

# Om ondskabens eksistens i det gode arbejde

# 1

Danmark tilsluttede sig i 2009 FN-konventionen om rettigheder for mennesker med handicap, hvilket vil få store konsekvenser for dansk handicapolitik, hvis det bliver implementeret i praksis. Det vil komme til at betyde, at alle mennesker får lige rettigheder i forhold til, hvor og hvordan og med hvem de vil bo. Samme princip om lige rettigheder gælder i forhold til uddannelses- og jobmuligheder, sundhedsydelse osv. (Bengtsson, 2011; Tænk tank om fremtidens boliger til mennesker med handicap, 2010). Afsnittene 14-17 i FN's handicapkonvention er særligt vigtige for denne bog. Disse afsnit handler om integritet, herunder vold og misbrug. Princippet er det samme som i de andre afsnit: Også mennesker med psykiske handicaps, hjerneskade, sindslidelse, udviklingsforstyrrelser, misbrug osv. har de samme rettigheder som alle andre mennesker. Ingen bør udsættes for vold, overgreb, trusler, isolation, hjemløshed, medicinske forsøg eller andet ondt. Ingen må straffes eller behandles på en måde, der er grusom, umenneskelig eller ydmygende. Når det alligevel sker, skal ofrene have al mulig hjælp, så de igen kan leve som frie mennesker (Socialministeriet, 2010). Der kan sættes spørgsmålstegn ved, om Danmark efterlever FN's handicapkonvention. Der kan endda sættes spørgsmålstegn ved, om Danmark overhovedet nærmer sig handicapkonventionen, idet der i disse år kan iagttages mange tiltag i kommuner og regioner, som snarere går i retning af at genindføre de gamle institutioner og fratage mennesker med handicap deres rettigheder. For eksempel har Socialpædagogernes Landsforbund lavet en større undersøgelse, som viser, at mange mennesker med handicap ikke har reel indflydelse på deres dagligdag. Ikke engang når de skal hjælpes i badet, vælge aktiviteter eller indtage deres måltider (*Kristeligt Dagblad*, 5/1 2012; Kristensen, 2012a).

I mit arbejde som psykolog, supervisor og foredragsholder rundt om i landet møder jeg personale, som arbejder med sindslidende, udviklingsforstyrrede, udviklingshæmmede, hjerneskadede og omsorgssvigtede mennesker. Der er ingen tvivl om, at det er et meget slidsomt arbejde for personalet. Nogle personaler har fysisk hårdt arbejde, og alle personaler har et psykisk opslidende

arbejde. Hårde beslutninger skal træffes; den evige tvivl, om hvorvidt man kunne have gjort det bedre, skal udholdes; andres skæbne og sorg skal rummes; problemskabende adfærd skal håndteres, og det svære samarbejde skal etableres. Måske er sliddet større, end vi aner. Måske er arbejdsbetingelserne medvirkende til, at personale med tiden kan blive mere ligeglade og rå og til tider endda brutale i deres tilgang til andre mennesker. I medierne og fagbladene har vi gennem årene kunnet følge skandalesagerne inden for det sundhedsfaglige og sociale arbejde, imens vi bliver bekymrede for, om der vil dukke flere sager op.

Mine første møder med forrælsen tænkte jeg ikke så meget over dengang. Jeg mødte personaler, som talte hårdt om deres arbejde; jeg mødte personaler, der var mest optagede af at slippe nemt gennem arbejdsdagen; jeg mødte personaler, der brugte arbejdstiden på computerspil bag lukkede kontordøre; jeg mødte personaler, der sagde, at de var ligeglade, og jeg mødte mennesker, som fortalte mig, at det var en god pædagogisk strategi at råbe hjerneskadede mennesker ind i ansigtet for at skabe en tillidsrelation. Dengang tænkte jeg, at de personaler nok bare altid havde været sådan; og så undrede jeg mig lidt over, at de var blevet uddannet og endda ansat til socialt og sundhedsfagligt arbejde. En enkelt gang nævnte jeg for en leder, at flere af hans medarbejdere virkede hårde og brutale. Jeg kunne så forstå, at det ikke var noget, jeg skulle bekymre mig om.

Det var først, da jeg på et bosted for svært hjerneskadede mennesker mødte en hudløst ærlig personalegruppe, at jeg for alvor begyndte at reflektere over forrælsen og gode menneskers onde handlinger. På bostedet var en beboer, som havde levet et helt almindeligt liv med arbejde, venner og sport, indtil han blev svært hjerneskadet i en færdselsulykke. Han havde smerter, og han var meget angst over for selv de mest almindelige aktiviteter i hverdagen. Det betød, at han råbte, slog, kradsede og rev personalet, når de ville hjælpe ham i bad, vende ham i sengen eller hjælpe ham med at spise. Det var værst, når han skulle have klippet negle. Personalet havde fuld forståelse for hans afmægtighed; men det var umuligt at undgå disse afmagts-situationer, hvilket naturligvis var ekstremt hårdt – også for personalet. De var vidne til en mand i dyb angst. De kunne kun reducere hans angst en smule, og de blev slået og kradset. Personalet følte sig nødsaget til at gå med langærmede bluser, når de skulle ud og spise eller til fest i deres privatliv, for at undgå undrende blikke og spørgsmål om, hvorfor de var forrevne. En dag kom et af personalerne til mig for at få en snak. Hun er en særligt dygtig og

rolig kvinde, hvis faglighed jeg har meget stor respekt for. Hun var dybt rystet over sig selv. Hun havde skullet hjælpe beboeren, som igen havde slået og kradset – og så havde hun slået ham. Hun havde aldrig før slået nogen, og nu havde hun endda slået et menneske, som tydeligvis var forpint og havde brug for hendes hjælp. Jeg kunne let sætte mig ind i, at hun var blevet så fortvivlet og så vred, at hun havde slået. Men jeg kunne ikke svare fyldestgørende på hendes spørgsmål om, hvorfor hun ikke kunne lade være med at reagere, når nu hun ønskede at hjælpe ham og endda forstod, at han blot slog og kradsede i selvforsvar. Jeg har løbende tænkt på vores samtaler siden dengang, og jeg har haft mange lignende samtaler med andre personaler – både personaler, som havde gjort andre ondt, og personaler, som vidste, at deres kolleger gjorde andre ondt. Min bog er mit forsøg på at give et ordentligt svar på, hvorfor alle mennesker kan forråes, og hvad vi kan gøre for at bekæmpe forråelsen.

Forråelsen sker ikke kun på bosteder, og det handler ikke kun om fysisk vold. Forråelsen har mange udtryk, som kan varieres i det uendelige. Forråelsen kan ses, når vi som personale, der forventes at kunne forstå og rumme andre mennesker, alligevel antyder, at andre er sociale bedragere; nægter at give et knus; manipulerer med udgangspunkt i vores egen magelighed; venter med at reagere på nødkaldet; konfronterer mennesker med deres triste fremtidsudsigter; afviser eller forlader et menneske; lader andre gå grædende fra os; lader mennesker vente; ydmyger; undgår at give omsorg; skælder ud og bliver verbalt ubehagelige; ignorerer andres forsøg på at kontakte os; kommer med sårende bemærkninger; udfører forflytningerne hårdhændet; laver straffesystemer; udsteder forbud mod, at kæresten må kysse og holde i hånd; råber efter andre; taler hårdt osv. osv. Forråelsen kan komme til udtryk både i det, vi gør, og i det, som vi undlader at gøre.

Da jeg begyndte at interessere mig for forråelse og ondskab, var forargelsen mange gange den mest dominerende følelse hos mig. Men når man bliver forarget over andres opførsel, er man på angstdæmpende vis fri for at vende blikket mod sig selv og se ondskaben i sine egne handlinger. Jeg mærkede også og mærker stadig forråelsen hos mig selv, når jeg af forskellige årsager føler mig afmægtig. Derfor kan jeg ikke afskrive forråelse som noget, der udelukkende sker for andre. Forargelsen og fordømmelsen er for nemme måder at affærdige problemerne med forråelse på. Efter jeg nogenlunde fik has på forargelsen, overtog vreden og kampklarheden, når jeg mødte forrået personale og de

mennesker, der blev krænket. I dag er det primært tristheden, der fylder i mig. Tristheden over, at mennesker stadig bliver behandlet dårligt, og tristheden over, at personale stadig bliver forrået. Men det nytter ikke at lade hverken forargelse eller tristhed få overtaget, da det bliver handlingslammende. Jeg vil i denne bog bestræbe mig på at turde forholde mig til de utallige nuancer i årsagssammenhænge i gåden om, hvorfor mennesker, der ønsker at gøre godt, ender med at gøre ondt. For at denne bog skal give mening, må jeg ikke forenkle hverken årsager eller løsningsforslag. Jeg skal kæmpe mod mine egne forsvarsmekanismer, som beskytter mig mod den angst og det ubehag, som jeg føler, når jeg dykker ned i de mange fortællinger om forræelse, og når jeg mærker forræelsen hos mig selv.

Jeg vil gennem bogen argumentere for, at alle mennesker kan drives til forræelse og onde handlinger. Nogle mennesker drives hurtigere dertil, og nogle bestemte betingelser fremmer forræelsen, men vi kender alle til ondskab. Tanken om ondskab er skræmmende, og det er pinefuldt at forholde sig til forræelse og ondskab. Det er forståeligt, at dette er tabu. Det er de færreste af os, der kan acceptere som en del af vores selvbillede, at vi ydmyger, ignorerer, afviser eller slår mennesker, som har brug for vores hjælp. Paradoksalt nok ønsker vi ikke at vedgå os vores onde handlinger, samtidig med at vi måske kun alt for tydeligt kan huske de gange, hvor vi har truet, hånet, afvist og nedgjort andre mennesker. Vi ved, hvad der er det rigtige at gøre. Vi ved, hvordan vi skal opføre os ordentligt. Vi behøver egentlig ikke at læse FN's handicapkonvention. Det er nemt at besvare spørgsmål som: Bør vi ydmyge et andet menneske? Bør vi møde mennesker, vi ikke kender, med mistro? Er det i orden at straffe og ignorere andre? Bør vi manipulere og kue et andet menneske? Må vi misbruge vores magt? Vi har nogle grundlæggende moralbegreber, der gør det enkelt for os at svare med et rungende nej til alle disse spørgsmål. Hvis vi kunne leve efter vores moralbegreber, ville det ikke gå galt. Men det går galt. Selvom vi ved bedre, sker det alligevel, at vi ydmyger, truer, ignorerer og svigter andre mennesker. Det store spørgsmål i denne bog er: Hvorfor handler vi nogle gange ondt, selvom vi ved bedre, og selvom vi ønsker at gøre godt?

Allerede nu kan der være læsere, der spørger sig selv, om hvorfor jeg vælger at skrive en bog om ondskab, når jeg kunne vælge at skrive en bog om alt det gode arbejde, som også udføres hver eneste dag. Det ville føles meget rarere at beskæftige sig med de gode historier – både for mig og for læseren. Men det er nødvendigt, at vi også ser på de onde historier for at få indblik i det

fulde billede. Vi kender alle til onde handlinger. Vi har prøvet at gøre andre ondt; vi har oplevet, at andre gør os ondt, og vi har set andre gøre hinanden ondt. Det kan være mobning i skolen og på arbejdspladsen; det kan være hård opdragelse af børn; det kan være barske sportstrænere eller ledere; det kan være krænkelse i et parforhold osv. osv. Vi bliver ikke bedre mennesker af udelukkende at fortælle gode historier, og vi kommer ikke ondskaben til livs ved at lade, som om den ikke eksisterer. De gode historier beskrives desuden i mange andre bøger og artikler, så jeg kan i denne bog roligt fokusere på ondskaben for at være med til at nuancere beskrivelserne af det sociale og sundhedsfaglige arbejde i Danmark.

### At kalde ondskab for ondskab ...

Når jeg bruger fagudtryk, vil jeg kort forklare, hvad det betyder, men jeg vil ikke bruge tid på teoretiske definitioner og sondringer. Når jeg skriver om fx moral eller angst, vil jeg forudsætte, at læseren ved, hvad moral og angst er, og jeg vil ikke bruge tid på at skelne mellem forskellige typer af moral eller forskellige syn på angst. Det er ellers god akademisk skik at definere begreber knivskarpt med klare begrebsmæssige afgrænsninger, men i virkeligheden er fænomenerne sjældent knivskarpe, da mennesket og livet er mere komplekst end som så. Derfor kan begrebsmæssige tilnærmelser være bedre (Øberg, 2004). Jeg vil dog dvæle lidt ved de to begreber forråelse og ondskab, da de er bogens tema. Umiddelbart er det to danske begreber, som kan forstås af alle. Men fordi det er følelsesmæssigt svært at forholde sig til forråelse og ondskab, skal begreberne defineres så præcist som muligt for at forhindre sproglige forplumringer og misforståelser.

Forråelse er et ord, der ikke bruges så meget blandt personale. Forråelse kan ikke findes i hverken Den Store Danske Encyklopædi eller Gads Psykologileksikon. Jeg må derfor ty til den danske ordbog på ordnet.dk, hvor "forrå" defineres som at gøre kynisk, grov eller brutal. I Dansk Synonymordbog sidestilles ordet forråede med ord som forsimplede, brutaliserede og forgrovede. Forråelse er altså et begreb for en proces, hvor mennesket bliver tiltagende råt, brutalt, koldt og kynisk i sine tanker, sine reaktionsmåder og dermed i sin personlighedsstruktur. I næste kapitel vil jeg beskrive forråelsesprocessen nærmere. Lige nu vil jeg blot påpege, at den gradvise eskalering og en slags udviklingsproces er afgørende kendetegn for forråelse.

Bare fordi man handler ondt, er man ikke et ondt menneske. Man er blot et menneske, og alle mennesker kan handle både godt og ondt.

Jeg bliver indimellem misforstået, når jeg taler om onde handlinger. Nogle hører det, som om jeg siger, at de er onde. Det bliver de selvfølgelig vrede over og kede af. Men det kunne jeg ikke finde på at sige. Bare fordi man handler ondt, er man ikke et ondt menneske. Man er blot et menneske, og alle mennesker kan både handle godt og ondt. Misforståelsen hænger muligvis sammen med, at ondskab indtil afslutningen af anden verdenskrig blev forklaret med, at det kun var onde mennesker, der handlede ondt, og at disse mennesker kunne diagnosticeres som psykopater (der er uden evne til empati) eller sadister (der oplever lystfølelse ved at skade andre) (Kuschel, 2004). Denne forståelse dukker stadig op i debatten (Gotfredsen, 2012; *Kristeligt Dagblad*, 14/5 2012). Psykopater kaldes mere korrekt for mennesker med en dyssocial personlighedsforstyrrelse, og det anslås, at fem procent af danske mænd og en procent af danske kvinder lider af denne personlighedsforstyrrelse (Lind & Christiansen, 2012). Sadister omtales ligeledes mere korrekt som mennesker med en sadistisk personlighedsforstyrrelse. Det er desværre umuligt at sige noget om omfanget af sadisme i en almindelig befolkningsgruppe, da sadisme ikke er nær så velundersøgt som psykopati (Hare et al. 1999; Stone, 1998). Inden for ondskabens psykologi er der enighed om, at der findes så få psykopater og sadister, at de ikke kan være forklaringen på alverdens onde handlinger (Boysen, 2012; Dutton, 2007; Kuschel & Zand, 2004; Waller, 2007). Ligeledes tænker jeg, at de få psykopatiske og sadistiske personer, jeg har mødt i mit arbejdsliv, heller ikke kan være forklaringen på den forråelse, der findes i arbejdet med mennesker. De forrædede handlinger sker ganske enkelt for ofte til, at det kan tilskrives grundlæggende personlighedsforhold hos personalet. Desuden har jeg som nævnt mødt mange almindelige mennesker med en sund personlighedsstruktur, som alligevel handlede ondt. Jeg interesserer mig i denne bog for forrædede tanker og handlinger hos almindelige mennesker. Det er også fokus for den gren af psykologien, der kaldes ondskabens psykologi. Den bliver fornemt behandlet i eksempelvis Kuschel & Zands (2004) *Ondskabens psykologi*, Millers (2004) *The Social Psychology of Good and Evil* og Zimbardos (2007) *The Lucifer Effect – How Good People Turn Evil*. I ondskabens psykologi ses mennesket ikke som værende født enten ondt eller godt. Mennesket ses som et socialt væsen, der kan handle såvel godt som ondt alt

afhængigt af situationerne – og ikke mindst afhængigt af, hvordan situationerne opleves af mennesket.

Ondskab og onde handlinger defineres kun sjældent i psykologiske ordbøger. I Den Store Danske Encyklopædi finder jeg kun ét relevant opslag under "Det onde", hvor teksten indeholder en historisk gennemgang fra den antikke græske filosofi over kristendommen til Hegel og Marx. Der refereres altså udelukkende til filosofi og teologi. Den eneste lille bid psykologisk overvejelse ses i den sidste sætning om, at spørgsmålet er, om det onde er i menneskets natur, eller om det onde er en reaktion på bestemte omstændigheder. I Gads Psykologileksikon finder jeg en mere moderne beskrivelse af ondskab. Onde handlinger defineres som tilsigtede ekstreme og udspekulerede handlinger, der skader andre. Denne definition er enkel og vil ikke afvige fra de flestes idé om, at der først er tale om ondskab, når man har en intention om at skade andre. Selvfølgelig betyder det noget, om der ligger en intention bag eller ej. Når man får et slag i ansigtet, fordi et andet menneske vender sig hurtigere rundt, end vedkommende har motoriske kompetencer til, gør det ikke nær så ondt, som når et andet menneske i vrede og afmagt giver én en lussing. Den fysiske kraft kan være nøjagtig den samme, men meningen bag handlingen betyder noget for oplevelsen af at blive krænket. Intentionen med handlingen er dog også noget, som man tolker ud fra adfærden. Det kunne være, at personen blot havde motoriske vanskeligheder, men hvis man tolker det som en intenderet lussing, gør det lige så ondt, som havde der rent faktisk været tale om denne intention. Kuschel & Zand (2004) prøver at skelne mellem onde handlinger og aggressive handlinger som værende to forskellige kategorier, hvor forskellen er, om handlingerne er med eller uden intentioner om at skade andre. Onde handlinger skulle fx være tortur og nazilægenes eksperimenter, hvorimod aggressive handlinger skulle være sladder, æreskrænkelser og knytnæveslag. Jeg synes dog, at det kan være svært at se den grundlæggende forskel på hustruvold som en aggressiv handling og tortur som en ond handling. Jeg forstår heller ikke, at sladder og slag per definition skulle være uden onde intentioner. Kuschel & Zand (2004) holder sig heller ikke selv til deres adskillelse af aggression og ondskab, da de senere i deres bog kalder det for en ond handling, når en lærer kalder en mørklødet urolig dreng for Bin Laden. I stedet for at skelne mellem aggression og ondskab som to forskellige fænomener er der forslag om at betragte ondskab som et kontinuum, hvor det ene yderpunkt er planlagt ondskab, og det andet yderpunkt er ligegyldighed. Et sted midt imellem de to yderpunkter er såvel aggression som egoisme (Heggen, 2004). Men jeg synes,

at det er vanskeligt at sige noget generelt om en graduering af ondskab. Hvad er det grusomste? Er det planlagte krænkelser? Er det andres stiltiende accept af krænkelserne? Er det de gentagne skjulte krænkelser i dagligdagen eller den enkeltstående tydeligt onde handling? Eller har Kirkebæk (2010a) ret i, at det mest grusomme, som et menneske kan opleve, er at blive behandlet som ingen? Den ondskab, der virker planlagt og bevidst fra personalets side, vækker den største harme. Den ondskab, som personalet er mindre bevidst om og passivt deltager i, er dog sandsynligvis langt den hyppigste (Heggen, 2004). Jeg tror ikke, at der er handlinger, som altid er mere onde end andre uafhængigt af de involverede parter, situationen og forhistorien. Derfor kan der ikke skitseres et universelt kontinuum fra let over moderat til svær ondskab. Ondskab er langt mere kompliceret end det.

Der er flere forfattere, der skelner mellem lille og stor ondskab. Den store ondskab er de handlinger, hvor der er en intention om at krænke, og den lille ondskab er de handlinger, hvor der gøres ondt uden at ville det (Ander- sen, 2006). Dermed er vi tilbage ved idéen om, at intentionen er afgørende. I andre sammenhænge defineres den store ondskab som dén, der forgår i krig og under tortur, hvorimod den lille ondskab er mobning eller personalets onde handlinger over for mennesker, som har brug for hjælp (Bertelsen, 2003; Kuschel & Zand, 2004; Sætersdal & Heggen, 2004). Der er ikke megen mening i at kalde soldaters arbejde for den store ondskab, da de blot gør dét, som de er ansat til. Ligeledes er det ikke logisk at tale om en lille ondskab, når perso- nale gør det modsatte af, hvad de er ansat til. Det må karakteriseres som en bagatellisering at tale om en lille ondskab. Det bør være handlingens karakter og ikke dens ekstremitet, der er afgørende for, om en handling kan karakteri- seres som ond (Boysen, 2012). Desuden er det generelt problematisk at skelne mellem mere eller mindre onde handlinger, da forskningen viser, at historiens mest ekstreme onde handlinger er begyndt i det små og gradvist har udviklet sig (Miller, 2004a; Zimbardo, 2007).

Intentionerne bag de forskellige onde handlinger har som nævnt betydning, men samtidig har det enkelte menneske ikke nødvendigvis adgang til en vi- den om sine egentlige intentioner, og andre kan tillægge mennesket inten- tioner, som det ikke har. Umiddelbart kunne man hurtigt og bekvemt rense sig selv for beskyldninger om ondskab ved at hævde, at den onde handling ikke var intenderet og derfor ikke ond. Altså den gode gamle undskyldning om, at det ikke var med vilje. Men spørgsmålet er, om man kan ydmyge et



andet menneske og blot hævde, at det ikke var meningen, for derved at klare moralsk frisag. For det første kan det være en løgn, hvor man hævder at have gode intentioner, selvom man ved, at det var meningen at ydmyge. For det andet kan det være en fortrydelse, hvor man havde intentionen i det øjeblik, hvor ydmygelsen fandt sted, men hvor man fik dårlig samvittighed i sekundet efter. For det tredje kan det være et selvbedrag, hvor man bilder sig selv ind, at man ikke kunne finde på at handle ondt, samtidig med at man udfører den planlagte onde handling.

En definition af ondskab som altid værende intenderet bliver altså for snæver. I denne bog vil jeg derfor lægge mig tæt op ad Heggens (2004), Svendsens (2010) og Boysens (2012) insisteren på, at ondskab må forstås bredere end blot de tilsigtede onde handlinger. Ondskab er også, når handlingerne sker i pludselig indskydelse og i affekt, når handlingerne er resultat af ubevidste processer, samt når handlinger foranlediget af gode intentioner får konsekvenser, der for andre føles onde. Onde handlinger forekommer altså i mange variationer. Svendsen (2010) og Boysen (2012) foreslår, at vi inddeler ondskab i tre forskellige typer: idealistisk ondskab, egoistisk ondskab og tankeløs ondskab.

Den idealistiske ondskab er kendetegnet ved en tænkning om, at målet helliger midlet. Det vil sige, at krænkeren handler ondt ud fra en idé om, at det er godt at gøre. Det kunne være ud fra en idé om, hvordan det gode liv bør leves, at man føler sig berettiget til at ydmyge og skælde ud på et andet menneske, der lever på en "forkert" måde som fx et liv med overspisning, med anderledes døgnrytme eller uden arbejde. Jeg vil i de næste kapitler give flere historiske og aktuelle eksempler på, hvordan personer har været sikre på, at de gjorde godt, men hvor det efterfølgende viste sig, at de gjorde andre ondt.

Den egoistiske ondskab er karakteriseret ved, at krænkeren udfører de onde handlinger – velvidende at de er onde – med henblik på at opnå noget godt for sig selv. Det kan være, at krænkeren handler ondt med henblik på at gøre karriere, opnå højere status i gruppen eller virke særligt dygtig. Et særligt tydeligt eksempel på egoistisk ondskab ses, når personale stjæler fra de mennesker, som de skulle hjælpe. Der kan ikke være anden forklaring på tyveri, end at det handler om at ville berige sig.

Den tankeløse ondskab er de onde handlinger, som foretages, uden at krænkeren tænker på, om det er godt eller ondt at gøre. Her er der tale om, at krænkeren undlader at tage stilling til sine handlinger, men blot gør, som

der bliver sagt, som "man plejer" eller "ligesom de andre". Mit indtryk er, at netop den tankeløse ondskab er den, der fylder mest i personalets forræde handlinger. Når personale taler nedsættende om et menneske; bruger en beboers stue til rygerum; læser avis i stedet for at tale med det menneske, som man er hos; enevældigt beslutter, at der skal ryddes op og smides ud i et andet menneskes hjem osv., har de typisk ikke tænkt over, hvad det er, de gør mod andre. Min erfaring er, at et par kritiske spørgsmål til sådanne rutiner kan skabe refleksion nok til, at de forræde handlinger ophører. Andre gange kan der være mere massiv modstand mod at ophæve tankeløsheden.

De tre typer ondskab er ikke skarpt adskilte fra hinanden, men de kan være gode at bruge til at forstå, at ondskab nogle gange kan være intenderet (idealistisk og egoistisk ondskab) og andre gange helt uden planlægning (tankeløs ondskab). Desuden bliver det lettere at forstå, at ondskab nogle gange kan ske ud fra et højere ideal og gode hensigter (idealistisk ondskab) og andre gange ud fra egoistiske hensyn (egoistisk ondskab) (Boysen, 2012).

Hvem har retten til at definere, hvad der er ondt? Det er svært at svare generelt på. En krænkelse er en oplevelse, som tolkes forskelligt af dem, der udfører handlingen, og dem, det går ud over (Dutton, 2007; Kuschel & Zand, 2004; Vetlesen, 2005). Jeg møder kun sjældent mennesker, der af sig selv beskriver deres handlinger som krænkende, forræde eller onde. Ondskab er nemlig mere end bare en beskrivelse, da begrebet indebærer en moralsk fordømmelse (Jacobsen & Tester, 2008). Det kræver derfor en del undervisning og supervision, før personalet kan blive i stand til at identificere egne forræde handlinger, men det kan lade sig gøre. Det spiller dog stadig ind, at når man krænker et andet menneske, har man typisk en helt anden fortælling, end at "jeg handlede ondt". Derfor kan onde handlinger ikke defineres af den, der handler ondt.

En krænkende handling er en overskridelse af noget, som den, det går ud over, oplever som privat og uangribeligt. Også selvom det ikke er ment sådan af den, der udfører handlingen. Derfor burde det være dem, der modtager vores hjælp, som bedst kan vurdere kvaliteten af vores arbejde. Det er langt hen ad vejen menneskets oplevelse, der definerer virkeligheden (Elvén, 2010; Lillestø, 2003). Men personale kan arbejde med forpinte mennesker, der på grund af deres sindslidelse tolker personalets handlinger med den største mistro og kan føle sig krænkede over handlinger, som ikke har fundet sted. Jeg havde fx i en periode en del telefonsamtaler med en skizofren mand, der var krænket over, at jeg lagde digte ud til ham på internettet. Jeg er sikker på, at

jeg ikke har uploadet sådanne digte, og derfor mener jeg ikke, at jeg handlede ondt – på trods af hans klare oplevelse af, at jeg gjorde ham ondt. Et andet problem er, at den krænkede kan have vænnet sig til krænkelserne, have oplevet værre krænkelser eller føle sig så mindreværdig, at krænkelserne virker rimelige nok. Jeg mødte engang et personale, der fortalte, at han som barn gentagne gange var blevet trukket hen ad gulvet og ud af klasselokalet af sine lærere, fordi han ikke kunne sidde stille. Han sagde, at lærerne havde gjort det godt, og at det havde hjulpet ham. Men jeg er ikke i tvivl om, at disse lærere krænkede barnet. Det er altså ikke altid, at den krænkede kan afgøre, om en handling er god eller ond.

Sidste mulighed er at lade mennesker, der får kendskab til handlingerne eller ser handlingerne, afgøre handlingernes karakter. Det er en vigtig pointe, at onde handlinger ikke udelukkende foregår mellem den, der krænker, og den, der krænkes. Der er også en tredjepart involveret, idet der vil være nogen, der ser eller ved, hvad der foregår (Vetlesen, 2005). Men det er også problematisk at lade en tredjepart bedømme handlingerne, da et vidne kan blive bange for at indse, hvad der foregår, selv være forrået eller ikke have psykologisk indsigt i, hvad der er krænkende handlinger. Som det skal vise sig senere i bogen, spiller vidnerne til de onde handlinger en afgørende rolle, men det er svært at være vidne. Som vidne skal man kunne mærke, hvad handlingerne gør ved den krænkede, hvorefter man skal holde afmagten og angsten for at blive involveret stangen for at kunne tage ansvaret på sig ved at protestere (Vetlesen, 2005). Det er lettere sagt end gjort.

Jeg må ty til den almenmenneskelige moral, der findes i de internationale menneskerettigheder (Boysen, 2012). Menneskerettighederne er udtryk for, at der findes en moral, som til enhver tid er gældende, og som går på tværs af kulturelle forskelle. Det løser naturligvis ikke problemerne med hvem, der er i stand til at afgøre, om en given handling er ond. Men selvom der kan være tvivl, er det min erfaring, at det mange gange i praksis slet ikke er så svært at se, når vi gør hinanden ondt. Oplevelsen af krænkelser er subjektiv og krænkelser har mange facetter, men vi kender alle krænkelsernes væsen (Lillestø, 1998). Når et menneske afvises, udelukkes fra fællesskabet, skældes ud eller ignoreres, er det ikke svært at se, at det gør ondt.

Forråelse er en proces, hvor mennesket bliver tiltagende råt, brutalt, koldt og kynisk i tanker og handlinger.

Ondskab er at gøre et andet menneske ondt. De internationale menneskerettigheder er vores rettesnor. Der kan skelnes mellem tre typer af ondskab: Idealistisk ondskab, hvor man tror på det gode formål med den onde handling, egoistisk ondskab, hvor man handler ondt for egen vindings skyld, samt tankeløs ondskab, hvor man ikke tænker sig om og derfor ikke opdager, at man gør andre ondt.

Begreberne forråelse og ondskab udmærker sig ved at være danske, præcise og lette at forstå. Alligevel bliver jeg i undervisningssammenhænge tit spurgt, om jeg ikke kan kalde ondskab for noget andet og gerne noget pænere, fordi ordet ondskab ikke lyder så rart – slet ikke i forhold til os selv. Men jeg må insistere på, at vi kalder ondskab for ondskab og forråelse for forråelse for at kunne opdage det, se det i øjnene og tale om det for i sidste ende at kunne gøre noget ved ondskaben og forråelsen, når den viser sig. Ordene ondskab og forråelse indeholder desuden en alvor, som vi har behov for som et værn mod bagatelliseringer og bortforklaringer. Der er brug for alvorlige ord til at beskrive de krænkelser, der rent faktisk finder sted.

## Bogens struktur

Efter dette første kapitels indledende argumentation for eksistensen af de onde handlinger i det gode arbejde vil jeg i kapitel 2 beskrive den gradvise forråelsesproces hos personale, der arbejder med mennesker. Det ene centrale omdrejningspunkt er dynamikken mellem afmagt og magt, der bliver ved med at være fænomener, som vi skal forholde os til som professionelle. Det andet centrale omdrejningspunkt er gruppens betydning for det enkelte menneske. Fordi vi er sociale, vil vi gøre meget for at være med i gruppen. Måske vil vi gøre næsten alt for at undgå at blive ekskluderet fra gruppen. Gruppens grad af forråelse får dermed en afgørende betydning.

I kapitel 3 går jeg i dybden med de komplekse sammenhænge mellem årsagerne til at handle ondt. Det er begrænset, hvad der findes af litteratur om ondskab i arbejdet med mennesker med behov for hjælp. Heldigvis er der inden for ondskabens psykologi både skrevet og forsket en del i ondskab i forbindelse med krig, tortur, fangelejre og folkedrab. Denne forskning begyndte efter anden verdenskrig, hvor de psykologiske teorier, om at ondskab blot

hang sammen med psykopati eller sadisme, ikke længere slog til. Derudover er der i Danmark blevet forsket i handicaphistorien, psykiatriens brug af det hvide snit og de anbragte børns skæbner gennem 1900-tallet. Kapitlet bygger på historisk viden og struktureres ud fra de socialpsykologiske faktorer, som ifølge ondskabens psykologi skal være til stede, for at et menneske kan handle ondt. Kapitlet kommer derfor til at handle om umenneskeliggørelse, nedsat empati, dobbelt moral, legitimering, reduceret ansvarsfølelse, det negative sprogbrug og det positive sprogbrug, som tilsammen er de nødvendige og måske tilstrækkelige betingelser for onde handlinger.

I kapitel 4 vil jeg bruge den opsamlede viden fra kapitel 3 til at blive klogere på forrælsesprocessen og dens omdrejningspunkter. Krænkerne fortæller ganske andre historier, end ofrene gør, og det er afgørende, hvem vi tror på. Derfor vil jeg skitsere, hvad vi ved om erindringerne pålidelighed. Jeg vil vende tilbage til afmagtens betydning med uddybende beskrivelser af angsten, forsvarsmekanismerne og selvbedraget. Jeg vender også tilbage til beskrivelserne af gruppens afgørende rolle for forrælsesprocessen for at sætte fokus på gruppens forsvarsmekanismer. Behovet for gruppens tryghed og angsten for at blive ekskluderet af gruppen gør os villige til at handle ondt for at passe på gruppen og vores eget tilhørsforhold til gruppen. Det vil sige, at menneskets evne til at knytte sig til nogen i en gruppe medfører, at mennesket kan handle ondt over for dem, der står uden for gruppen. Kapitlets sidste afsnit skal derfor handle om tilknytning og tilknytningsmønstre som en del af forklaringen på risikoen for forrælse.

I det afsluttende kapitel 5 om kampen mod forrælse skitseres både de organisatoriske og de individuelle muligheder for at dæmme op for forrælsen. Der er nogle organisatoriske faktorer, som er nødt til at være på plads, men de er ikke i sig selv nok til at forhindre forrælse. Effekten af de organisatoriske tiltag afhænger af, hvordan de enkelte personaler forvalter deres ansvar samt hvor meget den enkelte kan og tør erkende. Der er ingen lette eller endegyldige løsninger, men der er meget godt at hente i fagligheden. Kapitlet rundes af med nogle tanker om, hvor betydningsfuldt det er, at vi som samfund og som personale i det mindste siger undskyld til de mennesker, der er blevet krænket samt at vi får hjulpet de mennesker, der stadig krænkes.

## Mit udgangspunkt er praksis

Min baggrund for at skrive denne bog er min praksis. Mine arbejdsdage består i at tage rundt i landet for at undervise og supervisere personale, der arbejder med voksne mennesker med medfødte eller erhvervede hjerneskader, udviklingsforstyrrelser eller sindslidelser. Min største faglige interesse er arbejdet med mennesker med problemskabende adfærd. Jo længere tid jeg har beskæftiget mig med problemskabende adfærd hos mennesker med forskellige diagnoser, desto større indsigt har jeg fået i, at personale kan opføre sig mindst lige så problemskabende. Jeg har ingen statistikker eller forskningsresultater, der dokumenterer omfanget af forråelsen, men hver eneste uge hører jeg nye historier om personales forrædede handlinger rettet mod mennesker med behov for hjælp. Når jeg møder så mange eksempler på forræelse, hænger det bl.a. sammen med, at jeg gennem årene har undervist i forråelsesrisikoen, og derfor er det nærliggende for mange personaler at kontakte mig for at fortælle om deres oplevelser med forræelse hos sig selv og andre. Desuden superviserer jeg fortrinsvist i komplicerede sager, hvor personalet føler sig afmægtige, så også derfor møder jeg hyppigt forrædede strategier og forrædede udsagn om de mennesker, der har brug for hjælp. Ikke desto mindre synes jeg, at det kan være overvældende, at der bliver ved med at være så mange eksempler på forræelse.

Jeg er psykolog, og derfor bliver det teoretiske fundament psykologisk. Nogle læsere vil sikkert savne en teologisk vinkel eller en filosofisk dybde i bogen, da netop teologer og filosoffer i århundreder har diskuteret ondskab og godhed. Der findes omfattende diskussioner om teodicé-problemet, hvor spørgsmålet er, hvordan Gud kan være god, når han har skabt en verden, hvor det onde findes (Schanz, 2007). Det er en anden måde at vinkle diskussionen om, hvordan det onde kan eksistere, når vi ønsker det gode. Min viden om filosofi og teologi er desværre meget begrænset, så jeg vil holde mig til psykologien. Heldigvis findes der et væld af filosofiske bøger og artikler om ondskab, som den interesserede læser kan kaste sig over. Jeg kan anbefale fx Svendsens (2010) *Ondskabens filosofi*, Glovers (2001) *Humanity. A Moral History of the Twentieth Century* samt Thielsts (1997) *Det onde – et menneskeligt problem*. Desuden har *Kristeligt Dagblad* løbende skrevet nogle interessante artikler om ondskab – senest i foråret 2012 i forbindelse med Breivik-sagen.

I psykologien er det god skik at vælge en specifik teoretisk retning eller i det mindste et bestemt teoretisk paradigme for at sikre sammenhæng og enty-

dighed. Denne skik vil jeg som så mange andre praktikere afvige fra med en eklektisk tilgang, hvor jeg håndplukker teorier fra neuropsykologien, psykoanalysen, kognitionspsykologien, socialpsykologien og udviklingspsykologien for at nuancere og uddybe ondskabens psykologi. Enhver psykologisk teori har fat i flere afgørende pointer om mennesket. Alle disse teoretiske guldkorn kan bruges til at blive bedre til at forstå mennesket i praksis. Jeg vil gerne blive bedre til at forstå menneskets onde handlinger, og derfor vil jeg bruge løs af al den teoretiske viden, som er tilgængelig for mig. Jeg ser ondskab som et praktisk problem, som skal løses i daglig praksis; men det kræver en teoretisk indsigt.

Det er god akademisk skik at bygge sine overvejelser på et solidt fundament af forskning. Men der foreligger tilsyneladende ingen landsdækkende undersøgelser af forråelsens omfang i Danmark. Jeg har spurgt alle de mennesker og organisationer, som jeg kunne komme i tanke om, men jeg har ikke kunnet finde sådanne undersøgelser af omfanget af personales forråelse i dagens Danmark. Jeg er derfor overladt til at bruge den historiske dokumentation for tidligere tiders forråelse, de aktuelle journalistiske afsløringer af forråelse samt mine egne erfaringer med forråelse inden for arbejdet med mennesker. Velvidende at det historiske materiale kan affærdiges med påstande om, at "det var dengang", og "sådan er det ikke længere"; velvidende at mediehistorierne kan affærdiges med påstande om, at det er enkeltstående tilfælde, og at journalisterne vinkler sagerne på en bestemt måde, samt velvidende at mine egne fortællinger kan affærdiges som udokumenterede påstande.

Alle de eksempler, jeg vil fremføre i bogen, har kilder, men det er vigtigt for mig at anonymisere så meget som overhovedet muligt. Jeg har ikke fokus på sensationen eller skandalen. Jeg er ikke ude på at anklage eller fordømme personer eller arbejdspladser. Det er ikke mit ærinde at afsløre endnu en arbejdsplads, endnu en kommune eller region, endnu en personalegruppe eller endnu en leder. Mit ærinde er at rejse debatten om et generelt og landsdækkende problem inden for det sundheds- og socialfaglige område. Jeg har nemlig endnu ikke mødt et personale, der ikke kunne fortælle om erfaringer med forråelse.

Jeg skriver denne bog ud fra min praksis på unge- og voksenområdet, men det betyder ikke, at forråelse er afgrænset til arbejdet med voksne mennesker. Jeg har oplevet de samme onde handlinger inden for børneområdet, hvor vuggestuebørn bliver tvunget til at tørre deres eget tisse op efter at have fået skældud,

eller hvor de er blevet lukket ude og måtte kigge ind gennem ruden, imens de andre børn spiste deres madpakker indenfor. Jeg har mødt personale fra en skovbørnehave, hvor de var stolte af at fortælle, at børnene ikke fik lov til at skifte deres våde sokker. Denne bog er relevant for alle, der arbejder med mennesker. Om det er sygehuse, skoler, herberger, hjemmeplejen, jobcentre, vuggestuer, bosteder, skolefritidsordninger, beskyttede værksteder, familiebehandlingssteder, skadestuer, plejefamilier, rehabiliteringscentre, hjemmevejledninger, børnehaver, aktivitetssteder, socialforvaltninger eller specialklasser – risikoen for forråelse er den samme for os alle sammen. Bogen skrives fra én professionel til en anden, men alle er velkomne til at læse med. Det eneste, der kræves af læseren, er en interesse for, hvordan vi behandler mennesker, der har behov for hjælp.

## Forskningen i forråelse mangler

Som nævnt er det ikke lykkedes mig at finde nogle undersøgelser af forråelsen inden for det sociale og sundhedsfaglige arbejde i Danmark. Det tætteste, jeg er kommet på noget, der kunne ligne undersøgelser, er de rapporter, der skrives om enkeltmandsprojekter, bosteder, plejecentre osv. Der findes fx fem e-bøger fra Danmarks Pædagogiske Universitetsskole, som blev skrevet efter Bastard Films afsløringer af fire bosteder i 2007. Formålet med e-bøgerne var ifølge forfatterne at "beskrive realiteterne på de fleste steder i Danmark" ud fra observationer og samtaler på nogle udvalgte bosteder. Forfatterne lægger afstand til mediernes afsløringer ved at kalde dem for "dramatiske enkelthistorier" (Hur, 2009; Højmark, 2009; Kofod & Jensen, 2009; Langager et al. 2009; Robenhagen et al. 2009). Center for Kvalitetsudvikling (2010) lavede en lignende undersøgelse af de sikrede institutioner for børn og unge efter nogle mediasager og kritiske tilsynsrapporter. De konkluderede, at både de unge og deres pårørende var overvejende tilfredse. Samme konklusion lyder fra en landsdækkende pårørendetilfredshedsundersøgelse (Center for Kvalitetsudvikling, 2008) og mange andre af den slags spørgeskemaundersøgelser. I pårørendeundersøgelsen tages der endda forbehold for, at hvis pårørende skulle være utilfredse, så skulle det ikke nødvendigvis sige noget om personalets faglighed. Servicestyrelsen (2010) satte sig for at undersøge fagligheden i samtlige kommunale enkeltmandsprojekter. Det gjorde de ved at ringe til socialcheferne og børn- og ungecheferne i 90 kommuner. Konklusionen blev, at det kan være svært at fastholde personalet i længere ansættelser, men ellers er det faglige niveau højt, og der bruges ikke konsekvenspædagogik. Ikke



én gang på de 75 sider nævnes risikoen for forråelse på trods af, at det blandt praktikere er almen viden, at der er større risiko for forråelse, når man arbejder alene med et menneske med så problemskabende adfærd, at det ikke kan rummes sammen med andre mennesker. Det er bestemt nødvendigt med sådanne undersøgelser og gerne mange flere af dem for at få et nuanceret billede af, hvordan mennesker bliver behandlet i Danmark. Men for at få hele historien frem må udgangspunktet ikke være, at vi på den ene side generaliserer de gode historier og samtidig per definition betragter historier om forråelse som enkeltstående tilfælde. Det kan heller ikke nytte, at der ikke spørges direkte til forråelse, eller at kritik bortforklares på forhånd.

Forhåbentlig tager politikere og forskere udfordringen op og sætter fokus på grundige og nuancerede undersøgelser af forråelsens omfang og variationer, når mennesker arbejder med mennesker. Forråelse er dog et vanskeligt felt at forske i, da dette tabuområde er et minfelt af selvbedrag og bortforklaringer. Når journalisterne har fremført deres afsløringer af forrået personale, er det almindelig praksis, at politikerne og embedsmændene iværksætter en undersøgelse af arbejdspladsen (fx *Berlingske*, 26/5 2011; LEV Nyheder, 23/11 2011; Nielsen, 2009; TV2 Nyheder, 13/5 2011). Men det er bekymrende, at undersøgelserne som regel konkluderer, at der ikke er noget at komme efter, og at borgerne er tilfredse. Jeg bliver gang på gang i tvivl om, hvorvidt forråelsen har været undersøgt godt nok. I denne bog vil jeg indimellem bruge eksempler fra journalisternes afsløringer. Det kan man kritisere mig for, og mange vil være skeptiske over for sandhedsværdien i journalisternes arbejde. Jeg kan kun støtte, at man forholder sig kritisk til medierne; men man bør samtidig forholde sig lige så kritisk til de mange officielle undersøgelser, der viser, at alt er godt. Jeg har på forskellig vis kendskab til flere af de steder, der er blevet afsløret i medierne. I de tilfælde er det min vurdering, at journalisterne kommer tættere på de reelle vilkår end de officielle beskrivelser. Men jeg kender ikke samtlige sager, samtlige journalister, samtlige personaler eller samtlige perspektiver, så læseren bør forholde sig kritisk reflekterende til fremstillingerne.

Spørgsmålet er, hvordan forråelsen kan undersøges på en måde, hvor både undersøgere og undersøgte er åbne og ærlige. Spørgeskemaer og interviews af personale giver primært et billede af, hvordan personalet ønsker at se sig selv, og hvordan de ønsker at fremstå udadtil. Andres observationer af personale vil være behæftet med mange usikkerheder, idet personalet er sig bevidst, at de observeres, og derfor tænker på, hvordan de præsenterer sig selv. Selve det

at være med i forskning påvirker de observerede og dermed også resultaterne (Agervold, 2011; Hur, 2009). Det viser sig også, at de journalistiske afsløringer har gjort det vanskeligere at gennemføre spørgeskemaundersøgelser og observationer af personale, da det er blevet angstprovokerende for personalet at blive undersøgt (Nielsen, 2009; Robenhagen et al. 2009). Personale giver endvidere udtryk for, at de føler sig utrygge ved at rette kritik mod egne arbejdspladser, da de frygter for de eventuelle negative konsekvenser (*Information*, 9/11 2012; 11/12 2012; Kristensen, 2011b). Netop denne utryghed ved at give udtryk for kritiske overvejelser fylder mere og mere i mine samtaler med personale. De fortæller mig, at de mærker et stigende pres fra ledelse og pædagogiske konsulenter om, at der kun må tales om positive aspekter af arbejdet, og at deres loyalitet skal ligge hos arbejdspladsen og ikke hos de mennesker, der har behov for hjælp.

Spørgsmål stillet til de pårørende kan heller ikke vise det fulde billede, da ikke alle mennesker med behov for hjælp har kontakt til deres pårørende, og da pårørende heller ikke nødvendigvis ved alt om, hvad der foregår, når de ikke er til stede. Men selv hvis de pårørende ved, at der foregår noget, der ikke er godt, er det svært for dem at fortælle om. En mor sagde engang til mig, at hun ikke turde gå til ledelsen med bekymringerne om, hvordan hendes datter blev behandlet, så længe "personalet havde hendes datter som gidsel". Samme bekymring giver pårørende udtryk for i kølvandet på journalistiske afsløringer (*Ekstrabladet*, 7/8 2011; Kristensen, 2011b). En pårørende fortæller sågar om, at hun er blevet truet med, at hendes klager ville gå ud over hendes barn (Rebsdorf, 2007).

Spørgeskemaer til og interviews af de mennesker, som det hele handler om, vil indebære en lang række barrierer alene pga. deres forskellige kognitive vanskeligheder i form af sprogforståelsesvanskeligheder, manglende erkendelse, hukommelsesproblemer, vrangforestillinger, manglende overblik og nedsat evne til at udtrykke tanker. Ved tilsyn i hjemmeplejen bliver der fx kun lavet interviews med borgere, der er i stand til at tale for sig (Ankestyrelsen, 2011), hvilket betyder, at det kun er "de stærke", der får mulighed for at ytre sig. De kan udtale sig anonymt (Ankestyrelsen, 2011), men det ændrer jo ikke ved, at de ældre ved, at de udtaler sig til "én fra kommunen". Det kan være utrygt at kritisere det personale, som man er afhængig af, da man ikke ved, om det får konsekvenser (Lillestø, 1998; Riiskjær et al. 2011). I en undersøgelse af de unge på sikrede institutioner er de unge til gengæld ikke anonyme (Center for Kvalitetsudvikling, 2010), hvilket må have en betydning for, hvor meget de

unge har lyst til at sige til repræsentanter for det system, hvori de er domsanbragte. Desuden får især afkrydsningsskemaer ikke nuancerne og kritikken med (Riiskjær et al. 2011). Tidspunktet for spørgsmålene er også afgørende, da brugertilfredshedsundersøgelser er et øjebliksbillede (Center for Kvalitetsudvikling, 2010). Stiller man spørgsmålene ved menneskets første møde med systemet, er det ikke sikkert, at de endnu har mødt den forræde side. Stiller man spørgsmålene senere i sagsforløbet, kan borgerne have vænnet sig til den hårde behandling, så det ikke længere betragtes som nævneværdigt. Desuden vil mennesker gerne fremstå som "gode patienter", og deres vurdering sker ofte ud fra en vis solidaritet med personalet (Riiskjær et al. 2011).

Videoptagelser ville heller ikke nødvendigvis vise ret meget, da personalet ville være bevidste om, at de blev filmet, og derfor ikke udvise deres forræde handlinger, imens optagelserne foregår. Så skulle man forsøge sig med skjult kamera, som journalisterne har gjort; men etisk ville det ikke være i orden. I kapitlet om ondskabens psykologi vil flere laboratorieforsøg med skjulte dagsordener blive beskrevet. Det er svært at forsvare forskning i onde handlinger, når forskerne selv manipulerer med mennesker. Det er vanskeligt at forske fyldestgørende i området. Jeg håber dog, at forskere – med langt større viden og fantasi end jeg – kan designe en forskning, som kan give os en fælles viden om omfanget og variationerne af personalets forræelse. Men blot fordi dokumentationen endnu ikke foreligger, behøver arbejdet med at bekæmpe forræelsen ikke at gå i stå. Vi kan sagtens drøfte årsagssammenhænge og muligheder for at gøre noget konstruktivt ved forræelsen, imens vi venter.

## Den nye samfundsmæssige forræelse

Da jeg for nogle år siden begyndte at pusle med tanken om at skrive denne bog, var jeg sikker på, at bogen udelukkende skulle handle om personalets forræelse i forhold til mennesker med behov for hjælp og deres pårørende. Men inden jeg nåede at sætte mig til tasterne, havde kommunalreformen, finanskrisen og dansk socialpolitik medvirket til forræelse i nye dimensioner.

Der bliver i disse år gennemført massive besparelser, og der spares særligt hårdt på social- og sundhedsområdet (*Berlingske*, 31/3 2011; 28/5 2011; *Jyllandsposten*, 20/1 2011; 24/9 2011). Det vil sige, at personale fyres, behandlingstilbud lukkes, og hjælpen til borgerne forringes (Beck, 2011; *Berlingske*, 22/10 2012; Dansk Socialrådgiverforening, 2011; *Jyllandsposten*, 24/9 2011;

*Nordjyske*, 15/12 2011; *Politiken*, 15/8 2012; Sterll, 2011a). Netværket af særlige hjerneskadetilbud lavede en rundspørge til landets specialtilbud i december 2010. Det viste sig, at antallet af pladser er faldet med 25 procent på et år, og at udviklingen fortsætter. Formanden for Danske Neuropsykologer Jesper Andersen forudsiger, at den ekspertise og de faglige miljøer, som er opbygget gennem 25 år, vil være udraderet inden for et til tre år (Sterll, 2011a). I maj 2011 var der 14.000 færre ansatte i kommunerne, end der var blot et år i forvejen. Det er under det niveau, som kommunerne havde ved kommunesammenlægningen i 2007, og det må forventes, at reduktionerne vil fortsætte de næste år (*Jyllandsposten*, 15/5 2011; 24/9 2011). En rapport fra Dansk Sundhedsinstitut viser, at presset på det psykiatriske system er større end nogensinde. Antallet af danskere, der søger psykiatrisk hjælp, er steget med 40.000 over de seneste ti år. Det svarer til en stigning på cirka 50 procent. Antallet af sengepladser er samtidig faldet med 25 procent, og den samlede personalegruppe er stort set den samme som for ti år siden (*Berlingske*, 31/3 2011). Og det er blot en håndfuld af de mange tal, som dokumenterer de forringelser, som jeg ser konsekvenserne af hver eneste arbejdsdag.

Kommuner ændrer deres budgetmodeller, så der udløses færre penge per menneske, når støtten visiteres (*Jyllandsposten*, 16/5 2011). Kommunerne trækker deres borgere hjem til egne tilbud for at undgå at betale til regionale, private eller andre kommuners tilbud, selvom det er umuligt for kommunerne med kort varsel og for færre penge at give et lige så godt tilbud (*Jyllandsposten*, 24/9 2011). Ankestyrelsens undersøgelse af hjemtagelserne inden for børne- og ungeområdet viser, at kommunerne handler ulovligt i 83 procent af de undersøgte sager (*Politiken*, 23/11 2011). Kommunerne tilsidesætter faglige vurderinger fra den nationale videns- og specialrådgivningsorganisation VISO, fordi der ikke er økonomi til at levere den hjælp, der er brug for (*Information*, 31/7 2011). Når patienter udskrives fra hospitalerne, skal de kæmpe for at få den nødvendige videre genoptræning (Sterll, 2011b; *Jyllandsposten*, 24/9 2011). Kommunerne taber allerede hver fjerde klagesag (*Kristeligt Dagblad*, 22/8 2011), hvilket klart indikerer, at alt for mange afgørelser er i modstrid med lovgivningen. Tal fra Ankestyrelsen viser, at antallet af klager over kommunernes afgørelse er fordoblet fra 2007 til 2010. Klagerne går primært på, at menneskerne ikke længere får den samme hjælp som tidligere. Sandsynligvis tester kommunerne grænserne for, hvor lidt hjælp de kan give ansøgerne (LEV Nyheder, 19/10 2011; *Politiken*, 4/4 2011; 8/12 2011). En undersøgelse blandt 235 socialrådgivere viser, at der er mere fokus på de

økonomiske hensyn i 2011 end i 2009. 44 procent af socialrådgiverne har oplevet, at deres faglige vurdering blev tilsidesat af økonomiske hensyn. 67 procent mener, at fokus på økonomien forringer mulighederne for at varetage borgernes rettigheder efter den sociale lovgivning. 23 procent har oplevet, at mennesker med handicaps er blevet visiterede til utilstrækkelige bo-tilbud. Og 81 procent oplever, at økonomi spiller en større rolle end faglighed (Dansk Socialrådgiverforening, 2011). Dansk Socialrådgiverforening er klar i mælet, når den skriver: "Det er i strid med serviceloven, de forvaltningsretlige principper og handicapkonventionen at vurdere de handicappedes rettigheder ud fra, hvad der er råd til. Afgørelserne skal have hjemmel i lovgivningen. Så vi har et problem, som skal løses" (Dansk Socialrådgiverforening, 2011, p. 1). Problemet løses forhåbentlig ikke ved blot at lave lovgivningen om, så det bliver lettere for kommunerne at indføre besparelser uden hensyntagen til de mennesker, der har brug for hjælp (*Kristeligt Dagblad*, 28/6 2011; Kristensen, 2011a).

Der er kommunale politikere, som kalder handicapområdet for "en gøgeunge i den kommunale økonomi", som fremlægger regnskaber på, hvor dyre de handicappede er, og som opfordrer til at give de mest krævende borgere "en ekstra gul pille" (Kristensen, 2010; LEV Nyheder, 23/6 2010). En kommune opererer sågar med de besparelser, der kan komme af borgernes for tidlige død (TV2 Nyheder, 5/6 2011). Den forrædede tone skyldes måske økonomien, men tonen afslører snarere et totalt fravær af vision på handicapområdet på trods af den megen tale om innovation (*Berlingske*, 28/5 2011; *Kristeligt Dagblad*, 24/9 2010). Når Danske Handicaporganisationer går i rette med politikernes barske tone over for handicapområdet (Langvad, 2011), svarer politikerne tilbage, at der skal spares. Desuden påberåber nogle politikere sig ret til at udtale sig, som de vil, da "vi er ovre den politiske korrektheds tidsalder" (*Nordjyske*, 28/6 2011), og "vi står i en ny økonomisk virkelighed" (*Berlingske*, 2/1 2013). Dette tyder på, at den svære økonomiske situation bliver brugt til at legitimere en hård tone over for dem, der har vanskeligst ved at forsvare sig. Medierne spiller også en rolle i den forrædede handicapdebat, idet der bringes flere kronikker med synspunkter om, at behandlere stræber efter at sygeliggøre så mange mennesker som muligt, og at "de svage" gør deres svaghed til en indbringende karriere (Selsing, 2012; Thyssen, 2011). Når historier om handicap bringes i medierne, er fokus hyppigt, at handicappede er en økonomisk byrde (Kurth & Jensen, 2011). Dertil kommer indslagene om en fattig kvinde, som ikke er rigtig fattig; udregningerne om, hvor indbringende kontanthjælp er; historien om en kontanthjælpsmodtager, der nægter at arbejde, samt en

række udsendelser om socialt bedrageri blandt mennesker, der modtager sociale ydelser. Disse indslag har hurtigt ændret den generelle holdning til mennesker med behov for hjælp, hvor flere og flere danskere stiller sig kritiske i forhold til, hvor reelt behovet for hjælp er (*Berlingske*, 30/1 2012).

Besparelserne, lukningerne og fyringerne gør ondt på mange mennesker – uanset hvor nødvendige strammingerne end måtte være set fra et økonomisk perspektiv. De menneskelige omkostninger er enorme, men paradoksalt nok kan det heller ikke økonomisk betale sig. I det lange løb vil udgifterne til de mennesker, som ikke bliver hjulpet i tide, ødelægge kommunernes økonomi (Ladefoged, 2010; Sterll, 2011a). Men i stedet for at få en grundig, tværfaglig og specialiseret behandling satses der på jobafprøvninger og kortvarige løsninger (*Jyllandsposten*, 24/9 2011). Det er dog særligt tankevækkende og foruroligende, når fyringer, lukninger og forringelser gennemføres på helt unødvendigt hårde og forrædede måder. Fortællingerne om ledernes forræelse overfor personalet fylder mere og mere i min praksis. Personaler fortæller mig om ydmygelser, devalueringer, løgne, fortielser og mere eller mindre skjulte trusler fra ledelsens side. Undersøgelser har vist, at personale ikke tør stå frem med deres viden om kritisable forhold pga. truslen om firing og oplevelser med hård kritik fra ledelsen (*Jyllandsposten*, 25/9 2011; Kroken, 2006). De personaler og mellemledere, som jeg taler med, er også bange for at blive fyrede, hvilket udmønter sig bl.a. i dels en påtaget ligegyldighed over for arbejdets dalende kvalitet og dels en selvcensur, som medfører, at mange af ledernes forrædede handlinger ikke kommer frem i lyset.

Det er naturligvis ikke nyt, at der tænkes mere på økonomi end på faglighed inden for det sociale og sundhedsfaglige arbejde. Åndssvagelegernes kritik af kommunerne i 1930'erne gik på, at der var en tilbøjelighed til at sætte de åndssvage på fattiggården i stedet for på åndssvageforsorgen, som var dyrere (Kirkebæk, 2004c). Det nye er, at vi i en årrække kunne mærke, at det gik fremad på landsplan; men nu går det atter tilbage mange steder i Danmark (*Information*, 11/1 2012; Kristensen, 2011b; Ladefoged, 2010). Mange ældre personaler fortæller mig hoveddrystende, at vi er tilbage, hvor de startede. Den økonomiske situation har stor indflydelse på risikoen for forræelse blandt personale. Som det skal vise sig i kapitlet om ondskabens psykologi, er det velkendt både i verdenshistorien og i dansk handicap- og psykiatrihistorie, at økonomi og faglighed hænger nøje sammen. I økonomiske krisetider vender den dominerende gruppe sig mod en samfundsmæssig subgruppe og skaber et fjendebillede (Staub,

2002). Den politiske og samfundsmæssige forråelse kan ikke undgå at smitte af på os allesammen. I min praksis kan jeg tydeligt se, at forråelsen tager til i disse år – også blandt de mest fagligt kompetente og dybt engagerede personaler.

## Kampen mod forenklinger

Uanset om man forsøger at forklare årsagen til forråelse ved at skyde skylden på personalet og forarget taler om mennesker med psykopatiske træk, om man skyder skylden på ledelsen og fortørnet taler om usynlig ledelse, eller om man giver samfundet skylden og desperat efterlyser mere kontrol og overvågning, kan alt dette kun tages som udtryk for én ting, nemlig forenkling.

Tanken om øget kontrol er den forenkling, der hyppigst bliver præsenteret i medierne af journalisterne, politikerne og de øverste ansvarlige ledere. Det lyder umiddelbart som en kraftfuld og effektiv løsning, men i praksis viser det sig, at kontrol i dens mange variationer – dokumentationskrav, tests, trivselsundersøgelser, kontrolbesøg osv. – får negative konsekvenser. Når man beslutter, at øget kontrol af andre er nødvendig, har man dermed sagt, at de ikke er i stand til at kontrollere sig selv. Man har også antaget, at nogen er bedre til at kontrollere andre, end de selv er. Kontrol af andre indebærer både mistillid og devaluering. Hvis dette endda suppleres med trusler om straffe som fx reducerede budgetter til næste år, fyringer eller degraderinger, er der ikke længere tvivl om mistilliden. Mennesket trives ikke med mistillid, og en måde at reagere på er, at man giver op og mister arbejdsglæden. Man mister ganske enkelt motivationen for at gøre sit arbejde så godt som muligt. For det personale, der allerede er forrået, kan der være en anden måde at reagere på, nemlig at blive endnu bedre til at skjule de forråede handlinger. Jo flere dokumentationskrav og tilsyn der etableres, desto bedre kan man blive til at camouflere sine onde handlinger. Desuden bliver det lettere for personalet at legitimere de onde handlinger med tanker om, at "der er alligevel ikke nogen, der forstår os og vores arbejde", "hvis jeg beskyldes for det, så kan jeg lige så godt gøre det", og "når de ikke tror på os, så er der ingen grund til at fortælle dem noget". Hvis vi falder for fristelsen til at forenkles forråelsen til fænomener, der kan løses med kontrol, fortsætter forråelsen blot med forøget styrke.

En anden almindelig forenkling er, at forrået personale hører fortiden og de gamle institutioner til. Men blot fordi tiden går, vi ophæver institutionsbegrebet, og vi underskriver FN's handicapkonvention, ændrer det intet ved eksem-

pelvis den afmagt, der kan opstå i alle menneskelige relationer. Der er heller ingen grund til at antage, at vi i dag er mere humane end vores kolleger i 1930'erne. Deres gode hensigter om at hjælpe og behandle andre mennesker med respekt var ikke anderledes end vores (Kirkebæk, 2004c).

Endnu en almindelig forenkling er, at forråelse blot handler om manglende uddannelse. Det understreges jævnligt i debatten, at problemet er, at der er så mange uuddannede mennesker i pædagogstillinger (*Information*, 8/9 2008; 10/9 2008; Pedersen, 1997b). Men det er åbenlyst en skævvridning af debatten, idet det bestemt ikke kun er ufaglærte, der bliver forræde.

I debatten om forræde personaler bliver det hyppigt afgørende at få placeret ansvar og skyld. Journalisterne spørger typisk politikere og ledere om, hvornår de blev klar over problemet, hvorfor de ikke har gjort noget ved det, hvem der har ansvaret, samt hvilke konsekvenser det vil få for de involverede. Når enkeltpersoner er udpeget som skyldige, er sagen opklaret, og retfærdigheden kan ske fyldest (Haslebo, 2007). Måske skal vi stille andre spørgsmål end "hvem har skylden?" og "hvilke konsekvenser får det for de ansvarlige?". Måske burde vi i stedet stille spørgsmål som "hvordan bærer vi os ad med at håndtere forråelsen?" og "hvilken hjælp skal de involverede have?". Dermed ændres personligt ansvar fra at handle om et skyldsspørgsmål til at handle om at reflektere over egne handlinger og de handlinger, som man er vidne til. Det er naturligvis mere kompliceret og krævende, men det er vigtigt at forholde sig til menneskers mangfoldighed og livets kompleksitet. Vi har ikke brug for forenklinger eller lette løsninger.

## Mine bekymringer og mit håb for at bryde et tabu

Jeg gør mig mange tanker om, hvilke konsekvenser bogen vil få, når den bliver udgivet og forhåbentlig læst. Jeg er mest bekymret for, at personaler vil opfatte bogen som en devaluering af deres arbejde. Det er det sidste, jeg ønsker. Jeg har den allerdybeste respekt for det hårde og ordentlige arbejde, der foregår – nogle gange endda på trods af svære vilkår for fagligheden. Skriftlig kommunikation er altid en risikabel affære, da der er tale om en envejskommunikation, hvor afsendelse og modtagelse er forskudt i tid, og hvor vi ikke har direkte kontakt med hinanden (Haslebo, 2007). Jeg kommer til at mangle kropssproget, humoren og muligheden for at forklare eller nuancere her og nu. Men jeg vil bestræbe mig på at skrive nuanceret og alligevel lige ud af posen i håbet om at kunne minimere eventuelle misforståelser.



Før 2007, hvor undercoverjournalisterne fra Bastard Film kunne præsentere en samlet fremstilling af forråelsen på fire forskellige bosteder i Danmark, brugte jeg meget tid på at diskutere med personale og ledere om, hvorvidt forråelse overhovedet stadig fandtes. De fire afsløringer i 2007 kom som perler på en snor, og det fik til dels brudt tabuet om, hvorvidt det stadig kan ske, at ældre, sindslidende og handicappede kan blive krænket af deres personale. Jeg mødte i hvert fald i de efterfølgende år en langt større åbenhed, når jeg underviste og superviserede. De journalistiske afsløringer var medvirkende til, at vi ikke behøvede at bruge tid på at diskutere, hvorvidt det kan ske, at personale kan gøre andre ondt. I stedet kunne vi i fællesskab løfte niveauet for drøftelserne ved at fokusere på, hvorfor forråelsen forekommer, og hvad vi kan gøre ved den. Jeg mødte stadig arbejdspladser og personale, som pure nægtede at kende til forråelse, og som havde påfaldende travlt med at nedgøre journalisterens arbejde, men generelt mødte jeg en større faglig åbenhed, og jeg blev mere og mere optimistisk i mit syn på mulighederne for at bekæmpe forråelsen. Denne optimisme er desværre vendt til overvejende pessimisme, da idéen om at håndtere den økonomiske krise med besparelser har flyttet fokus fra fagligheden til frygten for arbejdsløshed. Personalers selvkontrol kombineret med trenden om, at vi bør tale positivt om alt, er medvirkende til, at det atter er svært at få gang i de seriøse og langsigtede diskussioner om, hvordan forråelsen kan bekæmpes.

De fire undercoverjournalister fra Bastard Film har samlet deres dagbogsnotater i en bog (Mistrati, 2008). Af efterskriftet fremgår det, at journalisterne er blevet mødt af en mur af modstand fra fagforeninger, politikere, spindoktorer, medierådgivere og advokater. Ved at følge med i medierne har jeg lagt mærke til, at en fagforening flere gange har lagt sag an mod journalisterne, når deres medlemmer afsløres (fx Bendtsen, 2010; 2012; Nielsen, 2009), og at en anden fagforening hyppigt drejer diskussionen over på, at det primært handler om uuddannede personaler i pædagogstillinger (fx Bjørnsson, 2007). Jeg har også bemærket, at politikere svarer på afsløringerne ved at være forargede og forlange undersøgelser og tilsyn af den enkelte arbejdsplads uden at have lyst til at tale om et generelt og landsdækkende problem. Men at undercoverjournalisterne mærkede så meget modstand, overraskede mig alligevel. Da overraskelsen havde lagt sig lidt, meldte bekymringen sig om, hvorvidt jeg kunne blive udsat for samme modstand ved at skrive en bog, hvor en af pointerne er, at journalisterne kun afslører toppen af det isbjerg, der i øjeblikket bliver større og større pga. den politik, der føres. Når jeg skriver om forråelse i arbejdet med men-

nesker, der har brug for hjælp, så skriver jeg i virkeligheden også om velfærd. Velfærd er som bekendt et af de varmeste politiske emner, og politikere ynder at påpege, at det siger meget om et samfund, hvordan vi behandler de svageste. I forbindelse med indsamling af viden og informationer til bogen har jeg sendt mails til forskellige professionelle og faglige instanser i min søgen efter undersøgelser, drøftelser og holdninger til forråelse blandt personale. Jeg har oplevet stor faglig interesse og diskussionslyst. Det har været med til at nuancere mine tanker om forråelsesrisikoen og ondskaben. Men jeg er også gentagne gange stødt på den holdning, at forråelse og især ondskab ikke er de rette ord at bruge. Nogle offentlige instanser svarer, at de ikke har drøftet eller undersøgt problemerne. Andre svarer, at de ikke kan udtale sig om deres holdninger om forråelse pga. tavshedspligt. Mit ærinde har aldrig været at opfordre til brud på tavshedspligten over for de mennesker, som det hele handler om; og mig bekendt findes der ikke en tavshedspligt over for egne faglige holdninger, drøftelser og undersøgelser. Andre fagfolk ønskede ikke at drøfte emnet på skrift og ville udelukkende kommunikere i telefon. Vi skriver gerne journaler, dagbøger og vurderinger af andre mennesker, men når det kommer til skyggesiden af vores egen faglighed, er det tilsyneladende rarest ikke at formulere sig skriftligt. Nogle ville ikke spørge deres faglige netværk om erfaringer med og diskussioner om forråelse, selvom det ikke burde være en anklage at spørge til andres holdning til eksempelvis de afsløringer, som jævnligt dukker op i medierne. Enkelte afviste mine spørgsmål ved at understrege, at de kun havde mødt fagligt kompetent og veluddannet personale, som om uddannelse udelukker forråelse. Under skriveprocessen sendte jeg en mail både til Socialministeriet og til Sundhedsministeriet, hvor jeg spurgte om deres drøftelser om forråelse blandt socialfagligt og sundhedsfagligt personale. Jeg fik et opkald fra Socialministeriet – som ikke havde lyst til at maile om emnet – og jeg fik nogle tips om, hvor jeg kunne læse nogle af deres mange rapporter, som viste sig at handle om alt andet end forråelse. Sundhedsministeriet benægtede at kende noget til eksistensen af journalistiske afsløringer af forråelse blandt sundhedspersonale, og de henviste til Socialministeriet.

Det er interessant, at tavshedspligt, hurtige affærdigelser, bagatelliseringer, benægtelser, henvisninger til, at andre må tage sig af den slags, samt tavshed er hyppige reaktioner på faglige spørgsmål om forråelse. Man håndterer ganske enkelt ondskab ved at skærme sig mod det onde. Man har åbenbart brug for at tro på, at det onde er sjældent forekommende, og at personale altid handler godt. Derfor fylder fantasien om, at der altid kun er tale om enkeltstående sager, hvor enkelte personaler og enkelte ledere er ansvarlige og skyldige.

Min erfaring er, at lydhørheden er størst blandt personale, der arbejder med de mennesker, der har brug for hjælp. Jo højere jeg kommer i magthierarkiet, desto mere massiv opleves modstanden og benægtelserne at være. Måske er der bare en stor kløft mellem de officielle idealer og personalets virkelighed (Malmedal, 1999). Måske er det næsten ikke til at bære for de øverst ansvarlige, hvis det onde er hyppigt forekommende, og hvis det onde gennemsyrrer hele det sociale og sundhedsmæssige system. Tænk, hvis de forræde personaler kun er det yderste led i et komplekst system, der fremmer ondskab (Kuschel & Zand, 2004). Måske er det derfor, at vi ikke spørger for meget, ikke fordyber os og ikke forsker i forråelse. Det er logisk at undlade at spørge, hvis man ikke ønsker at høre svaret.

Med denne bog skriver jeg bl.a. til mennesker, som ikke har praktisk kendskab til forråelsen i arbejdet med mennesker, eller som måske ønsker at tabuisere almindelige menneskers onde handlinger. Disse læsere vil derfor efterspørge "beviser" for mine påstande og eksempler. Jeg vil lade det være op til dem at afgøre, om denne bog er overbevisende. Samtidig skriver jeg til mennesker, der ikke har brug for dokumentation, idet de kender forråelsen alt for godt fra deres arbejde, som pårørende eller som dem, der har brug for personalets hjælp. Disse læsere vil derimod efterspørge forklaringer og løsninger. Jeg vil hovedsageligt bruge min energi på netop at beskrive og forklare, hvordan og hvorfor forråelsen er en evigt eksisterende risiko i arbejdet med andre mennesker. Dét, der driver mig til at skrive bogen på trods af dens dystre emne, er de mange opfordringer fra personaler om at få deres arbejdssituation beskrevet samt de mange gange, hvor jeg ikke har kunnet svare godt nok på personalers spørgsmål om, hvad vi kan gøre ved forråelsesrisikoen. Jeg har gennem de sidste seks år holdt en del foredrag om ondskabens eksistens i vores arbejde. Jeg har i den forbindelse mødt langt mere lydhørhed og fortælletrang end modstand. Når jeg møder personale lang tid efter et foredrag, har jeg flere gange fået den feedback, at de måske ikke husker præcis, hvad jeg sagde, eller hvad vi talte om. I hvert fald ikke præcist nok til, at de kan referere det. Men de kan huske stemningen, og vigtigst af alt kan de konstatere, at de ser mere kritisk på deres egen og kollegernes praksis i de situationer, hvor tankerne og handlingerne bliver rå. Mit håb for bogen er, at den kan gøre lidt af det samme. Hvis vi ikke taler om ondskaben, får den blot lov til at leve videre, og vi bliver tankeløse (Alford, 1997). Det handler om at øge den kritiske sans over for egne og andres handlinger i arbejdet med de mennesker, der har brug for vores hjælp.