



Når omsorgshjertet bliver for stort

Erfaringer og refleksioner fra det besværlige omsorgsarbejde

Af Lars Yssing

Vi har i de senere år været optaget af at tilbyde forskellige omsorgstilbud til de socialt udstødte i Aalborg. Samarbejdet og resultaterne har på mange måder været flotte.

Ligeledes har "omsorgsfolket" haft mulighed for fagligt at opkvalificere og dygtiggøre sig, igennem supervision, tema- og undervisningsdage, samt reelle kursus- og uddannelsesforløb.

Men som så mange andre socialarbejdere har "omsorgsfolket" også måtte sande, at det at sætte grænser for sig selv, for de fleste er en svær disciplin at mestre. Og at det på lang sigt kan få personlige konsekvenser. Det er min påstand, at vi i vores iver for at definere og praktisere god omsorg, har haft svært ved at se på egen rolle og tage os selv alvorligt i denne forbindelse.

Mange omsorgsfolk udsætter sig ofte for psykiske belastninger, der på ingen måde

er rimelige. De lader arbejdet komme ind over den personlige grænse og får ikke i tide sagt fra. Dette er på ingen måde i orden. Udover at vi gør skade på os selv, svigter vi også den udstødte, ved ikke at være ordentligt tilstede

Derfor skal dette indlæg ses som et forsøg på at belyse denne vanskelige problematik og forhåbentlig medvirke til, at vi får sat større fokus på balancen mellem grænsesætning og omsorgsarbejde. Hvor omdrejningspunktet tager sit udgangspunkt i "omsorgsfolket" – i stedet for fokus på "den udstødte".

Behovet for at hjælpe – ligger i os alle

Vi kender alle til den glæde, som opstår, når vi har lavet et godt omsorgsarbejde. "Den udstødte" viser sin taknemmelighed



ARKIVFOTO PELLE RINK JØRGENSEN

og sætter pris på vores indsats. Inde i os selv "bobler" selvværdet – "Jeg gør en forskel" – "Jeg er til nytte".

Disse solstrålehistorier er vi gode til at tale med hinanden om, men når den anden virkelighed viser sig, hvor "den udstødte" bliver en trussel – gør noget ved os, som er ubehageligt – holder vi ofte disse oplevelser for os selv eller bagatelliserer hændelsen.

"Omsorgsfolket" er ikke anderledes end folk er flest. Vi vil gerne vise vores berettigelse. Og fremhæve det som lykkedes for os, men vi holder os mere tilbage, når det drejer sig om sårende og krænkende hændelser.

Der kan selvfølgelig være mange bevæggrunde til at vælge omsorgsarbejdet blandt udstødte som sin beskæftigelse, men jeg er ikke i tvivl om, at trangen til at gøre noget for andre, ofte har sit afsæt

i vores egne behov. "Vi gør noget for os selv" – "ved at gøre noget for andre".

Min egen indgangsvinkel til at betræde området "de udstødte" var et ønske om, at give noget af mig selv, som kunne være svært at forene i en efterhånden resultatorienteret behandlingsverden. Det var vel min egen "lille" protest mod den systematik og målrettethed, som gradvist, men sikkert bevægede sig ind i det sociale arbejde i 90erne.

Jeg havde brug for at frigøre mig – for på den måde at bevare mig selv og gøre tingene på min egen måde. Hvor indgangsvinklen i mødet blev taget ud fra humanistiske og mere bløde værdibegreber, der kunne skabe rum for næstekærlighed. Sådanne bevæggrunde, selvfølgelig med forskellige motiver, tror jeg mange socialarbejdere har haft, inden de tilbød deres arbejdskraft:

Her kan vi gøre os nyttige, der er brug

for vores hjælp og samtidig kan vi medvirke til at tydeliggøre hvilke menneskelige og sociale problemer vi som samfund står overfor.

Denne indgangsvinkel til omsorgsarbejdet har uden tvivl været medvirkende til en vis form for "romantisering", hvor værdier som: "værdighed" – "tillid" – "være ved siden af" – fik højstatus og blev nøgleord i omsorgsarbejdet. Opgaven bestod primært for omsorgsmedarbejderen i at få indsigt og forstå den udstødtes livssituation og derefter støtte op med næsten "betingelsesløs" omsorg.

Når omsorgshjertet bliver for stort – og den sunde fornuft for lille

Når vi bevæger os ind i "minefeltet" blandt misbrugere og mennesker med en anderledes adfærd – hvor alle kalder på os – har brug for omsorg og støtte – kan det være utroligt svært, at beherske sin rolle som "omsorgshjælper". Vi nærmest drages af oplevelser og social elendighed.

Den virkelighed vi oplever er barsk og til tider helt umenneskelig. Uundgåeligt påvirkes vi i et sådant møde. Det gør noget ved os, sætter sine dybe spor.

Vi møder menneskelige lidelser, der aldrig vil forsvinde, vi oplever smerte der aldrig vil gå over, og vi ser sår der aldrig vil heles. Vi møder mennesker som er så psykisk syge, andre igen så stærkt afvigende, at de er i en sådan tilstand, at de aldrig nogensinde kan blive resocialiserede til en "normal" tilværelse.

Kendetegnende for disse mennesker er, at de har traumatiske oplevelser bag sig og følelsesmæssige sår på sjælen. De fleste er kendt som "systembørn" – adfærdsvanskelige i skolen og siden barndommen "udsat" for alverdens velmenende foranstaltninger uden den store behandlingseffekt. Følelsesmæssigt er de ofte meget umodne – hvilket har skabt problemer for dem i behandlingssystemet, som er vant til at appellere til folks medansvar.

Disse mennesker har haft svært ved, eller ikke evnet at lære af deres erfaringer og har ikke magtet at tilpasse sig omgivelsernes forventninger og krav til udvikling.

Kontakten til det sociale system er ofte baseret på økonomi og bevillinger, og trods deres "status" som socialt udstødte, er flere af disse mennesker meget bevidste om at få deres behov opfyldt i denne henseende.

Kort sagt, vi møder mennesker der har et helt andet billede af hvordan verdenen er skruet sammen, og vi møder en helt anderledes adfærd, end den vi plejer at opleve i relationer med andre mennesker. Meget hurtigt vil der også på et "ubevidst" plan ske et skred i vores egen opfattelse af, hvad der er normalt og rimeligt i mødet med "den udstødte". Måske glemmer eller fornægter vi, hvad der er sundt for os i en sådan kontakt – stille men roligt forrykkes vores eget normalitetsbillede, og vi får derfor svært ved at fastholde oprindelige grænser for menneskeligt samvær og omsorg.

Der er blevet talt meget om denne problematik igennem årene, men i praksis har det været svært at omsætte disse følelsesmæssige påvirkninger, der handler om os selv. Vi fortsætter med i vores "delvise" grænseløse omsorg at være løsnings- og handleorienteret overfor "den udstødte". Vi fortsætter med at lade os overvælde, en overvældelse der let skaber usikkerhed og nogen gange frygt.

Når disse episoder opstår, får vi ikke handlet hensigtsmæssigt. Der bliver ikke sagt fra overfor "den udstødte", hvor der burde siges fra, og vi får ikke i tilstrækkelig grad taget vare på os selv og hinanden.

Vi kommer ofte til at påtage os alt for meget ansvar. Der bliver givet gode råd og forslag til "den udstødte". Kan han/hun ikke selv, går vi i gang med at løse problemet og opdager måske ikke, at han/hun faktisk ikke selv gør noget aktivt. Men trods denne passivitet fortsætter vi ubetinget med at hjælpe.

Vi fortsætter endda med at finde løsninger, som vi inderst inde egentlig ikke selv tror på. Og tilsidesætter i omsorgens tjeneste, vores egen sunde fornuft. Vi får sværere og sværere ved at se perspektiv med omsorgsarbejdet.

Når indsatsen ikke lykkes, kan det ende med, at vi bliver i tvivl om eget værd. Vi bliver måske skuffede. En skuffelse der let udvikler sig til frustration, irritation eller vrede. På denne måde kan ens egne følelser i

kontakten til den udstødte parallelliseres med "den udstødtes" egne grundfølelser, hvilket kan være kilen til magtkampe og konflikter. Vi har eksempler på, at "den udstødte" kan blive en trussel for vores egen eksistens. Og selv i disse tilfælde fortsætter vi med at finde løsninger på det uløselige.

I sidste ende risikerer vi at blive offer for udbrændthed. Det hårde arbejde lykkes ikke rigtigt, det skaffer os ikke den tilfredsstillelse vi higer efter. Tværtimod bliver vi mere og mere udmattede og opgivende.

Der er brug for erkendelse, hvis udviklingsprocessen skal fortsætte

- * *Frontmøderne har til formål at styrke og opbygge samarbejdet omkring de socialt udstødte i Aalborg Kommune.*
- * *I møderne deltager repræsentanter fra samtlige botilbud, væresteder og projekter for aktive misbrugere i Aalborg Kommune. Desuden er behandlingsafdelingen Bixen repræsenteret.*
- * *"Brobyggelseskabet – de udstødte" administrerer og planlægger møderne, i samarbejde med de øvrige mødedeltagere.*

På de koordinerende frontmøder er vi efterhånden begyndt at tage fat på problematikken. Ligeledes har vi søsat og afprøvet tiltag, som har taget udgangspunkt i ovenstående problematik og efterhånden også set, at det kan virke i praksis.

Derfor mener jeg også tiden er inde til, at vi åbent må stå frem og erkende, at der er store faldgruber i vores omsorgsarbejde – og at der er mangler og uhensigtsmæssigheder i håndteringen af opgaven.

Er det ikke rigtigt, at vi i vores iver for at tilbyde "den udstødte" en værdig omsorg, har holdt for meget "udsalg", der har betydet, at sundhedstilstanden blandt "omsorgsfolket" er dalet en del?

Har der ikke været for mange tilfælde af for tæt og grænseløs kontakt som har bevirket, at "omsorgsfolket" påvirkes og slides ned i mødet med "den udstødte", fordi balancen mellem grænsesætning og den gode omsorg har været uforenelige størrelser?

Er det ikke nu, hvor vi er kommet så langt, at vi skal til at tage "skeen i egen

hånd" og bestræbe os på at udvikle nye måder, hvorpå vi kan blive bedre til at tage vare på os selv, erkende, at vores væsentligste værktøj er os selv og hinanden. At fastholde, at dette værktøj nødvendigvis skal smøres, plejes og justeres, for at kunne bruges ordentligt og optimalt? Er det ikke vores eneste mulighed for at bevare energien og perspektivet i det fremtidige arbejde blandt de udstødte?

Holdningen har tidligere været, at det at give omsorg ikke kræver særlige kvalifikationer – denne antagelse holder på ingen måde længere. De senere års udviklingsarbejde har tydeligt vist, hvilke anstrengende og besværlige arbejdsforhold "omsorgsfolket" står i. Arbejdsforhold der kræver opbakning og nytænkning fra både det "politiske system" som ens egen "daglige ledelse".

Omsorgsarbejdet kan kun højnes og udvikles ved at "omsorgsfolket" får udviklet ny personlig indsigt og viden, der kan betyde, at der oparbejdes større sikkerhed, styrke og tro på egen formåen, samt ved at samarbejdet internt og mellem omsorgsstederne bliver dyrket.

I denne forbindelse vil jeg fremkomme med fem væsentlige udviklingsområder.

Fem bud på en sund udvikling

Disse fem bud, som er inspireret af psykiateren Mogens Jacobsens 10 regler for god kommunikation, er naturligvis ikke "sandheden" eller ubrydelige "dogmer" – omsorgsarbejdet skal have sine "løse tøjler" og "galskab". Men de fem bud kan være nogle gode retningslinjer, en huskeseddel, der kan medvirke til, at vi bliver bedre til at fastholde os selv i oprindelige "sunde" grænser for menneskelig samvær og omsorg.

1. Vi bør arbejde på at være mere autentiske i vores kontakt – og begynde at afvikle vores trang til at være løsningsorienteret på "den udstødtes" vegne:

Vi skal begynde at arbejde mere målrettet med os selv, kende til betingelserne og måden hvorpå vi bedst håndterer vores opgave. I stedet for altid at have fokus på "den udstødte", ville det være fornyende og

spændende, hvis vi spurgte os selv: Hvordan har jeg det med at sætte mine personlige grænser? Hvorfor er det så svært for mig? Og hvad er grunden til at jeg ikke får det gjort? Hvordan kan jeg eventuelt afvikle noget af min uhensigtsmæssige adfærd og hvad skal jeg være opmærksom på i denne forbindelse? Hvordan kan jeg gøre brug af mine kollegaer og hvordan kan jeg støtte dem i deres fremtidige udviklingsarbejde?

At sætte grænser for sig selv, er utrolig besværligt. For at kunne sætte grænser skal vi jo selv begynde at mærke, hvad det er vi har brug for, og først når vi begynder at turde se på denne del, er vi på vej mod målet, som for mig at se er at turde stå ved os selv og handle i overensstemmelse med egne følelser.

2. Hold op med at give det du ikke har lyst til eller ikke magter at give:

Vi skal lade være med at give noget den anden ønsker, hvis vi ikke kan, vil, tør, eller har lyst til at give det.

Vi skal ikke give støtte eller medfølelse, hvis vi er i tvivl. Vi skal ikke give tilsagn, som vi kan mærke gør os usikre, eller som vi vil have svært ved at indfri. Vi skal ikke lade som om vi forstår, hvis vi ikke forstår.

Vi skal lære at sige "nej", når vi mærker det. Et klart "nej" kan være det kærligste vi kan give andre. God omsorg er konstant at meddele, hvor vi står. Det er den bedste kontakt vi kan give til vores medmennesker, selvom den kan være besværlig og konstant udsættes for "benspænd".

Når vi så retter fokus på den udstødte, mærker vores trang til at hjælpe, er det nødvendigt at vi samstemmer følelserne med den viden og erfaring vi efterhånden har oparbejdet.

3. Brug din indsigt, viden og erfaring:

Vi skal holde op med at tro, at vi i vores kontakt til "den udstødte" kan udfylde det følelsesmæssige tomrum, som han/hun ofte befinder sig i. Det er jo netop derfor han/hun er udstødt. Det følelsesmæssige tomrum er hans "sociale handicap", først senere kom misbruget, de øvrige adfærdsmønstre og overlevelsestrategier.

Vi skal heller ikke glemme, at "de udstødte" vi møder ofte har følt sig afvist og været uønskede. De har vandret rundt mellem behandlere i massevis, som har prøvet at ændre deres adfærd. Men de grundlæggende følelsesmæssige brist, der ligger bag en desperat adfærd er ofte oversete. Derfor er der i kontakten brug for forudsigelighed, troværdighed og respekt. Hvilket for mig at se kun kan etableres, hvis vi tør se på det menneske vi møder og ved at vi forholder os til det vi ser.

4. Vi skal lære at forholde os til det vi ser uden altid at skulle gøre noget:

En sund hjælp indebærer, at vi som omsorgsfolk kan tåle at "den udstødte" er i en følsom situation, som kun han/hun i sidste ende kan arbejde sig ud af.

Kun ved at mærke sin egen elendighed, vil han/hun være istand til at tage ansvar og evt. ændre sit hverdagsliv. Derfor må vi i første omgang lære at holde ud ikke at gøre noget. Også når "den udstødte" forsøger at lægge ansvaret fra sig.

Det er vores fornemste opgave at tydeliggøre dette i vores kontakt. Vi skal være ved siden af, støtte og holde den udstødte fast i hvad han/hun selv er istand til at klare, og først efterfølgende finde ud af, hvad han/hun ikke magter at håndtere selv.

Det er nødvendigt at vi formår at lytte os frem til og finde ud af, hvilke betingelser der skal være tilstede, for at vi bedst muligt kan være med til at imødekomme "den udstødtes" behov for støtte. Først herefter kan vi tillade os at handle.

5. Vi skal tro på, at det kan være sundt og nødvendigt at stille betingelser i kontakten til "den udstødte":

Vi skal passe på ikke at undervurdere andre mennesker ved ikke at forvente noget af dem. Vi har alle brug for, at andre forholder sig til det vi gør. Ønsket om at "yde" ligger i næsten alle.

Derfor kan det være glimrende at stille betingelser og krav til "den udstødte". Hvis vi ingen krav stiller, kan det være ensbetydende med at vi kasserer folk. Kunsten for os er at stille kravene på den rigtige måde.

Hvis f.eks. "den udstødte" ikke kan honorere de krav vi stiller, er det måske fordi vi har stillet de forkerte krav, hvilket er vores ansvar at gøre noget ved.

Og selvfølgelig skal der være et sæt adfærderegler, så vi lærer at omgås hinanden på en rimelig måde.

Der er ingen tvivl om at "omsorgsrollen" er vanskelig, men skal vi videre kræver det, at vi tør forholde os til vores egen overinvolvering i arbejdet. Et personligt stykke arbejde skal derfor udføres. Hver især må vi tage fat på vor egen måde og i vores eget tempo, men en del kan gøres ved fælles hjælp og ved at vi begynder at tale om det.

Den svenske teolog Margareta Melin har formuleret det således:

Det er ikke selvisk at tænke på sit vel og gøre, det man gerne vil. Men det er desværre en forestilling, som de fleste af os har fået indprentet, og som gør livet mere kompliceret, end nødvendigt er. Vi er blevet opdraget til at se et modsætningsforhold mellem os selv og andre.

Egoisme er at tænke på sig selv – det er slemt.

Altruisme er at tænke på andre – det er godt. Både kristne og ikke-kristne tager for givet, at det er et kristent ideal, at man skal tænke på de andres vel i stedet for sit eget. Men den bibelske tankegang tager menneskets naturlige kærlighed til sit eget liv som udgangspunkt og forbillede for kærligheden til andre: "Du skal elske din næste som dig selv".

Egoisme bliver det først, når man begrænser omsorgen til sine egne forhold og skaffer sig fordele på andres bekostning. (Merlin 1994 side 11 og 13).

I starten fremkom jeg med et postulat: at trangen til at gøre noget for andre, ofte har sit afsæt i vores egne behov – "vi gør noget for os selv" – "ved at gøre noget for andre".

Kunne vi ikke for fremtiden være med til at ændre lidt i dette billede og i stedet for tage udgangspunkt i følgende ordstilling: "Vi gør noget for os selv, der kan blive godt for andre".

Litteratur

- Bech-Jørgensen, Birte: *Normalitetsbilleder*: Alfuff – Aalborg Universitet 1999.
Brandt, Preben: *Socialpsykiatri – psykiatri på et humanistisk grundlag*: Dafolo Forlag 1995.
Jacobsen Mogens: 10 regler for menneskelig kommunikation. Artikel.
Melin, Margareta: *Vær den du er!*: Unitas Forlag 1994.
Michaelsen, Dorrit (1993) *Hjælper syndromet – en kilde til udbrændthed*: Socialrådgiveren 3/93.

Lars Yssing er uddannelseskonsulent i Brobyggersekskabet – de udstødte.