

DORTHE BIRKMOSE

NÅR GODE MENNESKER HANDLER ONDT

MULIGE LØSNINGER PÅ ET VILDT PROBLEM

SYDDANSK UNIVERSITETSFORLAG 2023

© Dorthe Birkmose og Syddansk Universitetsforlag 2013, 2023
University of Southern Denmark Studies in History and Social Sciences vol. 646

Omslag: Per Reenberg
Sats og tryk: Specialtrykkeriet Arco A/S
2. udgave, 1. oplag, 2023
ISBN: 978-87-408-3499-4

Mekanisk, fotografisk, elektronisk eller anden mangfoldiggørelse
af denne bog er kun tilladt med forlagets tilladelse eller ifølge
overenskomst med Copydan.

Syddansk Universitetsforlag
www.universitypress.dk

*Til jer, der blev og bliver krænket
af jeres professionelle*

INDHOLD

LOUISE BRÜCKNER WIWES FORORD TIL FØRSTE UDGAVE AF BOGEN	13
--	-----------

ESBEN SANDVIK TØNDERS FORORD TIL ANDEN UDGAVE AF BOGEN	15
---	-----------

MIT FORORD	17
-----------------------------	-----------

KAPITEL 1

DET ONDES EKSISTENS I DET GODE ARBEJDE OM FORRÅELSE, MEDIESAGER, FORSKNING OG HÅB	21
--	-----------

Da min kollega slog en beboer	22
Forråelse er at blive rå	26
Ondskab er at gøre andre ondt	27
Idealistisk, egoistisk og tankeløs ondskab	29
Hvem afgør, hvorvidt en handling er en krænkelse?	31
Bogen handler om professionelles forrælsesrisiko	34
Udpiningen af velfærden øger risikoen for forræelse	35
Tabuet er brudt, men det vilde problem er langtfra løst	37
Er mediernes søgelys det bedste lys?	39
Mediesagernes ukontrollerbare efterspil	41
De skjulte optagelser viser ikke forhistorien eller indefra-perspektivet	42
Risikoen for at møde forræelse med forræelse	45
Lad os få mediesager uden skurke-fortællinger	46
Indefra-perspektivet vinder frem	49
Der er brug for mere forrælsesforskning	52
Bogens struktur	53
En alvorlig bog fuld af håb	54

KAPITEL 2:

FORRÅELSE ER EN MESTRINGSSTRATEGI OM AFMAGTSFØLELSER, OMSORGSTRÆTHED, MORALSK STRESS OG ANGSTEN FOR EKSKLUSION	57
---	-----------

Mestringsstrategien er at undgå at tænke, føle og bekymre sig	58
Da jeg troede, at jeg var dygtig, når jeg afviste pårørende	59
Forrælsen kan komme snigende.	63
Afmagtsfølelser kan føre til forræelse	65
Omsorgstræthed kan føre til forræelse.	68
Moralsk stress kan føre til forræelse	71
Bliv som gruppen, eller bliv ekskluderet.	74
Mennesket er mere socialt end moralsk.	76
Tavse vidner gør ondt værre	78
Legitimeringer holder forrælsen skjult	81

KAPITEL 3:

HVAD SKAL DER TIL, FOR AT ET MENNESKE KAN GØRE ET ANDET MENNESKE ONDT? OM GROBUNDEN FOR KRÆNKELSER 83

ONDSKABENS PSYKOLOGI OG NORDISK VELFÆRDSHISTORIE.	83
Hannah Arendts blik for det alment menneskelige i ondskaben	84
Nils Christie fandt ingen monstre blandt fangevogterne.	85
Stanley Milgrams lydighedseksperimenter	86
Erving Goffman så de asymmetriske adfærdsregler	88
Ondskabens psykologi som en øjenåbner	89
Arvehygiejnen legitimerede systematiske krænkelse	90
Det hvide snit var et kirurgisk indgreb med store menneskelige omkostninger	92
Anbragte børns barske opvækst på børnehjem	93
Krænkelsernes grobund	94
UMENNESKELIGGØRELSE OG MANGLENDE EMPATI.	94
Fysisk og mental distance kan holde empatien stangen	95
Opgaveløsningen kan blive vigtigere, end at andre bliver hjulpet	98
Ord kan umenneskeliggøre.	99
VÆRDISKRED	101
De formulerede værdier kan være double-bind-kommunikation	101
Værdierne kan skride.	103
Asymmetriske adfærdsregler er et faresignal	105
Man kan vænne sig til for meget, fordi mennesket er fleksibelt	107
Man kan lade sine værdier skride, fordi mennesket er socialt	109
Man kan tie stille, fordi andre beder om det	110

ANSVARSRALÆGGELSE	112
Ansvaret forsvinder i organisationen	113
Som professionelle har vi hovedansvaret for samarbejdet	115
Ledelsen har et stort ansvar, men ikke det fulde ansvar	116
Framing af, at "sådan er vilkårene".	117
Ansvaret forsvinder, når kritikken udebliver	118
Ansvaret forsvinder i fællesskabet	119
Ansvaret, der bør tages	120
LEGITIMERINGER AF KRÆNKELSER.	121
Små krænkelser legitimerer flere og værre krænkelser.	122
Krænkelser kan ses som gode, nødvendige og fagligt forsvarlige.	124
Krænkelser for deres eget bedste eller samfundets bedste	124
Fordanskningen af Grønland skete ikke i den bedste mening	126
Krænkelser af andre for at passe på sig selv og sine egne	128
Så længe man tænker, kan forrælsen ikke for alvor få fat	130
NEGATIVE FORTÆLLINGER OM ANDRE	134
Umenneskeliggørelse råt for usødet	135
Diagnoser og stigmatisering kan camouflere negative fortællinger	136
Fjendtlige metaforer	138
"De opfører sig som børn"	139
De sjove historier er ikke altid sjove	140
Mistrosfortællinger er et alvorligt faresignal.	141
Gentagelser gør udsagn sande	142
Man kan overtage andres forræelse via de negative fortællinger.	143
POSITIVE FORTÆLLINGER OM SIG SELV	145
Det er ikke positivt at tale positivt	146
Double-bind-kommunikation er et foruroligende faresignal	148
Positive ord kan skabe tankeløshed	149
Fagbegreber udhules, hvis de bruges som camouflage	150
Omnipotens og devaluering går hånd i hånd	152
Ros kan være devaluerende	153
FARESIGNALERNE OG DE MULIGE LØSNINGER	154

KAPITEL 4:

HVORDAN KAN MAN UNDGÅ AT VIDE, HVAD MAN GØR MOD ANDRE? OM SELVBEDRAG, FORSVARMEKANISMER, QUICKFIX OG

KNAPHEDENS PSYKOLOGI	159
Officielle undskyldninger for fortidens krænkelser	160
En undskyldning er en forsikring om, at krænkelserne ikke gentager sig	161
Krænkelser er ikke et overstået kapitel	163
Trangen til at slippe for at vide.	166
Selvbedragets formål er at kunne holde sig selv ud.	168
Forsvarmekanismer kan beskytte mod angstprovokerende viden	169
En håbløs fortælling om quickfix.	171
Quickfix er selvbedrag	177
Knaphedens psykologi giver håb	178

KAPITEL 5:

IKKE FLERE QUICKFIX! OM MULIGE LØSNINGER PÅ FORRÅELSE SOM ET VILDT PROBLEM

FORRÅELSE SOM ET VILDT PROBLEM	181
Mine svage konklusioner i første udgave af bogen	182
Fem skridt væk fra forråelse	183
Problemerne bør identificeres, inden der overvejes løsninger	188
Hvad er problemet med forråelse?	190
Tænk, tvivl og tænk igen	193
Reframing som metode	194
Perspektivskifte som metode	196
Mental restitution og organisatorisk slack.	200
Omsorg som løsningen på problemet med omsorgstræthed.	203
Nej, sådan behøver vilkårene ikke at være!	206
Lad os tage fat på pseudoarbejdet	210
Er den enes pseudoarbejde blot den andens kerneopgave?	213
Mikroøjeblikke betyder alt i hjælpekunsten.	216
Man kan ikke hyre og fyre sig ud af problemerne med psykisk slid . . .	218
Den forrædede kultur sidder ikke i murene, men i gruppementaliteten . .	221
Der er samme forråelsesrisiko for ledere som for alle andre.	229
Psykologisk tryghed kan få problemerne frem i lyset	232
Risikoen for double-bind-kommunikation, når der tales om psykologisk tryghed.	235

Alles stemmer skal høres	236
Alle, der ved noget, er nødt til at sige noget	238
Kritik kan bremse gentagne krænkelser.	243
Stop udskamningen.	246
Suget af skam kan være nok	247
Mulige løsninger på forråelse som et vildt problem	248
TAK	253
LITTERATUR, FOREDRAG, DOKUMENTARUDSENDELSER OG PODCASTS.	255

ESBEN SANDVIK TØNDERS FORORD TIL ANDEN UDGAVE AF BOGEN

Hvad skal vi svare? Det spørgsmål er titlen på en bog af sociolog Rasmus Wellig og filosof Arne Johan Vetlesen (2017). Ikke en bog om forråelse, men om andre vilde problemer – nemlig klima- og biodiversitetskriserne. Når vores børn i en nær fremtid stiller os kritiske spørgsmål om vores generations (manglende) respons og (ikke-)svar på de veldokumenterede udfordringer, hvad svarer vi dem så? Hvorfor lod vi som ingenting eller talte mere positivt om virkeligheden, end den kunne bære? Hvorfor blev vi ved med at sætte vores lid til teknologiske quickfix? Hvorfor tog vi ikke ansvar og fandt bæredygtige løsninger i tide?

I maj 2022 holder Dorthe Birkmose oplægget 'Fem skridt væk fra forråelse' på en tværsektoriel RoSa-konference i Region Sjælland. En sygeplejerske spørger efter foredraget Dorthe, om hun kan købe hendes to bøger – den nye, håbefuldt grønne bog, *Mennesket er motiveret*, og den lidt ældre, dystert blå, *Når gode mennesker handler ondt*. Dorthe tøver lidt med den blå bog i hånden, kigger sygeplejersken i øjnene og svarer: "Er du nu også *helt* sikker på, at du har lyst til at læse flere hundrede sider om ondskabens psykologi, om hvide snit, om systematiske krænkelser på børnehjem, og om hvordan vi som velfærdssamfund har svigtet de såkaldt moralsk åndssvage?" Den knastørre varedeklaration, leveret med et glimt i øjet, er symptomatisk for et forfatterskab og et virke, der insisterer på at svare an, tage ansvar, ved at se for- og nutidens barske realiteter i øjnene.

Med *Når gode mennesker handler ondt*, og med sin utrættelige foredragsvirk-somhed, var Dorthe Birkmose på forkant med sin tid og fik sat forråelse på dagsordenen på tværs af velfærdsområder. Den dagsorden er desværre ikke blevet mindre aktuel de sidste ti år. Når besparelser og et accelereret arbejds-tempo presser menneskelige (natur-)ressourcer, stiger risikoen for, at vi griber til forråelse som en strategi til håndtering af afmagtsfølelser.

Den stærkt reviderede andenudgave af *Når gode mennesker handler ondt* har passende fået undertitlen *mulige løsninger på et vildt problem*. Den tilbyder nemlig langt flere bud på svar end forgængeren, hvilket samtidig gør den mere håbefuld. Og både håb og svar, an-svar, er der i den grad brug for, hvis tilliden til vores velfærdsinstitutioner skal bevares – hvis ikke en statsminister om 50-100 år skal undskylde på vores vegne, når kommende generationer spørger, hvorfor vi i et af verdens rigeste lande ikke handlede i tide og gjorde forråelse overflødig som mestringsstrategi. Der er håb i Birkmoses insisteren på, at alle stemmer høres, at vi lytter til indefra-perspektiver – ikke mindst fra de mest marginaliserede og udsquammede, at vi får skabt psykologisk trygge rum, og at vi kommer i gang med at bekæmpe knapheder i alle afskygninger.

Hvad skal vi svare? Hvordan tager vi ansvar for forråelse som det vilde problem, det er? Når det er spørgsmålet, er denne bog en helt uundværlig ledsager på rejsen mod mere bæredygtige løsninger.

Esben Sandvik Tønder

Cand.mag. og specialkonsulent i Psykiatrien Region Sjælland

MIT FORORD

Som nyuddannet psykolog mødte jeg medarbejdere og ledere, der mente, at det var i orden at skælde børn ud, afvise borgere og latterliggøre pårørende. Det var jeg ikke forberedt på. På studiet havde jeg læst en enkelt artikel om Stanley Milgrams lydighedseksperiment, og jeg kunne svagt erindre at have hørt om det hvide snit og de store centralinstitutioner. Jeg havde bare forstået det sådan, at professionelles krænkelser og svigt var et historisk fænomen. Intet havde forberedt mig på, at det stadig kunne ske, at professionelle krænker og svigter børn, borgere og pårørende. Jeg skriver denne bog, så studerende og nyuddannede kan være langt bedre forberedte, end jeg var. Forhåbentlig kan bogen også give erfarne fagfolk en forklaring på, hvorfor de kan deltage i – eller være tavse vidner til – krænkelser og ydmygelser. Jeg er dybt bekymret for de børn, borgere og pårørende, der er blevet og stadig bliver krænket af deres professionelle. Jeg ville så gerne sige til dem, at de har fortjent bedre, og at det ikke er deres skyld.

Bogen er mit forsøg på at forstå, hvorfor vi som professionelle kan krænke mennesker, der har brug for vores hjælp, og hvorfor vores gode intentioner ikke er nok til at sikre andre mod vores krænkelser. Med bogtitlen *Når gode mennesker handler ondt* beskriver jeg paradokset i, at mennesker, der hjælper andre og ønsker at gøre godt, kan ende med at gøre andre ondt. I løbet af bogen vil du opdage, at bogtitlen er en anelse misvisende, fordi jeg ikke tror på, at et menneske kan være enten godt eller ondt. Det er mere nuanceret og kompliceret med os mennesker.

Syddansk Universitetsforlag accepterede heldigvis for ti år siden at udgive en bog om et problem, som jeg ikke kunne dokumentere eksistensen eller omfanget af. Jeg kunne kun forsikre forlaget om, at mediesagerne var toppen af isbjerget, og at jeg vidste det, fordi jeg havde været det tavse vidne til forræde kulturer, fordi jeg selv havde reageret med forræelse, og fordi jeg hver uge lagde øre til fortællinger om forræelse blandt professionelle. Denne bog er en øjenvidneberetning fra mine tyve år som psykolog, supervisor og underviser. Jeg har måske mødt forræelse hyppigere end andre psykologer, da min største faglige interesse altid har været den adfærd, der ses som problemskabende

adfærd. Derfor har jeg undervist og superviseret personalegrupper, som har oplevet uadreagerende adfærd, seksualiserende adfærd, selvskadende adfærd, skadeligt rusmiddeloverbrug, kriminalitet, afvisende og isolerende adfærd, selvmordsforsøg og så videre. Jeg har mødt slidte personalegrupper, som alt for hyppigt har stået alene med et alt for stort ansvar for at håndtere komplekse problemstillinger, uden at de har fået den hjælp og opbakning, som de har brug for. Derfor fik jeg øje på, hvordan man kan reagere på høje følelsesmæssige krav ved at distancere sig for meget fra andre og ved at underinvolvere sig i arbejdet. Sådan blev forråelsen mit speciale. Det var ikke meningen, men sådan blev det.

Da Fagbokforlaget tilbød at udgive *Når gode mennesker handler ondt* på norsk, genlæste jeg bogen. Jeg indså, at der var sket for meget i de forgangne år til, at bogen blot kunne oversættes, og at bogen indimellem var for dansk til at være relevant for norske læsere. Jeg har derfor brugt et år på at opdatere bogen med ny forskning og flere indefra-perspektiver og på at gøre bogen mere nordisk. Dermed er hele bogen blevet skrevet om.

For ti år siden blev jeg spurgt, om forråelse ikke blot er et historisk fænomen, og om vi ikke er for oplyste og veluddannede til, at der kunne ske krænkelser i dag. Derfor brugte jeg i førsteudgaven en masse kilder for at dokumentere, at forråelse stadig er en risiko. Jeg kom desværre til at irritere læserne med de mange referencer til faglitteratur og avisartikler. De havde ikke brug for beviser for forråelsen. De ville hellere vide, hvordan de kunne undgå, at forråelsen blev en kultur på deres arbejdsplads. Det er bestemt en klogere tilgang at lede efter løsninger end at prøve at bevise fænomenets eksistens. Derfor har jeg slettet mange kildehenvisninger, hvilket forhåbentlig har gjort bogen nemmere at læse. Og derfor handler bogen ikke blot om at forstå forråelse, men også om at finde løsninger.

Forråelsens funktion er at tænke og føle mindre, end man ellers ville gøre, for dermed at beskytte sig selv mod at blive overvældet af ubehagelige tanker og følelser. Forråelse er altså et forsøg på at holde sig selv og situationen ud, når man er presset helt i bund. Konsekvensen af den mestringsstrategi er desværre, at man gør andre ondt. Derfor er forråelse et problem, og jeg vil bruge bogen på at argumentere for, at forråelse er et vildt problem. Et vildt problem består af mange sammenvævede problematikker, der i deres sammenfiltring

kan være næsten uløselige. Inden der kan findes løsninger, er det afgørende, at man forstår det vilde problems kompleksitet, så man ved, hvad der skal løses. Ellers risikerer man at ty til håbefulde quickfix, der i bedste fald er symptombehandling og i værste fald er opslidende tidsspilde. Jeg har slettet det oprindelige, afsluttende kapitel 5 for at skrive et nyt, løsningsorienteret kapitel om de mulige løsninger, der kan gøre forråelse unødvendig som mestringsstrategi.

Da jeg skrev første udgave af *Når gode mennesker handler ondt*, arbejdede jeg mest indenfor handicap-, psykiatri- og demensområderne. Siden da har jeg besøgt de andre velfærdsområder og erfaret, at forråelsesrisikoen er den samme uanset faggruppe, målgruppe eller speciale. Uanset om det er sygehuse, skoler, herberger, hjemmepleje, jobcentre, vuggestuer, myndighedsafsnit, bosteder, plejehjem, skolefritidsordninger, tandpleje, beskyttede værksteder, kriminalforsorgen, familiebehandlingssteder, skadestuer, plejefamilier, rehabiliteringscentre, forsorgshjem, hjemmevejledninger, børnehaver, aktivitetssteder, socialforvaltninger eller specialskoler, så ser jeg de samme forsøg på at håndtere slitagen ved at prøve at tænke og føle mindre, end man egentlig gør. I revideringen har jeg derfor tilføjet fortællinger fra flere velfærdsområder.

Siden første udgivelse har jeg oplevet forråelsen hos mig selv endnu flere gange. Jeg har mødt andres forråelse – desværre indimellem i mere ekstreme udgaver end for ti år siden. Jeg har lyttet til hjerteskrærende fortællinger fra børn, borgere og pårørende om, hvordan de er blevet krænket af deres professionelle, og jeg har hørt endnu flere fortællinger fra professionelle, der har været og er en del af forråede kulturer. Jeg har derfor tilføjet flere eksempler fra praksis. Også fordi jeg via mine foredrag har lært, at fortællinger fra praksis kan føre til mere identificering og dybere eftertænksomhed, end beskrivelser af forskningsresultater og teoretiske begreber kan. Jeg har skaffet pladsen til fortællingerne ved at slette nogle af mine omstændelige teoretiske forklaringer.

I denne revidering af *Når gode mennesker handler ondt* træder jeg mere tydeligt frem med mine fejl og min forråelse. Det gør jeg, fordi jeg ikke kan bede andre professionelle om at stå frem, hvis jeg ikke selv gør det samme. Mit ønske om at være med til at skabe tilstrækkelig psykologisk tryghed til at få fejl, mangler og problemer frem i lyset forbliver et hult og uærligt ønske, hvis ikke jeg selv står frem med mine fejl og mangler.

Det vigtigste gennembrud, der er sket på forråelsesområdet, er, at medarbejdere og ledere er begyndt at fortælle om deres egne erfaringer med forråelse (Hansen, 2020; Hauge, 2020; Socialpædagogerne Podcast d. 14/6 2021; Socialt Indblik d. 27/5, d. 16/6 og d. 23/6 2022). Fortællingerne er ikke længere blot fortællinger om forråelse "i gamle dage" eller om andres forråelse, men fortællinger om egne nutidige erfaringer. Det er opløftende at mærke, at professionelles parathed til at beskæftige sig med forråelse bliver større og større – trods risikoen for udskamning.

Dorthe Birkmose

Psykolog og foredragsholder