmmermarked i Vanløse. Her er pensionatet repræsenteret med egen salgsbod, med forskellige varer. Når der arrangeres festligheder og større begivenheder på Mette Marie, inviteres også naboerne, og der kommer ofte personer, som viser interesse for stedet.

Det at Mette Marie arbejder på at skabe en positiv tilhørighed til lokalsamfundet har stor betydning både for pensionatets beboere og naboer. Ved at åbne pensionatet op for verden udenfor og deltage i lokale aktiviteter, er formålet at give beboerne en øget tryghed og tilhørighed til lokalsamfundet. Åbenhed og dialog giver også naboerne et mere nuanceret billede af mennesker med sindslidelser og misbrugsproblemer, hvilket igen kan føre til, at beboerne i mindre grad føler sig som en belastning for området, og at de i højere grad føler sig hjemme.

Selvom Mette Marie til daglig modtager få klager fra naboer og lokalsamfund, opstår der sommetider u hensigtsmæssige situationer. Som oftest gælder det mindre alvorlige henvendelser med klage om støj og høj musik, men der har også været enkelte episoder, hvor beboere fra Mette Marie har opført sig udadreagerende, verbalt truende eller voldelige over for tilfældige personer på gaden. Mette Marie tager alle henvendelser alvorligt. Det er dog centralt at pensionatet ikke kan stå til ansvar for beboernes adfærd og handlinger, men derimod kan hjælpe beboerne til, på bedst mulig vis, at bevare et godt forhold til det omgivende samfund. Et eksempel er da en beboer på et tidspunkt, i frustration, havde udvist truende adfærd mod en tilfældig person på gaden. Situationen blev her håndteret ved at beboeren efterfølgende, med støtte og følge fra en medarbejder, opsøgte vedkommende med en buket blomster og en undskyldning. Mette Maries erfaringer med at møde konflikt med åbenhed giver som oftest positive reaktioner og forståelse fra naboer og lokalsamfund.

Kapitel 7

Etik og kvalitet i socialt arbejde

Afsluttende bemærkninger

Beboerne på Mette Marie udgør en stærkt marginaliseret gruppe i samfundet, idet de ikke kun er præget af en til flere sindslidelser, men også har et massivt misbrug af psykoaktive stoffer. God kvalitet i socialt arbejde kræver en indsats, hvor hvert enkelt individ både modtager god behandling og bliver behandlet godt. For sindslidende med misbrugsproblemer gælder især det sidste, da de har behov for et særligt anerkendende og rummeligt miljø for at kunne opretholde en tilværelse. Speciallæge i psykiatri Preben Brandt foreslår i bogen *Den sindslidende og de professionelle – et udkast til en samspilsforståelse* (2000) fire elementer til sikring af kvalitet i socialt arbejde; risikoforvaltning, ressourceforbrug, brugertilfredshed og at finde den bedste balance imellem en professionel og medmenneskelig udførelse.

I arbejdet med mennesker er det først og fremmest magtpåliggende at gøre sig bevidst om, at det er et andet menneskes skæbne som man holder i sine hænder. Dette betyder, at man som fagperson bestandigt må vurdere, i hvilket omfang ens handlinger kan være mere til skade end til gavn for beboeren. Man kan her tale om en form for *risikoforvaltning*, hvorved det sociale arbejdes kvalitet sikres gennem en stadig refleksion, baseret på hver enkelt beboers særlige situation. Frem for at fokusere på generelle principper, procedurer og formler, handler det om at have en pragmatisk tilgang, som har til formål at skabe de bedste muligheder for livsudfoldelse for den enkelte beboer. Med andre ord: Det som er hensigtsmæssig i ét tilfælde, er det ikke nødvendigvis i et andet.

Kvalitet i socialt arbejde er også et spørgsmål om *ressourceforbrug*, hvilket betyder, at man som fagperson har et ansvar for at udvise den fornødne respekt, tid og tålmodighed til at forstå og imødekomme et andet menneskes problemer, tanker og behov. Eksempelvis bør man ikke indgå samtaler eller lignende med en beboer uden at være sikker på, at man har tid til at gennemføre det på en ordentlig måde. Ligeledes er *brugertilfredshed* et væsentligt element i kvalitetsvurderingen af socialt arbejde. Dette kan blandt andet sikres ved at inddrage beboeren i så stort et omfang som muligt, så at kvalite-

ten, i forhold til den enkeltes præferencer og ønsker om forandring, hele tiden fastholdes.

Kvalitet handler også om at finde den bedste *balance imellem medmenneskelighed og professionalisme* og at anerkende, at balancen altid vil være svær. En faglig velfunderet medmenneskelighed er en vigtig del af socialt arbejde, fordi tryghed, varme og anerkendelse, går forud for, at mennesket kan skabe større forandringer i sit liv. Ved at man som professionel, så vidt muligt, møder beboerne som et autentisk menneske, opnår man hurtigere en bæredygtig relation baseret på åbenhed og tillid. Og det er her, i mødet mellem mennesker, at forandringer om muligt kan indtræffe.

Risikoforvaltning, ressourceforbrug, brugertilfredshed og at finde den bedste balance imellem en professionel og medmenneskelig udførelse, er måder at indfange den dynamiske sammenhæng det kræver, at vurdere kvalitet i socialt arbejde (Brandt 2000:22). Dette ændrer dog ikke på, at det er et komplekst spørgsmål.

Arbejdet med sindslidende misbrugere indebærer, ligesom alt socialt arbejde, en række paradokser: Hvornår er det mest gavnligt for beboerne, at medarbejderne prioriterer ro frem for konflikt? Hvornår og hvordan skal konflikterne tages? Hvordan finder man balancen imellem at give beboerne både ansvar og omsorg? Hvornår er det gavnligt at acceptere en beboers adfærd, og hvornår skal man forsøge at ændre den? Hvordan vægter man den enkelte beboers tarv i forhold til kollektivets? Disse paradokser vil altid eksistere. Socialt arbejde handler om at tage vare på kompleksiteten, ikke at udvande den. Derfor er socialt arbejde krævende. Som medarbejder vil man hele tiden opleve at være i tvivl, da der ikke blot findes et facit at rette ind efter.

Når det er sagt, bliver man nødt til at træffe nogle valg på baggrund af etiske overvejelser og refleksioner. På Mette Marie har man valgt rummeligheden frem for alt. Det betyder, at man har valgt at huse alle beboere, lige meget hvor svære og urimelige de måtte være. Det er klart, at det til tider kan gå ud over den generelle ro og tryghed i huset, når enkelte beboere har en meget uhensigtsmæssig adfærd. Andre bosteder vil måske argumentere for, at det fagligt forsvarlige er at prioritere kollektivet og de mange, frem for den enkelte utilpassede beboer. På Mette Marie har man taget et andet valg. Her vælger man at kunne rumme selv de sværeste, selvom det til tider skaber hårde perioder, og at insistere på, at man ved hjælp af vedholdende omsorg aner-

kendelse og tillid kan, og bør, tilbyde alle mennesker muligheden for et værdigt og meningsfuldt liv.

Litteraturliste

Bollnow, Otto Friedrich 2011(1963), *Human space*, London: Hyphen Press.

Brandt, Preben 2000, *Den sindslidende & de professionelle – Et udkast til en samspilsforståelse* Frederikshavn: Dafolo A/S

Kongsgaard, Leif Tøfting 2014, *Multiteoretisk Praksis i Socialt Arbejde*, Frederiksberg: Samfundslitteratur

Philipsen, Carsten Schjøtt 2013, *Hjemfølelse*, en ph.d.-afhandling ved Roskilde Universitet: Institut for Miljø, Samfund og Rumlig Forandring

Pensionatet Mette Marie
Hyltebjerg Allé 73-75
2720 Vanløse

Telefon: 38 76 13 75 el. 38 76 13 74
Fax: 38 79 62 33

E-post: mette@mariehjem.dk
www.mariahjem/mette/



METTE

Marie