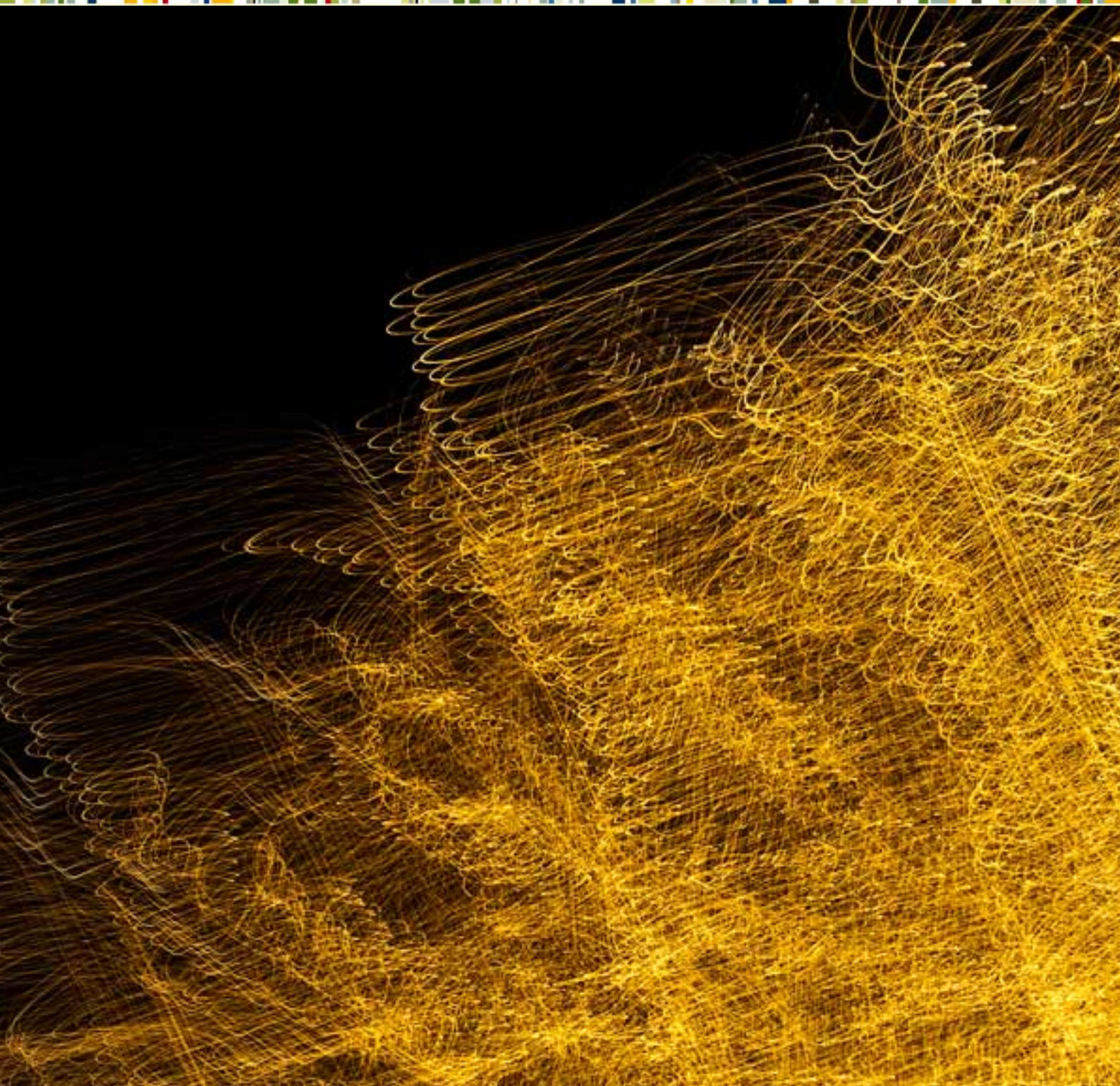


Kjeld Høgsbro, Leena Eskelinen, Mia Arp Fallov, Kirsten Mejlvig &
Nichlas Permin Berger

Når grænserne udfordres

Arbejdsbelastninger og pædagogiske udfordringer i
specialpædagogiske boenheder



Publikationen *Når grænserne udfordres – Arbejdsbelastninger og pædagogiske udfordringer i specialpædagogiske boenheder* kan downloades fra hjemmesiden www.akf.dk

AKF, Anvendt KommunalForskning

Købmagergade 22

1150 København K

Telefon: 43 33 34 00

Fax: 43 33 34 01

E-mail: akf@akf.dk

© 2012 AKF og forfatterne

Mindre uddrag, herunder figurer, tabeller og citater, er tilladt med tydelig kildeangivelse. Skrifter, der omtaler, anmelder, citerer eller henviser til nærværende, bedes sendt til AKF.

© Omslag: Monokrom, Lars Degnbol

Forlag: AKF

ISBN (elektronisk version): 978-87-7509-276-5

ISBN (trykt version): 978-87-7509-279-6

i:\08 sekretariat\forlaget\le\2888\2888_naar_graenserne_udfordres.docx

April 2012

AKF, Anvendt KommunalForskning

AKF's formål er at levere ny viden om væsentlige samfundsforhold. Hovedvægten ligger på forskning i velfærds- og myndighedsopgaver i kommuner og regioner. Det overordnede mål er at kvalificere beslutninger og praksis i det offentlige.

Kjeld Høgsbro, Leena Eskelinen, Mia Arp Fallov, Kirsten Mejlvig &
Nichlas Permin Berger

Når grænserne udfordres

Arbejdsbelastninger og pædagogiske udfordringer i
specialpædagogiske boenheder

*Personligt har det jo været en kæmpeudfordring, for det er jo en helt anden verden pludselig at komme ind i. Han har også overfaldet mig en enkelt gang. Så det har for mig været personligt grænseoverskridende, for man skulle jo lære hele området omkring autisme at kende, og hvad det er for noget, og hvad det er, der gør, at han angriber mig. Hvornår skal jeg passe på, og hvad skal jeg gøre, for at han ikke gør det? Det har været fantastisk spændende.
(Medarbejder i en af boenhederne i undersøgelsen)*

Forord

Denne rapport handler om forholdet mellem pædagogiske metoder og psykisk arbejdsbelastning i boenheder for mennesker med alvorlige udviklingsforstyrrelser og varierende grad af udviklingshæmning. Rapporten bygger på en undersøgelse, som AKF og AAU har gennemført, efter at en række ledere på disse boenheder sammen med Videnscenter for Autisme havde efterlyst en større viden om, hvordan man kunne løse problemerne omkring personalets psykiske arbejdsmiljø uden at komme i konflikt med de pædagogiske målsætninger.

Der havde i en periode været presseomtale af situationer, hvor beboere på specialpædagogiske tilbud for mennesker med nedsat kognitiv og følelsesmæssig funktionsevne havde været udsat for overgreb. Samtidig havde man i den internationale diskussion i de faglige tidsskrifter på det specialpædagogiske område og autismeområdet været optaget af, hvordan man kunne udvikle samspillet mellem personale og beboere samt forhindre, at personalet greb til fysiske eller pædagogiske foranstaltninger som måtte opleves som et overgreb på beboerne.

Rapporten henvender sig primært til professionelle, der arbejder med mennesker med forskellige kombinationer af udviklingshæmning samt udviklings- og adfærdsforstyrrelser, men også til andre, der interesserer sig for det arbejde, der udføres i specialpædagogiske bomiljøer. Undersøgelsen giver indsigt i dilemmaer og udfordringer i dette arbejde, og det er vores håb, at undersøgelsen bidrager til forbedringer for medarbejdere og beboere.

Undersøgelsen er gennemført i samarbejde med fem boenheder beliggende i forskellige dele af landet. Vi siger tak til boenhederne, som velvilligt har stillet sig til rådighed for undersøgelsen og har været behjælpelige med at give adgang til feltet. En særlig tak går til de medarbejdere og ledere, der gennem interview, observation og spørgeskema har delt deres viden og erfaringer med os.

Undersøgelsen er blevet gennemført i perioden 2010-2011 i et samarbejde mellem docent Leena Eskelinen, AKF, professor Kjeld Høgsbro, Institut for Sociologi og Socialt Arbejde, AAU, forskningsassistent Nichlas Permin Berger, AKF, adjunkt Mia Arp Fallov, AAU og lektor Kirsten Mejlvig, AAU, som sammen har forestået observationsstudier og udarbejdelsen af de interne observationsrapporter samt udviklet diskussionerne af metoder, analyser og fortolkning af resultater. Derudover har stud.scient.soc. Mette Rømer, stud.scient.soc. Stella Mia Sieling, stud.scient.soc. Birthe Stubbe og stud.scient.soc. Cecilie Bonnevie medvirket ved bearbejdning af data. De afsluttende analyser og den afsluttende fremlægning af undersøgelses resultater i nærværende rapport er gennemført af Leena Eskelinen og Kjeld Høgsbro.

Undersøgelsen er gennemført med støtte fra Arbejdsmiljøforskningsfonden.

Leena Eskelinen

Marts 2012

Indhold

Sammenfatning	7
1 Indledning	11
1.1 Formål og problemstilling.....	11
1.2 Teoretisk udgangspunkt.....	14
1.2.1 Autismeteoretiske overvejelser	15
1.2.2 Stressteoretiske overvejelser.....	16
1.2.3 Grundlæggende begreber	17
1.3 Metode og materiale.....	19
1.3.1 Udvalgelse af boenheder	19
1.3.2 Dataindsamling og datagrundlag.....	20
1.3.3 Datamaterialets organisering.....	23
1.3.4 Feedback og validering	24
2 Personalet i boenhederne: forudsætninger og arbejdssituation	25
2.1 Baggrund, ansættelsesform og uddannelse	25
2.1.1 Supervision og efteruddannelse i konflikthåndtering.....	27
2.2 Oplevelse af egen arbejdssituation.....	30
2.2.1 Forekomst af konfliktepisoder	31
2.3 Opsamling	34
3 Beboerne i boenhederne: funktionsniveau og sociale kompetencer	35
3.1 Funktionsniveau.....	35
3.2 Social og kommunikativ funktionsnedsættelse	38
3.3 Det modsigelsesfulde billede.....	41
3.4 Relation til de pårørende.....	44
4 Det daglige samspil mellem frontpersonale og beboere	47
4.1 Kommunikations- og interaktionsformer i praksis	47
4.2 Hvad oplever medarbejdere som udfordrende samspilssituationer – fire hovedformer	50
4.3 Hvordan forholder medarbejderne sig til beboernes udfordrende adfærd?	58
4.3.1 Hvordan oplever medarbejderne deres egen rolle med hensyn til opståen og udvikling af beboernes udfordrende adfærd?	58
4.3.2 Hvad <i>gør</i> beboernes udfordrende adfærd ved personalet?	63
4.3.3 Hvilke handlingsmuligheder har medarbejderne i forhold til beboernes udfordrende adfærd?	69
4.4 Opsamling	71
5 Pædagogiske principper	73
5.1 Overordnede pædagogiske principper	73
5.2 Kravet om struktur	75
5.3 Hierarkier inden for det pædagogiske personale	81
5.4 Kontinuitet og opbrud i de pædagogiske principper	84

5.5	Det pædagogiske personales håndtering af udfordrende adfærd i det daglige.....	85
5.5.1	At give tid.....	86
5.5.2	At bevare roen og blive i konflikten	87
5.5.3	At forenkle verbal kommunikation	89
5.5.4	At sætte personlige grænser.....	90
5.5.5	Matchning af beboere og personale	92
5.6	Afvejning af modsatrettede hensyn	96
5.7	Overordnede strategier for den pædagogiske udvikling.....	98
5.7.1	Anvendelse af skemaer til registrering af konfliktepisoder	99
5.8	Læring og udvikling af pædagogisk praksis.....	100
5.9	Udvikling og opretholdelse af pædagogiske kompetencer	106
6	Sammenhænge mellem pædagogik, konflikter og psykisk belastning	109
6.1	Umiddelbare følelsesmæssige reaktioner.....	111
6.2	Længerevarende psykisk belastning.....	113
6.3	Konflikthypighed.....	115
6.4	Opsamling	117
7	Diskussion og perspektivering	119
7.1	Psykisk belastning – former og forklaringsmodeller	119
7.2	Pædagogisk referenceramme og praksis.....	123
7.3	Udefrakommende interventioner i samspillet mellem beboere og personale	126
	Litteratur	131
	Bilag 1: Tabeller til kapitel 6	137
	English Summary.....	141

Sammenfatning

Formål

Denne rapport omhandler resultaterne af en undersøgelse af sammenhænge mellem pædagogik, konflikthåndtering og psykisk belastning i boenheder for mennesker med udviklingshæmning og udviklings- og adfærdsforstyrrelser.

Undersøgelsen havde til formål at identificere de sammenhænge, der eventuelt kunne være mellem de pædagogiske paradigmer, som gør sig gældende inden for området, de konflikter som kendetegner samspillet mellem beboere og personale, og den psykiske belastning personalet oplever i det daglige. Undersøgelsen var designet som en institutionel etnografi og tog dermed sit udgangspunkt i beboernes situation, sådan som den påvirkes af deres manglende evne til at give udtryk for behov og følelser. Den undersøgte på denne baggrund, hvordan samspillet mellem beboere og personale foregår for endelig at se på, hvordan boenhedernes medarbejdere søgte at opnå en pædagogisk hensigtsmæssig og forsvarlig regulering af dette samspil. I forlængelse af principperne for institutionel etnografi var målet for undersøgelsen at identificere centrale problematikker som karakteriserede samspillet mellem personale og beboere, og som kunne forklare en række af de problemer, som var erkendt inden for området.

Det var således almindeligt anerkendt inden for det specialpædagogiske område, at der er tale om en særskilt vanskelig pædagogisk opgave, at man som pædagogisk medarbejder er usikker på, hvordan man skal forholde sig til beboernes udfordrende adfærd og de konflikter, der opstår mellem beboere og personale, og at personalet inden for disse boenheder er blandt de mest psykisk belastede personalegrupper inden for omsorgsarbejdet. Undersøgelsen søgte derfor at identificere en eventuel sammenhæng mellem personalets psykiske belastning og de anvendte pædagogiske metoder. Undersøgelsens problemstilling har således indeholdt det, vi har kaldt en 'dobbeltproblematik', nemlig en erkendt særlig psykisk belastning af personalet og en erkendt særlig pædagogisk udfordring. Begge problematikker er velkendte inden for autismeområdet, men der har været tradition for at undersøge dem hver for sig, selvom de i virkeligheden kan forventes at være tæt forbundne, fordi man ikke kan tillade sig at løse det ene problem uden at tage hensyn til det andet.

Datagrundlag og metode

Undersøgelsen blev gennemført i fem boenheder for voksne, beliggende i forskellige regioner. Udvælgelsen blev foretaget ved at benytte tilbudsportalen og regionernes hjemmesider. De boenheder, der indgik i undersøgelsen, må betragtes som forholdsvis store, veletablerede og udviklingsorienterede ud fra deres lokale forudsætninger. Dermed repræsenterer de et pædagogisk arbejde, der bygger på mange års erfaring, og en tradition for refleksion, som gør, at undersøgelsen kan antages at repræsentere typiske og væsentlige dele af de problemstillinger, der karakteriserer pædagogisk arbejde og arbejdsmiljø i bomiljøer for mennesker med svære udviklingsforstyrrelser og udviklingshæmning.

Undersøgelsen bygger metodologisk på intensive kvalitative studier af udvalgte dele af bomiljøerne gennem deltagende observationer af dagligdagen, individuelle interview med medarbejdere og ledelsesrepræsentanter og fokusgruppeinterview med medarbejdere. Derudover blev der gennemført en spørgeskemaundersøgelse, som var rettet mod samtlige medarbejdere på de fem boenheder. Der har således været tale om metodetriangulering, hvor de forskellige metoder dels belyste *forskellige* aspekter af problematikken (kvalitet og forekomst), dels belyste *samme* aspekt af problematikken (narrativt formidlet sammenhæng via interview og korrelationer i besvarelsen af spørgeskemaets spørgsmål).

Den kvalitative undersøgelsesdel var organiseret, således at der for hver af boenhederne blev udarbejdet en observationsrapport, samtidig med at de lydoptagne individuelle interview og fokusgruppeinterview blev udskrevet. På baggrund af observationsrapporterne blev der udviklet temaer for afsluttende fokusgruppeinterview med udvalgte medarbejdere på de enkelte boenheder. Spørgeskemaet til medarbejderne blev udviklet med henblik på, at vi kunne sikre os et overblik over udbredelsen af de forhold, vi havde observeret i den kvalitative del af undersøgelsen. Undersøgelsen har således været eksplorativt og abduktivt orienteret og har gennem dens faser bevæget sig frem mod en indkredsning af genstandsfeltets centrale problematik og en tilbagevendende kritisk undersøgelse af hypoteser fremsat på baggrund af resultater af de forudgående faser.

Sammenhænge mellem pædagogik, psykisk belastning og konflikter

Undersøgelsen peger med ret stor sikkerhed på, at medarbejdernes psykiske belastning primært knyttede sig til en følelse af magtesløshed og frustration over for beboernes udfordrende adfærd, som medarbejderne ikke forstod, ikke syntes sig i stand til at forudse og ikke viste sig i stand til at forhindre. Det kunne i så fald nok så meget handle om selvdestruktiv adfærd, som det kunne handle om adfærd, der var udadreagerende og til fare for andre. Belastningen syntes således primært knyttet til forhold, der satte spørgsmålstejn ved medarbejdernes faglige kunnen og dermed deres faglige identitet. Det var de uddannede pædagoger, som lagde vægt på en struktureret pædagogisk indsats, som var hårdest belastet, når indsatsen ikke resulterede i et reduceret konfliktniveau.

Undersøgelsen peger således på en sammenhæng mellem en manglende forståelse for den situation, man var i, og så den psykiske belastning, man var udsat for. På denne måde bekræftede undersøgelsen sin overordnede hypotese om, at det var relevant at tale om en dobbeltproblematik. Den psykiske belastning havde en direkte sammenhæng med manglende pædagogiske redskaber: følelse af afmagt efter en konfliktepisode var typisk relateret til oplevelse af, at de pædagogiske metoder, man har til rådighed, ikke rækker. Denne overordnede problematik medførte også en sammenhæng mellem konflikthypighed og en erkendt uenighed om de pædagogiske metoder hos personalet. Visse former for udfordrende adfærd syntes således på en og samme tid at udløse magtesløshed og uenighed om pædagogiske principper. Begge dele er udtryk for, at man mangler alment accepterede forklaringer på den udfordrende adfærd.

Undersøgelsen peger på, at uenigheden omkring pædagogiske principper primært angår en overordentlig vanskelig balance mellem en kollektivt fastlagt struktur i dagligdagen og in-

dividuelle hensyn til den enkelte beboers øjeblikkelige behov. Her viser både den kvalitative og den kvantitative undersøgelse, at der var store forskelle i opfattelsen af, hvordan man forholdt sig til denne balance, og i de tilfælde hvor der skulle tages beslutninger var der usikkerhed om, hvem der traf beslutningen, og hvordan den blev truffet. Det samme gjaldt, i hvor høj grad det er "rigtigt" at stille krav og forventninger til beboerne.

Undersøgelsen synes tillige at pege på en diskrepans mellem en udbredt og muligvis noget forenklet opfattelse af funktionsniveauet hos mennesker, som har fået en autismediagnose og så personalets praktiske erfaringer fra det daglige samvær med beboerne. På dette niveau kunne en mere nuanceret autismeforståelse antages at hjælpe personalet til en større forståelse for deres praktiske erfaringer, som tyder på, at beboerne har større potentiale til udvikling end antaget på grundlag af diagnosen.

Undersøgelsen kan dog ikke påvise en entydig sammenhæng mellem personalets pædagogiske holdninger og principper på den ene side og konflikternes hyppighed og indhold på den anden. Visse erfaringer blandt medarbejderne kunne tyde på at nogle former for udfordrende adfærd kunne være udtryk for beboernes frustration over manglende variation i hverdagen eller manglende kontakt med et personale, der var underlagt store krav om selvkontrol, men vi kunne som sagt hverken finde en tydelig relation mellem konflikthypighed og holdninger eller mellem konflikthypighed og principper. En forklaring på dette kan være, at der ikke er en entydig sammenhæng mellem medarbejdernes holdninger og den praksis, de udfolder i hverdagen. En anden forklaring kan være, at beboerne altid inden for hvert enkelt team vil møde den samme spredning i synspunkterne vedrørende struktur og individuelle holdninger hos medarbejderne. En tredje forklaring kunne være, at information og efteruddannelse inden for dette arbejdsområde er så intensiv og ens i sit indhold, at både pædagogiske retningslinjer og pædagogisk praksis er nogenlunde den samme alle steder.

Undersøgelsen kan umiddelbart afvise, at der er problemer med medarbejdernes holdninger og etik. Deres holdninger til beboerne synes i høj grad at hvile på respekt og anerkendelse. Det er derfor ikke primært på dette område, man skal forandre praksis; et fokus på de etiske krav vil formodentlig kun belaste personalet yderligere.

Konklusion

Vi konkluderer på ovennævnte baggrund, at der er problemer i form af psykisk arbejdsbelastning og i det pædagogiske grundlag for arbejdet med mennesker med svære udviklingsforstyrrelser og udviklingshæmning, og at disse problemer er uadskilleligt forbundet med hinanden. En forbedring af det teoretiske grundlag for det pædagogiske arbejde på autismeområdet, som i højere grad gør det muligt at forstå beboernes reaktioner, vil således umiddelbart kunne fjerne en betydelig del af den psykiske belastning. Man kan samtidig formode, at det ville kunne ændre de pædagogiske principper på en måde, som kunne påvirke konflikternes hyppighed og indhold. Men man mangler på dette område at formulere alternative strategier, hvis betydning kan gøres til genstand for undersøgelse.

Da undersøgelsen bygger på forholdene i udviklingsorienterede boenheder med stor erfaring, er der ikke tale om banale mangler i den pædagogiske forståelse, der kan løses gennem en større informations- og efteruddannelsesvirksomhed blandt personalet. Der er heller ikke

tale om simple problemer vedrørende implementering af pædagogiske principper. Der er i højere grad tale om mere grundlæggende problemer i den dominerende forståelse af beboernes problemer og den støtte, de har behov for. Dette gennemgående problem inden for området peger på et behov for en teoretisk såvel som en praktisk-eksperimentel indsats, som kan stille kritiske spørgsmål til udbredte paradigmer og vise nye veje for den pædagogiske praksis.

1 Indledning

Vi ved fra tidligere undersøgelser, at personalet i boenheder for mennesker med alvorlige udviklingsforstyrrelser og udviklingshæmning er en af de personalegrupper inden for omsorgsarbejdet, som oplever den største grad af psykisk belastning på arbejdet, herunder vold (NFA 2005; Socialpædagogerne 2007). Intensiv psykisk belastning kan resultere i posttraumatisk stress og/eller kroniske psykiske lidelser, langtidsfravær, eventuelt arbejdsophør og problemer med at rekruttere personale til boenheder. Samtidig stiller arbejdet store pædagogiske udfordringer til personalet, idet disse beboere kan have svært ved at give udtryk for deres problemer og behov, og der samtidig er en politisk ambition om at give dem en tilværelse, der kan sammenlignes med den, der gives andre mennesker i samfundet.

Undersøgelsens problemstilling har således indeholdt det, vi har kaldt en 'dobbelt problematik', nemlig en erkendt særlig psykisk belastning af personalet og en erkendt særlig pædagogisk udfordring. Begge problematikker er velkendte inden for autismeområdet, men der har været tradition for at undersøge dem hver for sig, selvom de i virkeligheden kan forventes at være tæt forbundne, således at man ikke kan tillade sig at løse det ene problem uden at tage hensyn til det andet.

1.1 Formål og problemstilling

En væsentlig præmis for nærværende undersøgelse har været, at man ikke kan løse det arbejdsmiljørelaterede problem på en måde, som betyder en forringelse af arbejdets pædagogiske kvalitet for beboerne, og at man på den anden side heller ikke kan stille personalet pædagogiske krav, som indeholder alvorlig psykisk belastning af den enkelte medarbejder.

Formålet med undersøgelsen har således været at afdække den sammenhæng, der eksisterer mellem socialt samspil i arbejdssituationer, psykisk belastning, pædagogik og konflikt-håndtering, og på denne baggrund identificere principper for pædagogisk indsats, der på en og samme tid:

- forbedrer det psykiske arbejdsmiljø i boenhederne, idet en større viden om, hvordan man kan håndtere udfordrende adfærd, giver personalet større tryghed, når de opstår
- forebygger magtanvendelse og overgreb, idet personalet via en bedre forståelse af problemerne bliver i stand til at forebygge konflikters opståen og finde alternative metoder til konflikthåndtering.

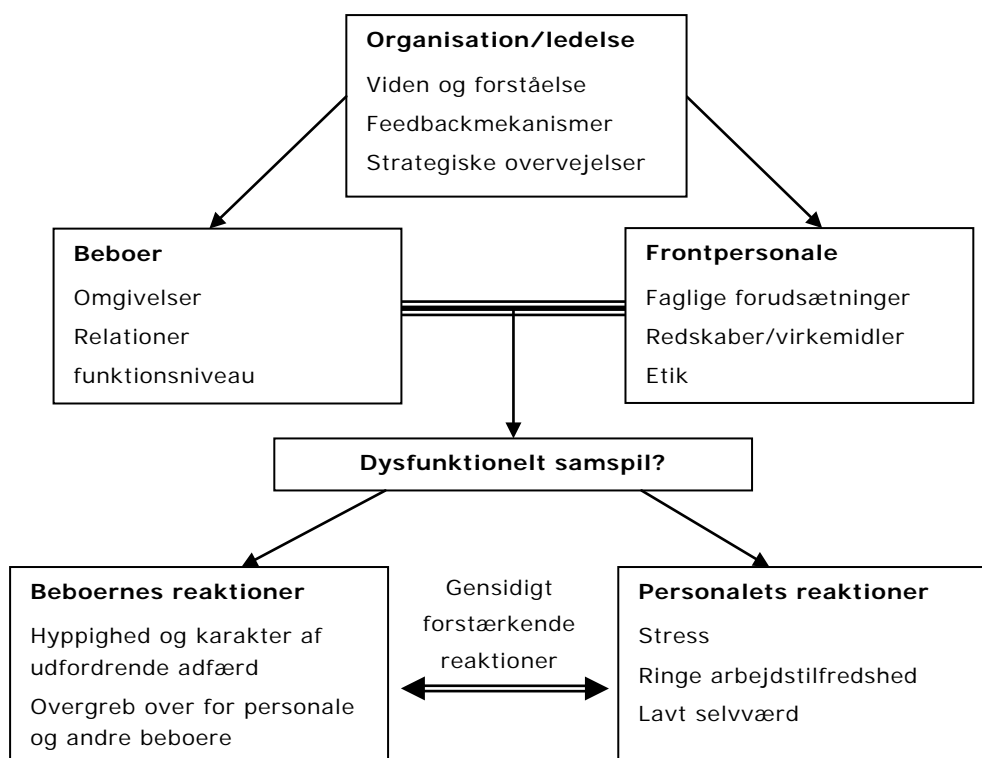
Dermed anlægger vi i undersøgelsen et dobbelt perspektiv på undersøgelsens problemstillinger: dels et arbejdsmiljøperspektiv, dels et specialpædagogisk perspektiv. Ambitionen er at kombinere en viden om psykiske belastninger i arbejdsmiljøet med en viden om de særlige pædagogiske udfordringer i arbejdet med mennesker med udviklingsforstyrrelser – en kom-

bination af to perspektiver, der synes at have manglet i den hidtidige forskning i Danmark, og som også internationalt set typisk har udgjort to adskilte forskningsområder.

Empirisk har undersøgelsen været rettet mod personalets psykiske arbejdsmiljø, pædagogisk praksis og former for konflikthåndtering inden for fem af landets specialpædagogiske boenheder til mennesker med varierende grad af udviklingshæmning, alvorlige udviklingsforstyrrelser og adfærdsproblemer. Disse boenheder blev valgt ud fra det kriterium, at der skulle være tale om større boenheder, som både var udviklingsorienterede og havde omfattende erfaringer med denne gruppe beboere. I vurderingen af undersøgelsens resultater skal det således medtænkes, at der ikke er tale om en repræsentativ undersøgelse af danske boenheder, hvilket heller ikke har været målet med undersøgelsen. Ved at udvælge fem boenheder af en vis størrelse, en vis udviklingsorientering og en større historisk erfaring inden for området, har vi derimod villet sikre os, at de pædagogiske og arbejdsmiljømæssige problemstillinger vi dermed fik inddraget, måtte forventes at være karakteristiske og uomgængelige for arbejdet inden for dette område. De fem boenheder i undersøgelsen bidrager med et samlet materiale af forudsætninger og erfaringer, som tilsammen fremstår som en ikke eksisterende "superboenhed", der repræsenterer et bredere spektrum af erfaringer end den enkelte boenhed gør i sig selv. Det er dette bredere spektrum af erfaringer, som har haft undersøgelsens egentlige interesse.

Vores forståelse af, hvordan socialt samspil, psykisk belastning, pædagogik og konflikt-håndtering danner en samlet problematik kan illustreres med figur 1.1.

Figur 1.1 Model for forståelse af konfliktfyldte samspil



Overordnet set er samspillet mellem beboere og personale rammesat af den organisation, de er en del af. Her er der både tale om ledelsens viden og forståelse, strategiske overvejelser og udviklingsplaner, men også om feedbackmekanismer i organisationen, ressourcer og arkitektur, interne og eksterne (politisk fastlagte) retningslinjer og regler for personalets samspil med beboerne, samt fordeling af ansvar og indflydelse.

I det konkrete samspil møder beboere og personale hinanden med hver deres egne forudsætninger. For beboernes vedkommende er der tale om karakteren af deres funktionsnedsættelse, men også om tidligere oplevelser i deres eget miljø og om de muligheder, de har haft for personlig udvikling og læring. Det handler både om deres baggrund i institutionsmiljøet og deres relationer og historie i forhold til forældre og nære pårørende samt disses forståelse og accept af vedkommende.

For personalets vedkommende er der dels tale om deres faglige forudsætninger, etik, normer og pædagogiske virkemidler, som er udbredt i det kollegiale miljø, dels det kollegiale samspil og den form for støtte, de modtager fra deres kolleger, og dels kompetenceudvikling i form af efteruddannelse og supervision.

Tilsammen skaber disse tre forhold (organisation, beboersituation og medarbejdersituation) betingelserne for et samspil, som kan opleves som dysfunktionelt, dvs. i uoverensstemmelse med den harmoni, man ønsker, skal eksistere i samspillet, og som psykisk belastende for de mennesker, der indgår i samspillet.

Vi antager, at der er tale om nogle gensidigt forstærkende mekanismer i de tilfælde, hvor samspillet ikke umiddelbart kan reguleres i hensigtsmæssig retning. Det kan tænkes, at personalet reagerer uhensigtsmæssigt på belastningen, således at de kommer til at forstærke de reaktioner hos beboerne, som belaster dem, hvilket danner en ond cirkel, uden at nogen rigtigt kan finde ud af, hvad der er galt. Det er disse mulige uhensigtsmæssige reaktioner og samspil, som det har været undersøgelsens opgave at identificere.

Undersøgelsens nyhedsværdi er således knyttet til belysning af denne mulige dobbeltproblematik – alvorlig psykisk belastning og forringet kvalitet af arbejdet – og dens mulige løsning. Undersøgelsen skulle gerne skabe større forståelse for, hvordan overgreb over for beboere og personalets psykiske belastning kan have en fælles baggrund i samspillet mellem beboere og medarbejdere. Vi håber på denne måde at nå frem til en forståelse for, hvordan man på en og samme tid kan lette presset på både medarbejdere og beboere. Det er en grundlæggende præmis for undersøgelsen, at man ikke kan løse problemerne for den ene af disse to grupper uden at medtænke de forhold, det skaber for den anden part.

Dermed kan undersøgelsen bidrage til en diskussion af, hvordan vi på sigt kan udvikle modeller for medarbejdernes konflikt- og stresshåndtering og dermed forbedre psykisk arbejdsmiljø hos personalet i boenheder med beboere med nedsat kognitiv og følelsesmæssig funktionsevne. Det er tillige forhåbningen, at undersøgelsens resultater, på et mere generelt niveau, vil kunne generaliseres til andre områder, hvor omsorgspersonale er i kontakt med mennesker med nedsat kognitiv og følelsesmæssig funktionsevne som fx ældre mennesker med demens. Hittidige danske undersøgelser af arbejdsmiljø og konflikthåndtering har omhandlet interpersonelle konflikter medarbejderne indbyrdes eller mellem medarbejdere og

ledelse (bl.a. Mikkelsen 2008), mens sammenhængen mellem konflikter og medarbejder/beboerrelation ses ikke at have været genstand for analyse.

1.2 Teoretisk udgangspunkt

Undersøgelsen er designet som en institutionel etnografi, sådan som denne tradition efter 2005 har udviklet sig i det canadiske forskningsmiljø omkring sociologen Dorothy E. Smith (Smith 2005 & 2006). Det vil sige, at analyserne fokuserer på den sammenhæng af institutionelle strukturer, reguleringer, normer og diskurser, som kendetegner et givent område af socialt arbejde og samtidig skaber grundlaget for feltets særlige problematik, som i vores undersøgelse handler om en særlig sammenhæng mellem psykisk arbejdsbelastning og pædagogisk konflikthåndtering. Hvad det er for en særlig sammenhæng, der er problematikken, er ikke givet på forhånd. Det er selve målet med undersøgelsen at identificere en sådan gennemgående problematik i sammenhængen mellem psykisk arbejdsbelastning og pædagogik.

Den institutionelle etnografi tager altid sit udgangspunkt i den livsverden, brugerne af det moderne samfunds institutioner befinder sig i. I nærværende undersøgelse vil det sige den situation, som beboerne befinder sig i, med de forudsætninger de har, og de rammer de er underlagt. Beboerne er ikke indgået i undersøgelsen som informanter. Beboernes livssammenhæng er primært blevet synlig gennem vores observationer af dagligdagen i boenhederne og vores interview med medarbejderne, hvor vi har valgt medarbejderne som informanter om beboeres og medarbejderes samspil inden for boenhederne (DeVault & McCoy 2002). Med dette som udgangspunkt søger vi at identificere den særlige problematik i samspillet mellem beboere og personale, i de rammer begge grupper er underlagt, både hvad angår regler, ressourcer, organisatoriske forhold og pædagogiske retningslinjer.

Undersøgelsen har ikke i sit udgangspunkt haft en bestemt teoretisk tilgang til problemstillingerne. Vi har selvfølgelig haft et vist teoretisk repertoire at trække på, herunder nedennævnte stressteoretiske og autismeteoretiske overvejelser, men der har primært været tale om, at vi undervejs i den eksplorative undersøgelsesproces af feltets problematik har inddraget de teorier og metoder, som bedst forklarede og belyste de sammenhænge, vi identificerede. Dette er i overensstemmelse med en teoretisk tilgang, der ser på forskellige teories muligheder for at belyse forskellige aspekter af en given problemstilling (Podgórecki & Loss 1979; Høgsbro et al. 2009; Høgsbro 2011).

Som teoretisk grundlag har undersøgelsen inddraget forskellige stressteoretiske tilgange i sin diskussion, fordi det inden for dette teoretiske felt burde være muligt at finde teorier, der angik nogle af de problemstillinger vedrørende psykisk arbejdsmiljø, vi mødte i vores empiriske materiale. Endvidere kunne en indsigt i de neuropsykologiske autismeteorier på forhånd antages at være relevant, dels fordi de søger at forklare en række af de kommunikative problemer, der knytter sig til de gennemgribende udviklingsforstyrrelser, dels fordi de som den herskende diskurs blandt videnspersoner på området kan antages at have en vis betydning for praksis. De to teoretiske perspektiver, som danner udgangspunkt for vores analyse, er således dels et stressteoretisk perspektiv på den psykiske belastning af personalet, dels et autismeteoretisk perspektiv på de pædagogiske udfordringer.

Selve vores forståelse for samspillet mellem medarbejdere og beboere er dog i højere grad baseret på symbolsk interaktionisme (Mead 1934; Habermas 1981) og i nogen grad på anerkendelsesteori (Honneth 2003; Juul 2010). Med dette menes, at vi i vores undersøgelser af problemstillinger i samspillet er særligt opmærksomme på den symbolske betydning adfærd og handlinger kan have for de involverede parter, og at denne symbolske betydning påvirker begge parter identitet og selvforståelse.

Vores teoretiske tilgang til forståelse af forholdet mellem teori og praksis, som vi møder det i det empiriske materiale, er fortrinsvis diskursanalytisk. Hermed menes, at vi i vores undersøgelse af de forklaringer, vores informanter kommer med, og de begrundelser de giver for en bestemt praksis, er særligt opmærksomme på, hvordan de hermed refererer til bestemte udbredte diskurser vedrørende problemets karakter og løsningsmuligheder (Fairclough 1992, 1995, 2003; Jørgensen & Philips 1999; Wenger 1998; Wenger et al. 2002; Høgsbro 2010).

1.2.1 Autismeteoretiske overvejelser

Forskellige kombinationer af generel udviklingshæmning og specifikke udviklingsforstyrrelser kan medføre, at samspillet med andre mennesker let kan blive præget af misforståelser, frustration og vrede. Baggrunden for dette er, ifølge fremherskende teorier om udviklingsforstyrrelser, deres særlige karakteristika i form af manglende empati, vanskeligheder ved at se situationen med et andet menneskes perspektiv, problemer med at overholde og overskue almindelige regler for interaktion med andre mennesker og problemer med at sortere udefrakommende stimuli og kontrollere impulser (Hollander & Nowinski 2003). Denne indkredsning af den specifikke karakter af den kommunikative funktionsnedsættelse, som præger mennesker med udviklingshæmning og udviklingsforstyrrelser, kan sige noget om den belastning medarbejderne udsættes for. Det er ikke blot den daglige øvelse i at foregribe misforståelser og konflikter, men også den manglende respons, som kan give medarbejderne en følelse af usynlighed og manglende bekræftelse (Høgsbro 2007). ETIBA-undersøgelsen viste, at denne situation var særligt belastende for pædagoger, der alene omgås børn med autisme (Høgsbro 2007).

Manglende kommunikativ kompetence og forståelse for socialt samspil kan være årsagen til det, som personalet oplever som 'konfronterende adfærd', men som i virkeligheden fra beboernes side er et forsøg på at sikre sig opmærksomhed, flygte fra ubehagelige situationer eller en protest mod forandring (Schuler & Fletcher 2002). Det problematiske samspil med professionelle kan ændre omfang og karakter alt efter, hvordan disse forholder sig til samspillet (Howlin 2005). Det anses således for at være muligt at sænke konfliktniveauet og derigennem mindske medarbejdernes psykiske belastning. Spørgsmålet er mere, hvordan det lader sig gøre.

Det konkrete samspil mellem beboere og personale er yderligere påvirket af en organisatorisk kontekst, hvor ledelsesstil, normeringer, institutionernes arbejdsrutiner, normer og pædagogisk praksis m.m. har indflydelse på den enkelte medarbejders mulighed for at håndtere konkrete arbejdssituationer. Alle disse forhold kan føre til, at medarbejderne får begrænset deres muligheder for at disponere selvstændigt, at de får en oplevelse af, at de ikke

lever op til egne krav, og at de bliver bange for at lide overlast. De oplever i deres arbejde konfliktsituationer, hvor de er udsat for affektbaseret vold og trusler og svarer tilbage på samme måde. Dermed er det psykiske arbejdsmiljø afgørende forringet (Wynne et al. 1997; Berliner 2000; Borritz 2006).

Der er dog en igangværende diskussion om, hvorvidt diagnoserne under autismspektret (de gennemgribende udviklingsforstyrrelser) skal betragtes som selvstændige kategorier af lidelser, eller de skal betragtes som individuelle kombinationer af udfald på nogle væsentlige dimensioner inden for autismspektret (Beyer 2010). Samtidig åbner WHO's internationale klassifikationssystem for funktionsnedsættelser (ICF, WHO 2003) op for muligheden for at se funktionsnedsættelsen som en biologisk-psykologisk-social tilstand, hvor biologiske og neurologiske forudsætninger på et individuelt niveau modificeres/kompenseres af opvækstforhold, sociale samspil og sociale relationer. I denne åbne diskussion af diagnosernes betydning for problemforståelse og intervention findes der således aktuelt både positioner, der tillægger dem en determinerende betydning for det enkelte individs muligheder og positioner, som tillægger dem en mere vejledende betydning, som stadig nødvendiggør en individuel bestemmelse af det konkrete funktionsniveau og opfatter dette funktionsniveau som påvirket af kontekstuelle faktorer (Wetherby & Prizant 2000; Fisker 2010).

1.2.2 Stressteoretiske overvejelser

Arbejdsmiljøforståelsen i projektet er overordnet set stressteoretisk og tager udgangspunkt i, at personalet, der arbejder med mennesker med udviklingshæmning og udviklings- og adfærdforstyrrelser, kan være i risiko for stress og udbændthed på grund af de krævende og intensive relationer, som arbejdet indeholder. International forskning peger på, at personale/klientinteraktion i arbejdet med mennesker med udviklingsforstyrrelser kan blive påvirket negativt, hvis personalet er under stress eller oplever udbændthed (Lawson & O'Brien 1994, Rose et al. 1998a), at personalets stressrespons kan mindske deres evne til at håndtere beboernes udfordrende adfærd (Hastings 2002; Rose et al. 2004), og at organisationskulturen, hvor personalet er stresset og/eller udbændt, kan være relateret til øget risiko for uhenigtsmæssig (abusiv) praksis (White et al. 2003). Der er således ikke tale om en envejspåvirkning, men snarere en sammenkædet problematik, hvor stress hos personalet kan forringe kvaliteten af arbejdet over for beboerne og øge den psykiske belastning hos personalet yderligere. Disse overvejelser har haft betydning for undersøgelsens fokus.

Der er imidlertid meget begrænset viden om, hvordan arbejdsstress og psykisk belastning bedst kan forklares, og især om, hvilke processer der eventuelt fører til overbelastning i arbejdet med mennesker med udviklingsforstyrrelser. Dette har Devereux, Hastings & Noone (2009) peget på i en oversigtsartikel om stressteoretiske tilgange til at forstå personalets arbejdsrelateret stress og udbændthed i det specialpædagogiske arbejde med mennesker med udviklings- og adfærdforstyrrelser. De generelle stressteorier og -modeller, såsom 'person-environment fit' (Cooper & Payne 1978) og krav-kontrolmodellen (Karasek & Theorell 1990), lægger vægt på overordnede aspekter som kilder til arbejdsrelateret stress, men de synes ifølge Devereux, Hastings & Noone (2009) ikke at være særligt velegnede til at beskrive psykisk belastning relateret til samspillet mellem frontpersonale og beboere. Derfor har vi i undersø-

gelsen trukket på og forsøgt at kombinere elementer fra tilgange, som synes mere specifikke med hensyn til analyse af medarbejder/beboersamspil og dermed sammenhængen mellem kommunikation, konflikter og psykisk belastning. En teoriretning – *følelsesmæssig overbelastning* (emotional overload, jf. Maslach 1999) – fokuserer på relationen mellem 'human service'-medarbejder og klient, dvs. den interpersonelle relation, som kilde til stress. Klienterne ses som den primære stressor og de følelsesmæssige reaktioner, som personalet oplever, betragtes som den vigtigste faktor i udviklingen af arbejdsrelateret stress og udbrændthed hos personalet. Følelsesmæssig overbelastning følger, når kravene i arbejdet opleves som større end ressourcerne, og i den forbindelse henviser Maslach (1999) især til mangel på nøgleressourcer, såsom kontrol, coping, social støtte, mulighed for at bruge sine færdigheder, autonomi og involvering i beslutninger, som forstadier til udbrændthed. En anden teoriretning, som ligeledes lægger vægt på medarbejder/klientrelationen er *retfærdighedsteori* (equity theory, jf. Buunk & Schaufeli 1993). Den bygger primært på den antagelse, at ulighed i interaktionen fører til stress. Selvom omsorgsmedarbejdere i princippet ved, at relationen ikke er jævnbyrdig, vil medarbejdere (naturligt) forvente en slags belønning eller taknemmelighed for deres bestræbelser, eller en forbedring i modtagernes situation.

Ifølge begge teoriretninger – følelsesmæssig overbelastning og retfærdighedsteori – investerer medarbejderne eventuelt endnu mere i relationen for at opnå resultater, hvilket kan blive følelsesmæssigt belastende. En modsat reaktion kan derfor gøre sig gældende: medarbejderne begrænser deres involvering og trækker sig, men dette kan på længere sigt vise sig at være en dysfunktionel strategi og have negative konsekvenser for kvaliteten af relationen bl.a. i form af at mindske personalets evne til at håndtere udfordrende adfærd (jf. Hastings 2002; Rose et al. 2004). En af forskellene mellem de to teoriretninger er ifølge Devereux, Hastings & Noone (2009), at følelsesmæssig overbelastning primært er en mikroteori, mens retfærdighedsteorien også inkluderer makroelementer, dvs. at den kan bruges til at betragte kollegiale relationer og medarbejdernes relation til den organisation, de er en del af. De to tilgange vil således eventuelt føre til forskellige anbefalinger med hensyn til at reducere stress hos personalet. I denne undersøgelse har hensigten været at kombinere de to niveauer og perspektiver, jf. vores model for forståelse af samspillet mellem medarbejdere og beboere i afsnit 1.1.

1.2.3 Grundlæggende begreber

Vi har i undersøgelsen været særligt opmærksomme på, hvordan samspillet, dvs. den sociale interaktion mellem personale og beboere, påvirkes af de to aktørers forventninger til hinanden, samtidig med at den skaber og opretholder deres forståelse af hinanden. Om en given form for samspil opleves som belastende, afhænger i forlængelse af ovenstående af den måde, samspillet fortolkes, og den betydning denne fortolkning har for de involveredes selvforståelse og dermed identitet.

Vi har derfor valgt at forholde os kritisk til den gængse anvendelse af begreberne 'konfliktskabende', 'problemskabende' og 'belastende' adfærd, idet man ikke på forhånd kan identificere bestemte hændelser som værende 'konflikter' eller 'belastende'. Det gængse udtryk 'konfliktskabende' eller 'problemskabende' erstatter vi således med det mere neutrale udtryk

'udfordrende' adfærd – en ændring, som vi desuden mener, er en mere direkte og korrekt oversættelse af det engelske begreb 'challenging behaviour' (Emerson 2001). Der er således tale om en adfærd, som ikke på forhånd kan siges at være negativ, dvs. problem- eller konfliktskabende, men alt efter sin hensigt og/eller virkning er en udfordring for den person eller den sammenhæng, den rettes mod.

Hvad angår den autismeteoretiske tilgang beskrevet i afsnit 1.2.1, forstår vi det i forlængelse af Schuler og Fletcher (2002) og Howlin (2005) som et åbent spørgsmål, hvordan beboernes udfordrende adfærd skal fortolkes. Primært forstår vi beboernes udfordrende adfærd som en reaktion på den situation, de befinder sig i eller som en del af en symbolsk interaktion med personalet. Vi betragter ikke beboernes eventuelle diagnose som en endegyldig bestemmelse af deres funktionsniveau, men som en mere generel angivelse af de problemer, de kan have. Når vi bruger betegnelsen autisme, henviser det således ikke til en særlig diagnose inden for autismspektret men til en særlig problematik, hvor evnen til empati og indlevelse i et andet menneskes perspektiv er nedsat. Når vi bruger betegnelsen udviklingshæmning, henviser det især til en nedsat evne til at skabe sig et overblik over givne sociale normer og regler og en nedsat evne til at give udtryk for behov og følelser, på en måde så andre mennesker forstår en. I begge tilfælde er der, diskursteoretisk, tale om en reduceret evne til at knytte an til de diskurser, der regulerer normalsamfundets interaktionsformer og forsyner dem med den betydning, som gør, at vi kan forstå hinanden.

Vi havde fra starten af forskningsprojektet en begrundet antagelse om, at der fandtes forskellige modeller for, hvordan konflikter kan håndteres, idet metoder som Low Arousal, Marte Meo, Studio3 og et nyere udviklet projekt af SOPRA-konsulenterne har været introduceret inden for det specialpædagogiske område og autismeområdet (McDonnell et al. 1998; Sørensen 2003; Kristensen 2006). Disse modeller for, hvordan personalet skal forstå og imødegå konflikter med beboerne, indeholder som regel etiske forskrifter og retningslinjer for arbejdets organisering, samt former for supervision og efteruddannelse. Men vores anvendelse af begrebet 'modeller' i pædagogisk arbejde og i sociale indsatser indeholder ikke generelt den forudsætning, at de skal være beskrevet eksplicit, men kun det forhold, at det forskningsmæssigt er muligt at identificere nogle bestemte retningslinjer for det, medarbejderne foretager sig (Høgsbro 2010). Man kan således godt identificere nogle modeller, der gør sig gældende i praksis, og som personalet tilsyneladende handler efter, uden at modellerne er beskrevet nogen steder (Wenger 1998).

De specifikke (lokale) modeller, som praktikere benytter sig af for at afhjælpe arbejdsmiljø- og samspilsproblemer, kan antages at indeholde referencer til anerkendte teorier på det specialpædagogiske område. Overvejelser vedrørende deres implementering i lokale kontekster og mekanismer, som løbende justerede og korrigerede modellerne. Det bør således ofte være muligt at identificere en programteori eller en epistemologi, som gør sig gældende, i den måde praktikere forholder sig til bestemte problemer (Chen 2005; Pawson 2006; Høgsbro 2010). Det har derfor været hensigten i undersøgelsen, at vi både beskæftiger os med de referencer til alment kendte teorier, som implicit kendetegner praksis og den organisatoriske læring, som synes at udfolde sig i praksis. Undersøgelsen har derfor sat fokus på de praktiske foranstaltninger medarbejderne træffer i hverdagen og diskuteret deres relation til den givne

forståelse af udviklingsforstyrrelser og udfordrende adfærd for på denne måde at identificere de forskellige modellers teorirelaterede begrundelser, den praktisk-organisatoriske forståelse, der ligger bag modellerne, samt de problemstillinger, der knytter sig til deres implementering, samt hvilken betydning løsningsmodellerne har for psykisk belastning og arbejdets kvalitet.

1.3 Metode og materiale

Undersøgelsen tog udgangspunkt i institutionel etnografi (jf. afsnit 1.2), og blev konkret gennemført i fem boenheder for mennesker med gennemgribende udviklingshæmning, udviklingsforstyrrelse og adfærdsforstyrrelse. Dataindsamlingen fulgte den samme procedure i alle fem boenheder, og den omfattede intensive observationer af dagligdagen i bomiljøerne, individuelle interview og fokusgruppeinterview samt gennemførelse af en spørgeskemaundersøgelse. I analyserne bliver materialet behandlet under ét, således at de fem boenheder udgør et samlet materiale, en slags 'supercase', som repræsenterer et bredere spektrum af erfaringer, end den enkelte boenhed vil gøre i sig selv. Hensigten har dermed været at identificere tværgående sammenhænge og forskelle på tværs af de enkelte boenheder.

Undersøgelsen blev gennemført i flere faser og anvendelse af flere metoder i kombination. Forud for perioden med observationer og individuelle interview blev der indledningsvis gennemført en kortlægning af tilbuddene til brug ved udvælgelsen af boenheder til undersøgelsen samt en litteratursøgning, som havde til formål at finde frem til eventuel tidligere forskning omkring 'dobbelt arbejdsmiljøproblematik' beskrevet i afsnit 1.1. Perioden med 'institutionsophold' (observationer og individuelle interview, jf. afsnit 1.5.2) blev afsluttet med et fokusgruppeinterview på hver af boenhederne, med fokus på tværgående temaer. Spørgeskemaundersøgelsen var tematisk tæt relateret til observationer og interview, og den blev rettet mod hele det pædagogiske personale i boenhederne, mens observationer og interview var afgrænset til en udvalgt del i hver boenhed. Alle fem forskere medvirkede i den empiriske dataindsamling, med den arbejdsdeling, at fire forskere gennemførte observationsstudierne og de individuelle interview, og den femte forsker, som havde en koordinerende funktion i projektet, fungerede som moderator i alle fem fokusgruppeinterview. To af forskerne stod for gennemførelsen af spørgeskemaundersøgelsen. For at koordinere og ensarte dataindsamlingen blev interview- og observationsguiderne samt spørgeskemaet udarbejdet i fællesskab, og der blev afholdt flere arbejdsseminarer i projektperioden, hvor metoder, analyser og arbejds-papirer blev diskuteret.

1.3.1 Udvalgelse af boenheder

Udgangspunktet for udvælgelsen af boenheder var at inkludere boenheder, som er forbeholdt mennesker med udviklingshæmning, udviklingsforstyrrelse og adfærdsforstyrrelser, og som på grund af deres funktionsnedsættelse har behov for omfattende hjælp til almindelige daglige funktioner eller pleje, omsorg eller behandling (jf. Lov om Social Service 1998). Vi henvendte os primært til boenheder for voksne; i praksis var beboerne i fire af de udvalgte boen-

heder i voksenalderen, mens de i en boenhed var i teenagealderen (13-17 år). Vi lagde derudover vægt på, at de udvalgte boenheder var opmærksomme på problemstillingen omkring arbejdsmiljø og pædagogisk praksis (ifølge formålsbeskrivelser, virksomhedsplaner mv.), således at de arbejdede udviklingsorienteret ud fra deres lokale forudsætninger. Desuden var det et centralt kriterium ved udvælgelsen, at der var tale om boenheder af en vis størrelse, samt at boenhederne var placeret i forskellige dele af landet. Hensigten var således ikke at udvælge et repræsentativt udsnit af boenheder, og sammenlignet med antallet på landsplan udgør materialet en lille del af helheden.

Den konkrete udvælgelse af boenheder indeholdt flere faser og blev foretaget på baggrund af en kombination af flere kilder. I den indledende fase gennemførte vi en kortlægning af "institutionsverdenen", hvor følgende kilder blev anvendt for at præcisere og afgrænse målgruppen i undersøgelsen og tilbuddenes karakter: tilbudsportalen under Socialstyrelsen, VISO (den nationale Videns- og Specialrådgivningsorganisation under Socialstyrelsen) og regionernes hjemmesider. Ved hjælp af disse kilder blev der i næste fase afgrænset et antal boenheder, og der blev efterfølgende bl.a. via hjemmesider hentet nærmere information om disse boenheders målgruppe, anvendelse af særlige konflikthåndteringsmodeller osv. På baggrund af dette materiale udvalgte forskergruppen seks boenheder i henhold til de ovenfor beskrevne udvælgelseskriterier, og de udvalgte boenheder blev i første omgang kontaktet pr. brev. En af de udvalgte boenheder ønskede ikke at medvirke, og således blev undersøgelsen gennemført i fem boenheder. Af de fem boenheder ligger tre på Sjælland og to i Jylland, og boenhederne er fra fire forskellige regioner, henholdsvis fra Region Hovedstaden, Region Sjælland, Region Midtjylland og Region Sydjylland.

	Boenhedens målgruppe	Antal pladser	Struktur
Boenhed A	Bo- og dagtilbud for unge voksne med gennemgribende udviklingsforstyrrelser inden for autismeområdet	18	3 "huse" + dagcenter
Boenhed B	Helhedstilbud med voksenpladser til personer med autisme	27	5 "huse" + daghjem (uden for)
Boenhed C	Døgn- og aflastningstilbud for børn og unge ¹	24	6 "huse" + intern skole
Boenhed D	Bosted for voksne over 18 år med autisme, og som befinder sig på de tidligste udviklingstrin	34	7 "huse" + dagcenter
Boenhed E	Helhedstilbud for voksne i alderen 20-60 år	32	4 "huse" + 2 integrerede dagtilbud

¹ I undersøgelsen unge mellem 13 og 17 år

1.3.2 Dataindsamling og datagrundlag

Som beskrevet indledningsvis bestod den primære dataindsamling dels af observationsstudier kombineret med individuelle interview og fokusgruppeinterview, som fortrinsvis fokuserede på en afgrænset del af hver boenhed og som typisk repræsenterede de mere belastede medarbejdergrupper inden for boenhederne, dels af en spørgeskemaundersøgelse, som rettedes mod samtlige medarbejdere i de fem boenheder.

Observationsstudier

Der blev gennemført ca. 14 dages deltagende observationsperiode af dagligdagen i hver af de fem boenheder. Observationerne koncentreredes om en mindre del af hver boenhed – typisk et enkelt afsnit/hus eller to afsnit. Forskeren opholdt sig i boenheden på forskellige tidspunkter af dagen, fulgte medarbejdere som "føl" og deltog i de situationer og aktiviteter, som dagligdagen indeholdt. Observationerne fokuserede dermed på den iagttagelige interaktion i dagligdagens naturlige omgivelser og sammenhænge, i hvilke beboerne og medarbejderne befandt sig (morgen- og aftenrutiner, spisesituationer, madlavning og forskellige aktiviteter som gå- og indkøbsture, ridning mv.). I forbindelse med observationerne var vi især interesseret i at indkredse den struktur, medarbejderne befinder sig i.

Observationsguiden indeholdt syv aspekter af boenhedens dagligdag:

- *Fysiske rammer*, herunder opdeling i rum og aktiviteter, adgangsforhold (nemme, besværliggjort, aflåst), rummenes oprindelige funktion og de symbolske meddelelser, der knytter sig til dette (forhenværende hospital, skole, privat villa, målrettet ny bebyggelse osv.)
- *Pædagogiske principper*, herunder synlig fastholdelse af struktur, udviste hensyn til den enkelte beboer, sociale krav, udvist anerkendelse og respekt i samspil inden for og mellem gruppen af beboere og personalemedlemmer. Sociale krav og tilpasningsstrategier. Belastende situationer registreret i forbindelse med deltagerobservation.
- *Socioteknikker*, herunder træningssessioner og referencer til Studio3 og Marte Meo, piktogrammer, matchning af brugere og pædagoger, møder for kollektiv styring af konflikter, supervision og kollektiv støtte, skærmningsteknikker, Low Arousal.
- *Rum – aktivitet – aktørsammenhænge*, herunder opmærksomhed over for hvordan forskellige aktører indfinder sig i rummet på forskellige tidspunkter, og hvordan forskellige aktiviteter udfolder sig. Køkkenet og opholdsstuen er særligt interessante.
- *Det kulturelle tema/problematik*, som kommer til syne i flere sammenhænge og synes at sammenholde og sammenkæde adskilte hændelser. Dilemmaer og ambivalens, som kendetegner bestemte situationer og gør sig gældende i flere eventuelt uklare beslutningsprocesser og interaktioner mellem beboere og medarbejdere.
- *Organisatoriske narrativer*, dvs. tilbagevendende fortællinger, der fastholder identiteter og normer ved at fortælle, "hvad vi er gode til", "hvad der er vores særlige problem". Fortællinger om, hvad man bør gøre, hvorfor man bør gøre det, og hvilken effekt, man kan forvente af det, man gør.
- *Funktion, rettigheder og normer* knyttet til det sociale rum, herunder: 'autoriseret' og 'uautoriseret' brug af gangarealer. Steder, hvor man kan 'køle ned', 'undgå fællesskab', 'dimse', 'pause', 'være i fred', 'søge udfordringer'.

Observationer af interaktioner mellem det pædagogiske personale og beboere tog udgangspunkt i 39 beboere og "deres" personale i de fem boenheder. Ud over disse primære observationer har der også været observationer af professionelle sammenhænge, såsom vagtskifter, personalemøder, møder i arbejdsmiljøgruppen, psykiatrimøder samt supervisionssessioner.

Observationer blev sammenfattet i fem delrapporter, der indeholdt faktuelle oplysninger baseret på skriftligt materiale fra boenheder), beskrivelser af konkrete situationer (etnografiske noter), observationer af samspil og kortere udsagn fra interview. Delrapporterne blev struktureret efter de ovennævnte syv temaer.

Interview med medarbejdere og ledelsesrepræsentanter

Der blev i forbindelse med eller i umiddelbar forlængelse af observationerne gennemført *individuelle interview med medarbejdere*, der arbejdede på de afdelinger, hvor observationerne foregik. Formålet med interviewene var at få indsigt i, hvordan medarbejderne forholdt sig til konfliktepisoder med beboerne (eller beboerne imellem), hvordan konflikterne påvirkede dem, og hvordan de oplevede deres egne og arbejdsfællesskabets muligheder for at forebygge, håndtere og bearbejde konflikter. Gennem interviewene var det bl.a. muligt at afdække medarbejdernes følelsesmæssige reaktioner på konkrete hændelser, som vi havde observeret. Dermed understøttede observationer og interview hinanden.

De individuelle interview med medarbejdere handlede om følgende temaer:

- Funktion og arbejdsopgaver
- Samspil med beboerne
- Konfliktsituationer og konflikthåndtering
- Psykisk belastning og arbejdsmiljø (og hvad arbejdspladsen gør for at håndtere de særlige krav, arbejdet stiller).

Til interview udvalgte vi medarbejdere med både kortere og længere erfaring og med forskellig uddannelsesmæssig baggrund (pædagoger, omsorgsmedarbejdere, vikarer/praktikanter). I alt 30 medarbejdere blev interviewet i de fem boenheder. De enkelte interview varede i gennemsnit 1,5-2 timer.

Ud over de medarbejdere, der var i direkte kontakt med beboerne, blev der også interviewet udvalgte *ledelsesrepræsentanter* (institutionsledere og afdelingsledere) og medarbejdere i specialfunktioner (fx pædagogisk konsulent). Der blev gennemført i alt otte af denne type interview. Interviewene fokuserede på, hvordan ledelsen og eventuelle konsulenter forholder sig til udfordringer i pædagogisk arbejde og medarbejdernes psykiske belastning.

Fokusgruppeinterviewene med udvalgte medarbejdere afrundede observations- og interviewperioden i de enkelte boenheder. Fokusgruppeinterviewene blev gennemført, efter vi havde udarbejdet delrapporterne fra observationsstudierne og på den baggrund identificeret en række tværgående temaer og problemstillinger. Fokusgrupperne bestod af fire til otte medarbejdere, og interviewene varede ca. to timer. Alle individuelle og fokusgruppeinterview blev lydoptaget og transskriberet i sin helhed.

Spørgeskemaundersøgelse

For at kunne undersøge generelle sammenhænge mellem pædagogiske metoder, psykisk belastning og forekomsten og typen af konfliktepisoder gennemførte vi en spørgeskemaundersøgelse, der var rettet mod alle fastansatte medarbejdere, som var i direkte kontakt med beboerne i de fem institutioner. Spørgeskemaet omhandlede følgende fem temaer:

- Hyppigheden og typen af konflikter med beboere
- Oplevelse af arbejdsbelastning og copingstrategier
- Pædagogiske principper og metoder
- Arbejdserfaring, uddannelsesmæssig baggrund og efteruddannelse
- Karakterisering af beboere

Det blev fremhævet i følgebrevet til medarbejderne, at udgangspunktet for at besvare spørgsmålene er den enkelte medarbejders egen hverdag og det, der foregår med og omkring beboerne i hendes/hans enhed. Det blev ligeledes pointeret, at det er vigtigt, at hver medarbejder giver sin personlige vurdering af forholdene, og at medarbejderne udfylder skemaet uden at drøfte deres svar med deres kolleger. Ved udformningen af spørgsmålene blev der draget nytte af tidligere anvendte spørgsmål fra bl.a. arbejdspsykologiske undersøgelser og undersøgelser af pædagogisk metode (NFA 2005; Borritz 2006; Høgsbro 2007).

Proceduren ved spørgeskemaundersøgelsen var følgende: Vi bad hver boenhed om at udpege en kontaktperson, der sørgede for at udarbejde lister over relevante medarbejdere, hvorefter vi sendte spørgeskemaerne, adresseret til de enkelte medarbejdere, til kontaktpersonen i boenheden. Kontaktpersonerne blev bedt om at uddele kuverterne til de pågældende medarbejdere. Brevene indeholdt en frankeret svarkuvert, som medarbejderne blev bedt om at benytte ved returneringen af deres spørgeskema. Medarbejderne skulle sende returkonvolutterne direkte til AKF, som stod for den praktiske gennemførelse af spørgeskemaundersøgelsen. De enkelte skemaer var anonymiseret, således at vi alene kunne identificere, hvilken boenhed besvarelsen var tilknyttet. Derfor var det alene muligt at udsende en generel rykker via kontaktpersonerne.

Spørgeskemaet blev sendt ud til 382 personer, hvoraf 216 (57%) besvarede skemaet. Deltagelsen varierede meget fra boenhed til boenhed: I to boenheder med den højeste deltagelse var svarprocenten 70%, i en boenhed 60%, og de to boenheder med den laveste deltagelse henholdsvis 46 og 42%.

1.3.3 Datamaterialets organisering

Observationerne blev sammenfattet i observationsrapporter, som blev struktureret i forhold til temaerne i observationsguiden. Samtlige interview blev transskriberet i sin helhed. De modtagne spørgeskemaer blev scannet, og både de kvantitative og kvalitative besvarelser blev inkluderet i en SPSS-datafil. Interview- og observationsmaterialet blev lagt ind i det kvalitative analyseprogram NVivo og kodet med udgangspunkt i kodekategorier, der blev udviklet på basis af modellen præsenteret i afsnit 1.3. Herefter blev segmenterne analyseret, og denne

analyse dannede baggrund for de enkelte afsnit i nærværende rapport, hvis disposition derfor i hovedtræk følger modellen i afsnit 1.3.

Data fra spørgeskemaet blev administreret i SPSS, hvor materialets randfordelinger blev brugt til at gøre rede for udbredelsen og fordelingen af konfliktformer, arbejdsbelastninger, pædagogiske metoder, personlige forudsætninger mv. Yderligere blev der gennemført multivariate statistiske analyser på baggrund af data fra spørgeskemaundersøgelsen for at identificere sammenhænge mellem forekomsten af konflikter, psykisk arbejdsbelastning, personalets forudsætninger og pædagogiske metoder.

I analysen har vi tilstræbt en metodetriangulering (Erzberger & Kelle 2006), hvor metoderne dels supplerer hinanden, idet de belyser forskellige aspekter af et fænomen (fx udbredelse, oplevelse og subjektiv begrundelse) eller udfordrer hinanden, idet de enten peger på den samme sammenhæng i materialet eller modsiger hinanden, når man på baggrund af data, indhentet ved hjælp af én metode, opstiller hypoteser vedrørende sammenhænge i data baseret på en anden metode.

I rapporten er alle uddrag af observationsrapporter angivet som 'Etnografisk note', mens uddrag af interview er angivet som 'Interview med ...' I interviewene er medlemmer af personalet angivet med 'P', og beboere refereres til som 'B'. Er der tale om, at flere personer, typisk flere medarbejdere, indgår i interviewet, eller der refereres til dem, angives det med tal (P1, P2, B1, B2 osv.).

1.3.4 Feedback og validering

Som afsluttende validering af undersøgelsens analyser blev resultater og konklusioner fremlagt og diskuteret med udvalgte medarbejdere på hver enkelt deltagende boenhed. Dette blev gjort for at sikre genkendelighed og relevans af de identificerede problemstillinger (Kvale 1996). Afslutningsvis blev rapporten sendt til peer review hos forskere og vidensformidlere for at sikre forskningsmæssig kvalitet og relevans. Denne procedure følger som helhed Kvalets forslag til validering af kvalitative undersøgelser.

2 Personalet i boenhederne: forudsætninger og arbejds-situation

I dette kapitel sætter vi fokus på det personale, som varetager det pædagogiske arbejde på frontlinjen, og som således i størstedelen af deres arbejdstid er i direkte kontakt med beboerne. Vi beskriver indledningsvis de forudsætninger, som medarbejderne såvel individuelt som kollektivt har til deres arbejde, herunder medarbejdernes uddannelsesbaggrund, erfaring med det specialpædagogiske arbejde og ansættelsesform, samt i hvilket omfang organisationerne tilbyder mulighed for at modtage supervision og efteruddannelse i konflikthåndtering (afsnit 2.1). Efterfølgende beskriver vi, med udgangspunkt i det særlige arbejdsmiljøperspektiv i projektet, på hvilken måde og i hvilket omfang medarbejderne oplever deres interaktion med beboerne som psykisk belastende (afsnit 2.2). Beskrivelsen bygger dels på spørgeskemaundersøgelsen blandt det pædagogiske personale i fem boenheder, dels på interviewene og observationerne i boenhederne.

2.1 Baggrund, ansættelsesform og uddannelse

Medarbejderne i boenhederne repræsenterer et kvindefag, hvilket er typisk for faggrupperne inden for omsorgsarbejdet, de såkaldte relationsprofessioner. Næsten tre fjerdedele (72%) af medarbejderne er kvinder. Aldersmæssigt er to tredjedele af medarbejderne 40 år eller derover, men der er samtidig stor aldersmæssig spredning blandt personalet, således at knap 40% hører til aldersgruppen 50-59 år, og at aldersgrupperne 30-39 år og 40-49 år udgør hver ca. 20% af personalegruppen. I en af boenhederne, hvor beboerne er i teenagealderen, er medarbejderne betydeligt yngre end i de øvrige boenheder.

Medarbejderne udgør heller ikke en homogen gruppe med hensyn til *arbejdserfaring*: ca. 40% har mindst 10 års erfaring med at arbejde med mennesker med udviklings- og adfærdsforstyrrelser, mens hver tredje medarbejder (34%) har højst fire års erfaring, og hver fjerde medarbejder (26%) 5-9 års erfaring. Som forventet er der en sammenhæng mellem medarbejdernes alder og arbejdserfaring på området, således at de ældre medarbejdere oftere har en længere erfaring end de yngre. Men det er bemærkelsesværdigt, at der er en betydelig andel medarbejdere, der deres alder taget i betragtning ikke har arbejdet med mennesker med udviklings- og adfærdsforstyrrelser i særlig lang tid: andelen af medarbejdere, der højst har fire års arbejdserfaring, er, i aldersgruppen 40-49 år, 28%, og i hver af aldersgrupperne 50-59 år og 60-69 år, ca. 20%. Det tyder således på, at en betydelig del af medarbejderne har skiftet til det specialpædagogiske område relativt sent, set i forhold til deres arbejdskarriere. Derudover synes medarbejdere også forholdsvis ofte at skifte job eller ansættelsessted. Der er ifølge interviewene tegn på, at en del af medarbejderne ikke er indstillet på at arbejde inden for området på længere sigt: Nogle siger, at de i deres nuværende arbejde er "på lånt tid". Ifølge interviewene har psykisk belastning været en af årsagerne til, at deres kolleger forlader jobbet – men samtidig angives det også, at psykisk belastning og fratrædelse ikke alene er re-

lateret til kontakten med beboerne, men også til, hvordan samarbejde med ledelse, kolleger og pårørende fungerer.

Det er endvidere kendetegnende for personalegruppen i boenhederne, at relativt mange *arbejder på deltid*: kun ca. to tredjedele er ansat på fuld tid. Der er samtidig en betydelig variation mellem de boenheder, der indgik i undersøgelsen, således at andelen af fuldtidsansatte varierer fra 34 til 93%. Det tyder således på, at der er forskellig praksis med hensyn til, i hvilket omfang de enkelte boenheder bruger vikarer. Det fremgår ikke af vores undersøgelse, hvad der er baggrunden herfor, men såvel korterevarende ansættelser som mange vikarer kan forventes at have konsekvenser for udførelsen af pædagogisk arbejde over for beboere. Endvidere har medarbejderne ifølge interviewene og observationerne typisk kun i begrænset grad kontakt med hinanden i dagligdagen, idet de er på arbejdspladsen skiftevis. I en af boenhederne beskrives dette som 'stafetarbejde'. På nogle boenheder benytter medarbejdere endvidere muligheden for have *lange vagter* og/eller mange arbejdsdage i træk og tilsvarende muligheden for at oparbejde flere sammenhængende fridage. Konsekvensen kan være afbrydelser i kontakten både med beboerne og med kollegerne, og at nogle kolleger kun sjældent har vagt sammen – alle forhold af betydning for kontinuiteten i det pædagogiske arbejde. Arbejdets tilrettelæggelse kan ifølge medarbejdere også betyde lange og belastende arbejdsperioder og dermed eventuelt større udsathed for konflikter:

Det er svært [medarbejderen refererer til konfliktepisoder], men har noget at gøre med, hvor du selv er. Er du på den grønne gren, eller er du i kulkælderens – er du stresset eller slidt – så tror jeg, at det er sværere at komme op af det der. Det arbejde her kræver meget mere overskud, end man tror, for overskud er lig med gode gerninger og sødme og omsorgsfuldhed. Vi har nogle af os, som er på arbejde syv dage i træk, og jeg kan mærke, at på 6. og 7. dag har vi ikke overskuddet, så er vi nogle dumme svin, og det er utilfredsstillende. Man gider det ikke, og man gider ikke være her. (Interview med medarbejder)

Medarbejderne har en meget varierende *uddannelsesmæssig baggrund*. Cirka to tredjedele af ansatte har uddannelse som pædagog eller pædagogmedhjælper: 53% som pædagog og 15% som pædagogmedhjælper.¹ I nogle boenheder udgør pædagogmedhjælperne op til en femtedel af det pædagogiske personale, mens andelen af pædagogmedhjælperne i andre boenheder er betydelig mindre i forhold til pædagoguddannet personale. Knap 10% af personalet har en håndværksmæssig uddannelse, og ca. 4% har en uddannelse henholdsvis som lærer eller som social- og sundhedshjælper/-assistent. Ud over de nævnte uddannelser (pædagog/pædagogmedhjælper, håndværker, lærer eller SOSU) udgør medarbejdere med 'anden uddannelse' en stor gruppe, idet godt en femtedel (22%) har en helt anden uddannelse end en af de ovennævnte fire. 'Anden uddannelse' omhandler en bred vifte af forskellige uddannelser, herunder diverse praktiske uddannelser (frisør, bager, tjener, typograf, landmand), eller uddannel-

¹ Vi er velvidende, at 'pædagogmedhjælper' ikke er en uddannelseskategori, og dermed var svarkategorien ikke entydig, dvs. at den ud over pædagogiske assistenter kan indeholde omsorgsmedhjælperne, selvom omsorgsmedhjælperne med anden uddannelsesmæssig baggrund end pædagogisk typisk synes at have anvendt kategorierne 'håndværksmæssig uddannelse', 'lærer', 'SOSU-uddannelse' og 'anden uddannelse'.

ser inden for kontor og handel eller forskellige kreative fag (foto, film, dekoratør) samt studerende, blot for at give nogle eksempler.

Ifølge interviewene kan der være tale om, at forskellig uddannelses- og erfaringsmæssig baggrund kan skabe grobund for hierarkier i medarbejdergruppen. Således beskrives forskellen mellem pædagoger og omsorgsmedarbejdere som to forskellige tilgange til beboerne; de betegnes henholdsvis som 'pædagogisk-professionel' og som 'menneskelig':

Altså de kampe, jeg har oplevet, er faktisk en kamp mellem pædagoger og omsorgsmedarbejdere. Hvor man syntes, at man somme tider bliver kørt lidt over som omsorgsmedarbejder. Men jeg tror også samtidig, at det er sundt at have de to variationer af omsorgsmedarbejdere og pædagoger, fordi omsorgsmedarbejdere ser det menneskelige i det, og pædagoger ser det, der er pædagogisk korrekt. Det er vi andre ikke så meget inde i. Selvfølgelig skal det være korrekt. Det er ikke det. Men det er godt, at der er den sammenfletning, for det giver en perfekt indsigt i den enkelte beboer. (Interview med medarbejder)

Pædagogisk viden anerkendes som vigtig blandt ikke-pædagoger, men samtidig gives der udtryk for andre kvaliteter, som anses for endnu vigtigere, og som det ikke er muligt at "læse sig til" gennem en formel uddannelse:

Så det er absolut vigtigt at kende de der pædagogiske principper. Men jeg tror aldrig, at jeg kunne finde på at læse til pædagog. Det har jeg prøvet engang for mange år siden, hvor jeg var inde omkring seminaret og var der også et semester. Så jeg har altid været interesseret i mennesker, ellers var jeg her ikke. Fordi jeg har denne her indlevelsesevne i at kunne se tingene. (Interview med medarbejder)

Udsagnene ovenfor viser, at ikke-pædagoger befinder sig i en slags forsvarsposition i forhold til deres pædagoguddannede kolleger, når de positionerer sig som repræsentanter for en humanistisk tilgang. I den sammenhæng er det interessant at bemærke, at flere boenheder ifølge interviewene ansætter ikke-uddannede på lige fod med uddannede pædagoger, og dermed synes de ikke systematisk at foretrække pædagoger ved rekruttering af nyt personale. Nogle steder er der imidlertid forskelle i arbejdsopgaver, for eksempel således at det alene er uddannede pædagoger, der udarbejder indsats- og handleplaner for beboere.

2.1.1 Supervision og efteruddannelse i konflikthåndtering

Ifølge spørgeskemaundersøgelsen og interviewene med personalet og ledelsesrepræsentanterne tilbyder boenhederne hovedsagelig to typer uddannelsesmæssig indsats for deres personale: dels supervision, dels efteruddannelse i konflikthåndtering. Cirka halvdelen af medarbejdere (51%) angiver, at de har modtaget supervision i de seneste to år. Der er i denne henseende en markant forskel mellem boenhederne, således at tre fjerdedele af medarbejderne på en af boenhederne har modtaget supervision i løbet af de seneste to år, mens dette gælder for ca. hver femte medarbejder på en anden boenhed. På de tre øvrige boenheder har ca. halvdelen af medarbejdere modtaget supervision inden for de seneste to år. På en af boenhederne har medarbejderne fortsat en bestemt kvote, som de hvert år kan bruge til super-

vision; de øvrige boenheder har ikke længere denne praksis. Sammenlignes vores tal med den rundspørge, som Socialpædagogernes Landsforbund gennemførte blandt sine medlemmer i 2007, er andelen af medarbejdere, der modtog supervision betydelig mindre i vores undersøgelse: ifølge SL's rundspørge modtog syv ud af ti en eller anden form for supervision (Socialpædagogen 2007: 19). Forskellen kan til en vis grad skyldes forskellig afgrænsning af, hvad der menes med supervision. Men alt i alt tyder det på, at den også afspejler en ny tendens, som flere af de interviewede medarbejdere nævner, nemlig nye ledelsesmæssige prioriteringer, som går i retning af at tilbyde fælles undervisning og kompetenceudvikling i stedet for en supervision, der er rettet mod arbejdet med en bestemt beboer eller mod håndtering af personalets arbejdsmiljøproblemer. Dette fokusskifte begrundes i boenhederne dels med faglige, dels med økonomiske argumenter.

Medarbejdernes vurderinger af, i hvilket omfang de *oplever behov* for supervision, er meget forskellige. Af de medarbejdere, der i spørgeskemaet har angivet, at de har modtaget supervision inden for de seneste to år, vurderer det store flertal, at den har været nyttig (60% angiver, at supervisionen i høj grad har været nyttig, og yderligere 31%, at den i nogen grad har været nyttig). Og samtidig synes de medarbejdere, der har modtaget supervision at ønske sig endnu mere supervision: Halvdelen af dem synes, at den modtagne supervision kun 'i nogen grad' har været tilstrækkelig, og en yderligere fjerdedel, at den 'i ringe grad' har været tilstrækkelig. Blandt dem, der *ikke har modtaget* supervision inden for de seneste to år, svarer næsten halvdelen – måske noget overraskende – at de ikke har haft særligt behov for den. En tredjedel mener, at de 'i nogen grad' ville have haft behov. Der kan være forskellige forklaringer på disse svar vedrørende behovet for supervision. Det kan tænkes, at de medarbejdere der har ønsket supervision, har fået den. Svarene kan også indikere, at man som medarbejder skal have konkret erfaring med supervision, inden man reelt kan vurdere, hvor relevant den er for eget arbejde. Men omvendt kan det også være, at nogen har modstand mod den form for supervision, der tilbydes.

Blandt de medarbejdere, der har oplevet supervisionen som vigtig, synes den at opfylde forskellige behov. Således værdsætter nogle medarbejdere supervisionen, som fokuserer på at opnå et fælles fodslag fagligt og oplever her supervisoren som en faglig autoritet:

P: Jeg har stor tiltro til [supervisorens navn], og jeg har arbejdet med ham før, så man får forståelsen af, hvor vigtigt det er, at når der på skemaet står, at der er pause, så kan det ikke hjælpe, at man sidder herinde [i opholdsstuen] og hygger sig. Eller når der står, at man går tur, så nytter det ikke noget, at man siger, at vejret ikke er til det. Det er påklædningen eller lysten, jo. Det er vigtigt for borgeren, at tingene er så ens som overhovedet muligt. Det går hele autistpædagogikken ud på.

Interviewer: Er det så igennem en supervisor, at I så får en snak om jeres ...?

P: Ja, og det synes jeg er utrolig godt, for så bliver det heller ikke noget personligt eller på den måde. Det synes jeg er det bedste, at man får det ind, og derfor burde alle, som arbejder inden for dette her område, hvilket vi har snakket om masser af gange også på ledelsesplan, hvor vigtigt det er med den der struktur. For der er mange, som knækker nakken. Men man er nødt til at være en lidt speciel person, når det skal køres så struktureret. (Interview med medarbejder)

Samtidig er der medarbejdere, der savner muligheden for åbent at kunne reflektere over sin egen praksis, uden at der er et autoritetsforhold fra boenhedens (første uddrag) eller supervisors side (andet uddrag):

Vi har jo engang haft en supervisor herude, og det var sådan noget, jeg synes, at man skulle bruge en supervisor til. Det er rigtig ærgerligt, at hun er blevet sparet væk. Det havde været rigtig godt at kunne gå op til hende engang imellem og lige få vredet det hele rundt en gang. Så man finder tit nogle løsninger, når man har den rigtige supervisor, som er brugbar. Det er ikke det samme som at sidde og snakke med ledelsen til et møde om, hvad jeg skal gøre eller ikke gøre i forhold til [beboerens navn]. Der kunne jeg godt have brugt noget rigtig supervision, men det har vi bare ikke mere. Det brugte jeg. (Interview med medarbejder)

• • •

Interviewer: Hvordan oplevede du den supervision i forhold til din egen måde at arbejde på?

Meget forskelligt. Fordi hun startede med at sige, at hun kommer ud og vil give os nogle værktøjer, som vi kan vælge, om vi vil bruge eller ej. Men jeg opfatter personligt nogle af de værktøjer meget kliniske, hun synes, at det var vigtigt, at vi var meget straight over for beboeren, han måtte ikke komme i fysisk kontakt med os på nogen som helst måde, så vi har snakket om, at når nu vi bruger de her piktogrammer, så skal vi også bruge et rødt kort, som betyder, at han ikke må komme for tæt på os. Jeg tror... altså min korte erfaring med [beboerens navn] handler meget om at læse ham og forstå ham. Hele tiden. Jeg havde det lidt skidt med supervisionen, fordi hun siger, at man skal være meget klinisk. Og det går ikke helt i klink med min menneskelighed. (Interview med medarbejder)

Interviewuddragene ovenfor illustrerer, hvordan supervision antager forskellige former i boenhederne. Vi havde ikke i spørgeskemaet givet en bestemt definition eller afgrænsning af supervision, og det var derfor op til medarbejderne at bruge den afgrænsning, som de bruger i boenhederne. De observerede supervisionssessioner handlede dels om gruppesupervision, dels om VISO-undervisning/supervision, begge hos autoriserede supervisorer og begge i forhold til en bestemt beboers problematik.

Personalets opkvalificering i form af *efteruddannelse i konflikthåndtering* synes at have været i vækst i de senere år. Således angiver tre fjerdedele af de ansatte (73%), at de inden for de seneste to år har deltaget i kursus, foredrag, seminar eller lignende relateret til konflikthåndtering. Igen forholder det sig forskelligt fra boenhed til boenhed: På to af boenhederne giver godt 80% et positivt svar, på to andre boenheder er andelen af positive svar godt 60% og på en boenhed godt 50%. De medarbejdere, der har deltaget i undervisning i konflikthåndtering inden for de seneste to år, vurderer udbyttet i udbredt grad som nyttigt (92% enten som særdeles nyttigt eller som nyttigt). Men det viser sig samtidig, at det ikke altid er muligt at omsætte det lærte i praksis: 58% af de medarbejdere, der har deltaget i undervisning, mener, at dette er tilfældet i nogen grad, og 10% mener, at det ikke særligt eller slet ikke er muligt. Således oplever kun knap hver tredje medarbejder, der har deltaget i undervisning i konflikthåndtering, at det i høj grad er muligt at omsætte det lærte i praksis.

Undervisning i konflikthåndtering har for de flestes vedkommende handlet om deltagelse i Studio3-kurser. 60% af dem, der *har deltaget* i en eller anden form for efteruddannelse i konflikthåndtering inden for de seneste to år, har deltaget i undervisning i Studio3.

Ifølge spørgeskemaundersøgelsen og flere interview har boenhederne i de seneste år haft særligt fokus på at give personalet efteruddannelse i konflikthåndtering i form af kurser, foredrag o.l. i stedet for at satse på supervisionsforløb. Der tegner sig det billede, at efteruddannelse i konflikthåndtering er blevet prioriteret på bekostning af supervision, således at nogle boenheder ikke længere tilbyder supervision til deres personale. Andre boenheder benytter begge tiltag, og supervisionen er typisk forbeholdt bearbejdning af særlig belastende medarbejder/beboerrelationer.

2.2 Oplevelse af egen arbejdssituation

På baggrund af vores indledende stressteoretiske overvejelser beskrevet i afsnit 1.2.2 præsenterer vi i det følgende, hvordan medarbejderne i boenhederne oplever deres psykiske arbejdsmiljø og belastning i relation til beboernes adfærd og kommunikations- og samspilsformer, og i hvilket omfang de bliver udsat for konflikter/konfrontationer. Forhold omkring kommunikation mellem det pædagogiske personale og beboerne er det arbejdsmiljømæssige aspekt, som vi sætter særligt fokus på.

Interaktion med beboerne med udviklings- og adfærdsforstyrrelser, som ofte kun i begrænset grad kan udtrykke sig sprogligt, er et særligt aspekt, som medarbejderne skal forholde sig til i deres daglige arbejde. Interaktionen har flere sider, såsom usikkerhed på beboernes ønsker og hensigter, manglende respons fra beboernes side og vanskelighed ved at fortolke beboeres adfærd og reaktioner. Samtidig med en vis distance på grund af begrænset talesprog bliver medarbejderne tilknyttet beboerne på en særlig måde: De skal varetage beboernes interesser og behov, som beboerne ikke selv er i stand til at gøre:

For denne her type af mennesker. For de har ikke andre, og de er virkelig afhængige af os på alle måder, og vi skal tale deres sag. Hvis de havde et talesprog, ville de have meget mere magt, og det har de ikke. De har ikke noget talesprog, så de har reelt set ikke nogen magt – de er afhængige af os og af, at vi står op for dem på en måde. (Interview med medarbejder)

Denne position opleves vanskelig håndterbar af mange medarbejdere. Det er især markant, at 58% af medarbejderne giver udtryk for, at det er psykisk belastende, at beboerne ikke er i stand til at udtrykke, hvad de ønsker og vil. Derudover oplever omkring hver tredje medarbejder (ca. 30%) som psykisk belastende, at de ikke kan få respons fra beboerne, at beboerne af og til har uforudsigelige negative reaktioner over for medarbejdere, eller at det som medarbejder ikke er muligt at forstå baggrunden for beboernes opførsel. Disse tal viser således, at kommunikation er et vigtigt arbejdsmiljømæssigt aspekt ved arbejdet, og at belastningen synes både at være relateret til en ubalance/manglende gensidighed i relationen og til en slags utilstrækkelighed ved ikke at kunne forstå beboernes handlinger og måde at udtrykke sig på. Dertil kommer, at man automatisk er i en position, hvor man er pålagt at fortolke beboernes ønsker og behov. Der er samtidig to forhold, der vækker opmærksomhed ved besvarelsen. For det første er der trods alt også en markant andel af medarbejdere, der ikke synes at opleve kommunikationsvanskeligheder (især de tre sidstnævnte forhold) som psykisk belastende.

For det andet er der en betydelig variation mellem boenhederne med hensyn til, hvor belastende medarbejderne oplever vanskeligheder ved at kommunikere med beboerne.

2.2.1 Forekomst af konfliktepisoder

Tidligere undersøgelser af arbejdet med mennesker med udviklingsforstyrrelser viser, at de krav, som typisk er rapporteret som stressfulde i klient/medarbejderinteraktionen, er klienternes udfordrende adfærd (Jenkins et al. 1997; Hastings 2002). Op mod halvdelen af medarbejdere (47%) i de fem boenheder i vores undersøgelse oplever *konfliktepisoder* med beboerne mindst nogle gange om ugen. Andelen af medarbejdere varierer fra boenhed til boenhed, således at ca. 60% af medarbejderne oplever konfliktepisoder så hyppigt i nogle boenheder, mens andelen i andre boenheder er ca. 40-50%. Det vil sige, at det oplevede konfliktniveau er forskelligt fra boenhed til boenhed.

Hvad angår typen af reaktioner, som medarbejderne oplever fra beboernes side, er uhensigtsmæssige ritualer og selvskadende adfærd de hyppigst forekommende. Cirka halvdelen af medarbejdere har oplevet dem flere gange om ugen (jf. tabel 2.1). Godt hver femte medarbejder rapporterer, at de inden for de seneste fire uger har oplevet nap/krads, overtrædelse af regler og/eller tilsvining af vægge og gulve minimum nogle gange om ugen. Op til hver sjette medarbejder (14-18%) har derudover ugentligt oplevet slag, skub, kast med ting, eller oplevet, at der er sket overfald på andre beboere eller fysisk skade på møbler o.l. Hver tiende medarbejder har oplevet fysiske trusler eller er blevet revet i tøj. Som mere sjældent forekommende reaktioner, som medarbejderne er udsat for fra beboernes side, nævnes nikket en skalle, bid, revet i hår, seksuelle berøringer samt kvælertag, verbal sexchikane og devaluerende udtalelser – maksimum 10% angiver, at sådanne episoder forekommer flere gange om dagen eller nogle gange om ugen (jf. tabel 2.1).

Samtidig tyder det imidlertid på (jf. interviewudsagn i kapitel 4), at nogle beboere har bestemte markante udtryks- og reaktionsformer, som gentager sig, og som medarbejderne oplever som særlig belastende og grænseoverskridende, selvom de ikke scorer højt i den generelle statistik. Det gælder for eksempel seksuelle berøringer, som vi beskriver nærmere i afsnit 4.2. Der forekommer altså flere forskellige typer negative og grænseoverskridende reaktioner set i forhold til almindelige sociale samspilsformer. På denne baggrund er det ikke overraskende, at medarbejdere ofte beskriver konflikter som en del af jobbet. Samtidig stiller de spørgsmålet om, hvorvidt det er acceptabelt henholdsvis grænseoverskridende, at man for eksempel bliver slået i sit arbejde, og der synes at være forskellige individuelle grænser herfor. I kapitel 4 beskriver vi, hvilke typer episoder medarbejderne oplever som værende særlig udfordrende.

Tabel 2.1 Oversigt over typen af konfliktepisoder eller tilspidsede situationer, som medarbejderne har oplevet inden for de seneste fire uger (Pct. af medarbejdere)

Konflikttype ¹	Dagligt/ugentligt
Uhensigtsmæssige ritualer	50
Selvskadende adfærd	47
Nap/krads	24
Overtrædelse af regler	23
Tilsvining af vægge mv.	22
Slag	18
Kastet med ting	17
Skub	16
Fysisk skade på møbler mv.	15
Overgreb på andre beboere	14
Revet i tøj	11
Fysiske trusler	10

¹ De øvrige reaktioner er sjældnere, dvs. færre end 10% af medarbejderne har oplevet dem dagligt eller ugentligt. N=216

Når der opstår konfliktepisoder med beboere, er der en tydelig tendens til, at medarbejderne får støtte fra deres kolleger, mens de i betydelig mindre grad oplever, at de får støtte fra deres nærmeste ledelse, når der er behov (hhv. 93% får støtte fra kolleger, og 65% fra nærmeste ledelse). Interviewene afspejler samme tendens: at man først og fremmest henvender sig til sine kolleger, og at kollegerne på baggrund af deres egne erfaringer er i stand til at sætte sig ind i situationen og give støtte. Forskellen mellem ledelse og kolleger kommer også til udtryk, når medarbejderne beskriver, hvordan de generelt bearbejder problemer eller stressende situationer på arbejdet (dvs. hvilke copingstrategier de bruger til at håndtere problematiske situationer i arbejdet). 71% taler om oplevelserne med deres kolleger, mens kun ca. hver tredje medarbejder (36%) henvender sig til sin nærmeste leder i sådanne situationer.² Oplevelsen af stærk kollegial støtte i forbindelse med konfliktsituationer kan hænge sammen med, at medarbejderne så at sige er i samme båd, når de har til opgave at varetage pædagogisk arbejde over for beboere; ledelsen befinder sig ikke på frontlinjen og har ikke på samme måde direkte kontakt med beboerne. Kollegial støtte er generelt en central forebyggende faktor i forhold til stress (jf. bl.a. Maslach 1999). I boenhederne bruges kolleger især i dagligdags konfliktsituationer, mens der er mulighed for at få ekstern krisehjælp i forbindelse med de mere sjældne voldsomme konfliktepisoder.

Besvarelser fra spørgeskemaundersøgelsen viser, at medarbejderne kan være i tvivl om, hvad der er rigtigt at gøre i en konkret situation, og at forståelsen måske først kommer efter at have handlet. Det følgende uddrag illustrerer en sådan situation:

² Samme tendens kan også ses i svarene på, hvorvidt initiativer fra medarbejderne bliver behandlet seriøst, og hvorvidt man som medarbejder oplever en tydelig opbakning fra ledelsens side i konfliktsituationer.

Jeg var udsat for en situation nogle dage efter, hvor der stod to personer omkring B, hvor den ene trak sig og siger "må jeg få osten", og den anden går ind direkte og tager den fra ham. Det er jo nærmest et overgreb på ham, og det er bare ikke i orden, at vi har forskellig tilgang til ham, for så er der noget galt et eller andet sted. (Interview med medarbejder)

Hver syvende medarbejder (14%) angiver, at de inden for de seneste fire uger har oplevet en situation, hvor de – set i bakspejlet – har behandlet en beboer på en måde, der ikke var fagligt rigtigt. Dette fortæller om, hvordan kontakten med beboerne sætter medarbejderne i situationer, hvor det er svært at finde den "fagligt rigtige", dvs. den mest adækvate måde at gøre tingene på. Det kan bl.a. handle om uforudsigelige situationer, som er umiddelbart handlingskrævende, og hvor det ikke er muligt at afveje mellem forskellige strategier. Dertil kommer, at det kan være svært at finde de pædagogisk set mest hensigtsmæssige fremgangsmåder, hvis det ikke er muligt at forstå beboernes reaktioner og måder at udtrykke sig på. Det kan også handle om komplekse og uoverskuelige situationer, hvor de pædagogiske redskaber, der er til rådighed ikke synes at slå til (jf. udsagn om afmagt i kapitel 4).

Samtidig med, at medarbejderne oplever manglende respons fra beboernes side, synes de også at opleve en slags utilstrækkelighed, som de har svært ved at forholde sig til:

Jeg har det sådan, at vi må gøre det, så godt vi kan, og så er det dét. Jeg har det sådan, at jeg har svært ved det, for jeg synes ikke, at det er tilfredsstillende at være på arbejde og gøre det så godt man kan og ikke gøre det godt nok. Og så synes jeg, at der er nogle menneskelige aspekter i ikke at have respekt nok for de her mennesker til at gøre det godt nok. Men det er noget med nogle penge og noget økonomi og kommuner og noget helt andet. Jeg synes ikke, at det er godt nok, det man kan tilbyde. (Interview med medarbejder)

Cirka hver tredje medarbejder angiver, at de ofte oplever, at der er behov for at tilbyde beboerne mere, end man som medarbejder har mulighed for. Og yderligere en tredjedel siger, at dette er tilfældet en gang imellem. I enkelte boenheder synes op til 80% af medarbejderne at genkende en sådan følelse af utilstrækkelighed ved hjælpen 'ofte' eller 'engang imellem'. Disse svar skal ses i forhold til, at medarbejderne i boenhederne har en særlig position i beboernes liv. Medarbejderne har ansvar for og indflydelse på tilrettelæggelsen af de aktiviteter, som beboerne tilbydes, og de udarbejder pædagogiske planer for beboerne. Og medarbejderne følger beboernes hverdag på nært hold, idet arbejdet foregår i beboernes hjem. Dermed spiller medarbejderne en stor rolle i beboernes liv, og beboere er i høj grad afhængige af boenhederne og dets medarbejdere.

Samtidig med oplevelsen af, at muligheden for at give hjælp er utilstrækkelig, oplever hver femte medarbejder en ubalance i deres relation til beboerne i den forstand, at de oplever, at de får mindre fra beboerne, end de selv giver. Dette er så at sige ikke uventet på baggrund af beboergruppens karakter og sammensætning (jf. kapitel 3), og det kan derfor betragtes som et grundvilkår i arbejdet på området. Men det betyder, at de professionelle i boenhederne selv står i en krævende position, idet de ikke synes at kunne forvente en direkte belønning eller anerkendelse fra beboerne for deres indsats. De befinder sig i en position,

hvor de har stort ansvar for andre mennesker, og hvor de samtidig skal acceptere, at de kan være udsat for konflikter uden at kunne placere ansvaret hos beboerne.

2.3 Opsamling

Vedrørende det pædagogiske personale er det kendetegnende, at der er:

- overvægt af kvinder og stor aldersmæssig spredning; flere er kommet til området forholdsvis sent set i forhold til deres arbejdskarriere
- varierende uddannelsesmæssig baggrund: Cirka 2/3 har pædagogisk uddannelse, mens 1/3 har meget forskellige uddannelser uden relation til det socialpædagogiske område
- begrænsede muligheder for kollegial udveksling på grund af skiftende vagter, deltidssarbejde, brug af vikarer og stedvis forholdsvis stor personaleomsætning – og af samme grunde og på grund af vagtplaner med forholdsvis lange vagter risiko for diskontinuitet i det pædagogiske arbejde.

Vedrørende kompetenceudvikling med henblik på at forbedre personalets forudsætninger:

- Der findes 'situationsbestemt' supervision, dvs. typisk et forløb i forhold til en bestemt problematisk beboer. Ingen af boenhederne tilbyder kontinuerlig supervision
- Supervision vurderes generelt som nyttig af de medarbejdere, som har haft mulighed for at få den
- I stedet for supervision er der en stigende tendens til at tilbyde kollektiv undervisning i konflikthåndtering
- Undervisning i konflikthåndtering vurderes som nyttig, men samtidig opleves muligheder for at omsætte det lærte i praksis noget begrænsede.

Vedrørende psykisk belastning gælder det, at

- medarbejderne i udbredt grad oplever, at de giver mere, end de får igen fra beboernes side; samtidig oplever medarbejdere, at der er behov for at tilbyde beboere mere, end de som medarbejdere har mulighed for
- en betydelig andel af personalet oplever kommunikationsvanskeligheder med beboere som psykisk belastende: at beboerne ikke er i stand til at udtrykke deres ønsker og behov
- en betydelig del af medarbejderne befinder sig i en arbejdssituation, hvor de oplever konflikter med beboerne hver uge – nogle konfliktformer, såsom uhensigtsmæssige ritualer og selvskadende adfærd, er hyppigt forekommende, men også mere sjældne konflikter kan være belastende
- medarbejderne, i forbindelse med konfliktsituationer, henvender sig til og får støtte fra deres kolleger.

3 Beboerne i boenhederne: funktionsniveau og sociale kompetencer

I dette kapitel vil vi fokusere på beboernes funktionsniveau og sociale kompetencer, for at det bliver mere klart, hvilke problemer de har i deres samspil med de professionelle, bomiljøet og det omgivende samfund. Dermed bliver det også tydeligere, hvilke pædagogiske udfordringer der er knyttet til samspillet mellem beboere og personale, og hvilke krav til pædagogisk handicapstøttende indsats, der er tale om.

Beskrivelse af beboerne bygger på det kvalitative materiales interview med personalet, spørgeskemaets spørgsmål vedrørende beboergruppen, og de observationer vi har gennemført med fokus på samspillet mellem beboere og personale. Bortset fra materialet fra vores egne observationer bygger beskrivelsen af beboerne således primært på personalets oplevelser og vurderinger. Der er således tale om en udvendig oplevelse af beboerne, da det ikke har været muligt at interviewe beboerne, på grund af deres nedsatte evne til at formulere sig om deres egen situation. Derfor må vi selvfølgelig understrege, at vi i grunden ikke ved så meget om deres egne oplevelser, og at vores vurdering af deres funktionsniveau kan være mangelfuld.

Kapitlet giver indledningsvis et overblik over beboernes funktionsniveau baseret på personalets besvarelse af spørgeskemaet. Vi havde valgt at formulere disse spørgsmål på en måde, så personalet kun skulle give et skøn over forholdene i de grupper, de var tilknyttet. De behøvede således ikke at foretage en optælling baseret på journaler. Da der for hver enkelt team kan indgå flere besvarelser vedrørende samme beboergruppe er resultatet upræcist, hvad angår funktionsniveauet i den samlede beboergruppe, men det siger noget om de udfordringer pædagogerne i undersøgelsen er konfronteret med i det daglige.

3.1 Funktionsniveau

Medarbejderne ved de fem boenheder er dagligt beskæftiget med at støtte beboere, som har forskellige problemer med at klare hverdagens forpligtelser og dække deres egne umiddelbare behov. En række af disse problemer kan til en vis grad indkredses via kendskabet til deres alder, sproglige færdigheder og diagnose. Men det er klart, at disse meget enkle måder at beskrive mennesker på kun tjener som en meget overordnet karakteristik. Hvad der er langt vigtigere for forståelsen af samspillet mellem beboere og personale, er de enkelte beboeres personlighed og sociale baggrund som de mere overordnede bestemmelser ikke giver baggrund for.

Flertallet af de ansatte i undersøgelsen er tilknyttet beboergrupper uden større spredning i aldersgrupper (jf. tabel 3.1). For 10% af medarbejderne gælder det, at de kun er tilknyttet børn under 18 år. For 13% gælder det, at det udelukkende er borgere mellem 18 og 30 år, mens det for 42% gælder, at beboerne er over 30. Resten af de ansatte er så knyttet til grupper med større aldersspredning. Undersøgelsens resultater er således præget af, at der for-

trinsvis er tale om voksne beboere, og dette har været en bevidst prioritering i udvælgelsen af boenheder. Disse beboere kan så til gengæld være 'umodne' i den forstand, at deres 'udviklingsalder' ikke er ret høj, men deres rent fysiske styrke er selvfølgelig afgørende for den risiko, personalet oplever i forbindelse med konflikter. Det fremgik af det kvalitative materiale, at personalegrupperne har en ret forskellig holdning til, hvorvidt en lav udviklingsalder er forbundet med en vedvarende mulighed for at udvikle sig. I visse tilfælde havde personalet den holdning, at udviklingsmulighederne var udtømt, når beboerne rundede 30 år, hvorefter der mest var tale om 'vedligeholdelse'. I andre tilfælde forventede man en livslang mulighed for læring, om end det 'gik langsomt', og man opererede også med en forventning om at kunne løse problemer med udfordrende adfærd, som hidrørte fra uheldige samspil tidligere i beboernes livsforløb.

Omkring halvdelen af de ansatte er tilknyttet grupper, hvor der kun er enkelte, der kan udtrykke sig verbalt forståeligt, og for 40% gælder det, at alle eller flertallet er uden forståeligt verbalt sprog. 13% af de ansatte er tilknyttet grupper, hvor ingen af beboerne kan udtrykke sig forståeligt med et verbalt sprog, mens 16% er tilknyttet grupper hvor alle eller flertallet kan udtrykke sig forståeligt med et verbalt sprog. Der er således fortrinsvis tale om beboere, der udtrykker sig nonverbalt.

For 42% af de ansatte gælder det, at alle, i de grupper de er tilknyttet, er svært udviklingshæmmede, mens det for 18% gælder, at flertallet i gruppen ligger på dette niveau. For 21% af de ansatte, gælder det, at de har enkelte beboere med middelsvær udviklingshæmning, og for 14% gælder det flertallet eller alle. Kun 3% af de ansatte er tilknyttet grupper med mennesker, der ligger inden for normalområdet. Der er her tale om skøn fra personalets side og ikke om en optælling af beboere, der er blevet testet for deres IQ. Det der er interessant i denne undersøgelsessammenhæng er, at personalegruppernes vurdering peger på, at der er tale om mennesker, der kan have vanskeligt ved at gennemskue sociale sammenhænge, regler og normer, og som tillige kan have vanskeligt ved at give udtryk for deres følelser på normal vis.

69% af de ansatte vurderer, at alle beboerne i de grupper, de er tilknyttet, befinder sig inden for autismspektret, og 25% vurderer, at det gælder flertallet. Derimod er der større usikkerhed omkring ADHD, og det er kun 6%, hvor det vurderes at være dominerende i grupperne.

20% af de ansatte karakteriserer alle beboerne i de grupper, de er tilknyttet som udadreagerende, mens det for andre 20% gælder flertallet. For 50% af de ansatte gælder det, at de kun karakteriserer enkelte af beboerne som udadreagerende. For 18% af de ansatte gælder det, at alle beboere har selvskadende adfærd, mens det for 19% gælder flertallet, og for 59% gælder enkelte.

Tabel 3.1 Medarbejdernes vurdering af beboerne i den gruppe de er tilknyttet, hvad angår beboernes funktionsniveau

Karakteristik af beboere	Gælder alle	Gælder flertallet	Gælder enkelte	Gælder ingen	n	Procent i alt
	Procent					
Kan udtrykke sig forståeligt	7	12	42	39	178	100
Kan udtrykke sig i begrænset grad	7	14	63	16	183	100
Har ikke forståeligt verbalt sprog	15	32	39	15	189	100
Svært udviklingshæmmede	51	22	17	10	175	100
Middelsvært udviklingshæmmede	8	13	32	47	142	100
Normalområdet	1	1	4	95	129	100
Autisme	69	25	5	1	203	100
ADHD	3	7	25	66	132	100
Udadreagerende adfærd	23	23	53	2	191	100
Selvskadende adfærd	18	20	59	3	190	100

N=216

Alt i alt giver dette indtryk af de udfordringer, som er knyttet til pædagogisk arbejde med beboere som væsentligst er karakteriseret ved et relativt lavt udviklingsniveau kombineret med autisme og dominerende adfærdsproblemer i form af udadreagerende eller selvskadende adfærd (tabel 3.1). Det er en udbredt oplevelse, at beboerne ikke tager hensyn til hinanden og i ringe grad er i stand til at aflæse hinanden. Det er dog samtidig en udbredt oplevelse, at de knytter sig til den enkelte medarbejder og er i stand til at aflæse vedkommendes humør. Medarbejderne fornemmer således en kontakt med den enkelte beboer men opfatter sig samtidig som mægler eller formidler af den sociale kontakt og det samliv mellem beboerne, som de ikke selv er i stand til at etablere. Dette udtrykkes i interviewene på følgende måde:

Men jeg synes også, vi oplever, at vi har meget sofahygge hernede om aftenen med nogle af drengene, som kommer lidt ned på skift, fordi vi ikke kan have alle samlet herinde på én gang, det ved vi godt, at det ikke dur, men jeg tror mere, man skal kalde det en social træning, der træner de sociale regler som "Hvordan er det, når jeg sidder i sofaen? Jeg må ikke slå – det må jeg ikke", men at få en større forståelse af hvorfor det er osv., det kan vi ikke arbejde med, men vi kan arbejde med, at når jeg er i denne sammenhæng, så gælder der de her regler.

(Interview med medarbejder)

...

Når vi går ud af bilen eller bussen og ind i svømmehallen, så fortæller jeg ham, hvad det er, vi går ind til. Så ved jeg nogenlunde, hvordan det ser ud derinde. At der som regel sidder en del mødre med små børn. Han elsker små børn, men de elsker ikke ham, fordi han kommer hen på den måde, han buser frem. Så han får at vide, at han ikke skal (...) at han gerne må gå hen og snakke med de to damer, som sidder i disken. Det plejer han at gøre. Vi har også en mand, en pensionist, som vi snakker med, hver gang vi er der. Det er det. Resten må han simpelthen ikke, der skal han være meget (...) jeg skal sige det hver gang. Det skal jeg bare

vide. Mange mennesker tror, at har du nu sagt det til dit barn, så forstår dit barn det næste gang også (...) (Interview med medarbejder)

Vores datamateriale (tabel 3.2) peger på, at medarbejderne generelt er usikre på, hvordan de skal fortolke beboernes udtryk for behov og følelser, idet flere både mener, at beboerne er dårlige til at afkode andre mennesker, og samtidig at de hurtigt fornemmer, hvis den enkelte medarbejder har 'en dårlig dag'. De er samtidig uenige i deres oplevelse af beboernes sociale kompetencer og deres behov for fysisk og social kontakt, idet de giver meget forskellige svar på disse spørgsmål. De er endvidere uenige eller uafklarede omkring spørgsmålet om beboernes udviklingspotentialer. 38% af personalet mener ikke, at det er svært at tolke beboerne, og 60% mener, at beboerne har udviklingspotentialer. Denne problemstilling skulle vise sig at have særlig betydning, hvilket vi vil vende tilbage til senere i rapporten.

Tabel 3.2 Medarbejdernes generelle karakteristik af beboerne i den gruppe, de er tilknyttet, hvad angår sociale behov og kompetencer

Udsagn	Meget enig	Enig	Hverken enig eller uenig	Uenig	Meget uenig	n	Procent i alt
	Procent						
Beboerne knytter ikke sociale bånd	21	29	24	23	3	209	100
Beboerne er gode til at afkode andre mennesker	13	29	22	24	12	211	100
Beboerne er gode til at tage hensyn til hinanden	1	3	22	39	36	212	100
Beboerne har svært ved at forholde sig til hinanden	39	42	12	6	1	213	100
Beboerne knytter sig til den enkelte medarbejder	9	35	37	16	2	212	100
Beboerne fornemmer hurtigt, hvis jeg har en dårlig dag.	21	35	30	10	4	212	100
Beboerne sætter pris på kropslig kontakt	6	16	37	28	15	211	100
Det er svært at fortolke beboernes reaktioner	1	20	41	33	5	213	100
Beboerne har potentialer for at udvikle sig	19	43	28	9	2	212	100

N=216

3.2 Social og kommunikativ funktionsnedsættelse

Beboernes udtryks- og samspilsformer er karakteriseret ved og skal ses i forhold til, at beboerne mangler forståelse for sociale spilleregler og evne til at afkode og tilpasse sig primære normer for social interaktion. Dermed kan man tale om kommunikativ funktionsnedsættelse, der angår en manglende evne til at afkode sproglig stil, udtryk og social interaktion og identificere disses særlige betydninger i forskellige sammenhænge. Følgelig kan samspillet med andre mennesker blive præget af misforståelser.

En udbredt antagelse går på, at den manglende evne til at aflæse og tilpasse sig skiftende regler for menneskelig interaktion giver beboerne et permanent højt stressniveau, som kan eskalere til konflikt ved i grunden tilfældigt udløsende situationer. Komplexiteten i kommunikationsformer og adfærdsmønstre øges i og med, at beboerne ud over udviklingsforstyrrelser ofte har forskellig overbygning – nedsat intellektuelt niveau, psykiske og/eller fysiske lidelser – samt at de eventuelt har tilbragt et langt liv på institution, og at de i tidens løb har været underlagt forskellig pædagogisk forståelse og praksis. Beboerne har forskellige personligheder, med forskellige forudsætninger, og udfordrende adfærd kan have forskellig funktion for dem. En anden antagelse, som er blevet præsenteret især i forhold til børn og unge, går på, at udfordrende adfærd repræsenterer tillærte mønstre, som eventuelt giver personen en belønning i form af mulighed for at kontrollere andres adfærd, men at den kan erstattes med mere adækvate adfærdsmønstre. Endvidere er det blevet vist i tidligere forskning, at mennesker med udviklingsforstyrrelser og udviklingshæmning, som har visuelle eller taktile problemer eller psykiatrisk problematik oftere udviser udfordrende adfærd (Poppes et al. 2010).

Beboernes begrænsninger med hensyn til at klare sig i sociale sammenhænge kan, hvad autistiske træk angår, karakteriseres på følgende måde (se afsnit 1.2.1):

- Manglende empati og vanskeligheder ved at se situationen med et andet menneskes perspektiv
- Problemer med at overholde og overskue almindelige regler for samspil og interaktion med andre mennesker
- Problemer med at overskue, hvordan regler og forventninger skifter fra den ene situation til den anden
- Problemer med at fokusere og sortere udefrakommende stimuli, skifte fokus og dæmpe og/eller kontrollere impulser.

Da en betydelig del af beboerne i boenhederne ikke har forståeligt verbalt sprog i almindelig forstand, og da de således ikke kan kommunikere gennem tale, bliver andre måder at udtrykke sig på centrale. Disse andre former får betydeligt mere vægt i den mellemmenneskelige kontakt end i det almindelige sociale liv. Det handler bl.a. om de signaler, som mennesker med udviklingsforstyrrelser sender gennem ikke-verbale kommunikation, både hvad angår statiske karakteristika som afstand, stilling og fysisk kontakt (fx berøring) og dynamiske karakteristika som ansigtsudtryk, gestus (fx håndbevægelser) og øjenkontakt. Der er samtidig en stor spændvidde i beboernes kontakt- og udtryksformer. De opfylder flere funktioner, og de kan tillægges flere forskellige betydninger:

- At beboerne har svært ved at udtrykke deres ønsker og behov, og at forsøgene resulterer i individuelt forskellige adfærdsmønstre og udtryksformer
- At visse udtryksmåder er et forsøg på at håndtere deres (indre) verden på, evt. i form af at give udtryk for sine følelser (uro, vrede osv., men også positive følelser), eller i form af at forme og styre den (strukturere gennem rutiner og ritualer)
- At beboerne har behov for social kontakt.

Nogle udtryksformer synes at have et klarere budskab end andre, men det generelle billede er, at der hele tiden er plads til forskellige fortolkninger og usikkerhed omkring, hvad beboernes adfærd betyder. Samme adfærd kan således fortolkes forskelligt og føre til forskelligt samspil mellem personalet og beboerne. De følgende to uddrag fra vores materiale illustrerer denne kompleksitet, som medarbejderne befinder sig i, når de forsøger at ' aflæse ' beboerne. Det første uddrag rejser spørgsmålet, om beboerens adfærd handler om et ønske om at søge kontakt til et andet menneske både socialt og fysisk, at give udtryk for sine egne følelser, at føle sin egen krop, eller eventuelt om noget helt andet. Det andet uddrag illustrerer, hvor vanskeligt det er at vide, hvad beboerens forskellige måder at udtrykke sig på egentlig betyder – hvad beboeren ønsker at give udtryk for – og hvilke sociale og følelsesmæssige behov medarbejderen eventuelt skal tilgodese.

Jeg er med på tur i skoven med to beboere og to medarbejdere fra skolen. Den ene beboer, som jeg kender fra afdelingen, holder jeg i hånden, da han selv tager min hånd. Det går fint et stykke tid. Pludselig begynder han at sætte neglene i min hånd. Til sidst må jeg slippe og sige fra. Denne beboer søger selv den fysiske kontakt og kan godt lide at holde i hånden. Bagudskuende reflekterer jeg, at det var, da jeg var fordybet i samtale med de to medarbejdere, at han kneb mig i hånden, så der kom mærker. Ud fra mit lille kendskab med denne beboer oplever jeg, at han egentlig gerne vil aktiveres mere og have kontakten. Den ene medarbejder fortæller mig, at hun mener, at det med denne beboer også handler om, at han både er døv og har tunnelsyn. Desuden mener hun, at han ikke rigtigt har en god fornemmelse for, hvor hans krop slutter, og en anden begynder, så derfor bliver han nødt til at sætte neglene i eller klappe en for at markere sig selv. Jeg tænker, at det lyder som en god forklaring, men at det også nogle gange simpelthen handler om, at han nyder den fysiske kontakt. (Etnografisk note)

...

Selvom han er glad for at være i vante rammer og er glad for at se én, så går han og huler og er sådan lidt vibrerende, og det er ikke ualmindeligt, når han kommer tilbage efter en hjemmeweekend. Der synes jeg, at det ligger fast, at (...) altså jeg vil sige, at han ikke nev mig i går, men han markerede da et par gange. Og så kan jeg jo se, at så er den her også i dag. Det kan jeg også høre, når jeg træder ind, hvis han har denne her (...) brøl. Også hans måde at kontakte én på. Andre gange kan han komme og klappe og tage fat, så skal han kysse hele tiden og (...) Det er jo hans måde, at (...) jeg ved ikke, om han egentlig mener så meget med det, eller om det bare er et system, han har. Men han kommer og omfavner og vil kysse og (...)
(Interview med medarbejder)

Medarbejderne fortolker således (i overensstemmelse med definitionen på autisme, jf. afsnit 1.2.3) beboernes handicap som en funktionsnedsættelse, der særligt angår evnen til at sætte sig ind i andre menneskers oplevelser. Beboerne forventes derfor ikke at kunne fornemme, hvad andre synes er ubehageligt, men de kan indlære bestemte regler for adfærd knyttet til bestemte konkrete situationer, for så vidt som disse situationer er umiddelbart sammenlignelige. Dette forudsætter selvfølgelig, at der er tale om rimelig enkle sociale situationer, der kan identificeres som værende 'ens'. I praksis er det netop denne 'sammenlignelighed', som kan volde store problemer selv for normalt intelligente mennesker med en autismeproblematik.

3.3 Det modsigelsesfulde billede

Alligevel giver personalet indimellem udtryk for oplevelser sammen med beboerne, som modsiger deres generelle oplevelse af deres sociale funktionsevne:

P1: (...) en del af den træning, som foregår hernede, det er bl.a. også at forhindre én af drengene i at spise stearinlyset, fordi det ligner noget, der kan spises (...) Det er også en adfærdsregulering, hvis vi skal kalde det det, for ellers bliver det kørt indenbords. Men ud over det, så vil de gerne søge herned, og der er også én af drengene, som vi kan sidde og nusse på armene, og vi driller – han har fire nisser med ned om aftenen, så kan han godt lide, at vi tager den ene af dem, og så skal vi løbe rundt efter hinanden, og så griner han højlydt, men hvor meget han får ud af det, det ved jeg ikke (...)

P2: Eller vi sidder i sofaen, og han ligger på langs, og jeg sidder i den ende, og han har benene henover. Så skal vi skiftes til at holde fast, og han synes, det er evigt dejligt – det er i hvert fald det, jeg tolker (...)

P3: Men det er, når han vil. For hvis du begynder at kilde ham, fx uden han er begyndt – det vil han godt nok ikke have, så overskrider man hans grænse (...)

(Fokusgruppeinterview med medarbejdere)

I ovenstående citat kombineres den autismspecifikke forståelse med oplevelser af mere komplekse samspil, hvor de ansatte har forskellige roller i forhold til den enkelte beboer, og hvor der kan være tale om drilleri og leg med personlige grænser og forventninger om den andens reaktioner.

I interviewene er medarbejderne meget opmærksomme på deres personlige faglige kompetencer i forhold til den enkelte beboer, og de er opmærksomme over for, hvordan denne personlige faglige kompetence ændrer sig i forhold til det humør, de selv er i, og de psykiske ressourcer, de har den pågældende dag:

De to, jeg var sammen med, var meget bange for B1 og B2, så jeg var altid støtte for dem. Det endte med, at når jeg var støtte på B1, så kom han ud og vinkede farvel til mig, for han vidste jo godt, at det var mig, som var sammen med ham og guidede hende, som nu var på ham. Han vidste godt, at det var mig, som havde den røde tråd. Så han og B2 blev rigtig glade for mig.

(Interview med medarbejder)

• • •

P1: Jeg tror, at beboerne ved, at dét kan de gøre med den ene, og dét kan de gøre med den anden. De ved, hvor langt de kan gå med hver af de ansatte pædagoger.

P2: Så, på trods af hvad man siger om autisme, så kan de beboere godt se, at der er forskel på, hvad man kan gøre over for den ene og over for den anden.

P3: Jeg tror også, alt afhængig af hvor slemt eller hvor meget autist de er (...) det tror jeg også spiller ind, eller det tror jeg ikke (...) det ved jeg, at det spiller ind (...)

(Fokusgruppeinterview med medarbejdere)

Selvom man i dette citat søger en forklaring, der refererer til graden af autisme, så er denne forklaring ikke fuldt dækkende for de oplevelser, man har med samspillet.

P1: De her beboere registrerer lynhurtigt, hvad sindsstemning, vi er i – altså hvis vi er ved at være fyldte eller ved at miste tålmodigheden så (...)

P2: Så får den lige (...)

P1: Helt sikkert, så skal der lige (...)

P3: Så får den lige et "nyk" mere (...)

P4: De kan læse jer?

P3: Det kan de (...) meget (...)

P2: Ja (...)

P5: Sådan én som B kan være rigtig svær, fordi ham skal man bruge rigtig meget tid på at fortælle, at han nu skal ned på toilettet, og du kan bruge en halv time på at overtale ham til at gå derned, men det er sommetider, at man kan blive irriteret til sidst, og så kan det blive værre, fordi han kan mærke, at vi bliver irriteret (...)

P1: Det kan han både mærke på stemmen, øjnene og det hele (...)

P6: Så vi har alle nogle dage, hvor vi kan sige, at vi er trætte eller er kommet forkert ud af sengen til morgen, og så ved man godt, hvilke beboere man skal være sammen med, og hvem man ikke skal have, og det respekterer vi alle ved hinanden, så det er legalt at sige, at jeg bare ikke skal have B, fordi min tålmodighed bare ikke er til at have ham i dag (...)

(Fokusgruppeinterview med medarbejdere)

...

P: Man vælger lidt efter, hvordan man selv har det, for hvis man har en dårlig dag, når man kommer, så skal man ikke tage B. B kan mærke lige med det samme, at du har en dårlig dag, og så kører hans dag også dårligt. Så hvis man kommer en dag, hvor man har hovedpine eller har det dårligt, fordi man er ved at blive syg, eller man har et eller andet, der er gået galt, så starter man selvfølgelig med at sige, at jeg skal have en beboer, der er nem i dag, fordi jeg har det ikke godt med mig selv (...) og det bliver accepteret, fordi beboerne aflæser os lige med det samme. (Interview med medarbejder)

På denne måde kortlægger pædagogerne den enkelte beboers individuelle personlighed og egne og kollegers samspil med den enkelte beboer. Man ved, hvornår man matcher hinanden, og man erkender, at den personligt faglige kompetence til at magte samspillet har en aktuel 'dagsform'. På tidspunkter, hvor den personligt faglige kompetence er svækket, er man i stand til at udskifte hinanden og sørge for et bedre match mellem beboer og personale. Denne kortlægning af relationer og samspil er en nødvendig forudsætning for at mindske belastningen af både beboere og personale.

Der er en tilsyneladende uoverensstemmelse mellem personalets forståelse af, at beboerne på grund af deres autisme ikke evner at indleve sig i andre menneskers perspektiv og oplevelser på den ene side, og på den anden side deres manifesterede oplevelse af, at de kan læse den enkelte medarbejders sindsstemning. Halvdelen af de ansatte mener ikke, at de beboere, de har kontakt med, knytter sociale bånd, og 35% mener ikke, at de er gode til at afkode andre

mennesker. 74% oplever ikke, at de tager hensyn til hinanden, men i højere grad kun tænker på sig selv. 80% oplever, at de har svært ved at forholde sig til hinanden. Samtidig mener 40% dog, at de knytter sig til enkeltpersoner i personalegruppen, og 55% oplever, at de hurtigt kan fornemme, hvis vedkommende har 'en dårlig dag'.

Denne uoverensstemmelse skaber indimellem en forvirring i personalegruppens italesættelse af deres oplevelser, og oplevelserne kan få en nærmest mystisk karakter:

P1: De læser en. De skal bare se en i et splitsekund, så ved de lige præcis, hvor du er henne, og hvilken stemning du er i, det ved de.

P2: "Hvad kan jeg drille dig med i dag" – jeg mener, hvor kan man gå ind og prikke.

P1: Så det er med at være nogenlunde klædt på, når man går på arbejde.

P3: Men de kan også kommunikere med hinanden. Når man ser, at [beboers navn] sidder oppe til musik, så ved han godt, hvad han derovre sidder og siger – og vi kan overhovedet ikke høre, hvad han siger. Det ved han, han kan kommunikere på den måde. Der er også ting, som vi somme tider ikke har sagt til ham, at han skal, men han ved det sgu.

P2: Det er rigtigt, han har en sjette sans. Kald det, hvad man vil.

P3: Jeg tror, at de har det mere eller mindre alle sammen.

P4: Eller også afslører I det ved jeres adfærd – at nu må vi endelig ikke tænke på noget bestemt.

P3: De er meget sensitive på det område. Det kan sagtens være.

(Fokusgruppeinterview med medarbejdere)

Man kan også sige det på den måde, at der er elementer i samspillet mellem pædagoger og beboere, som ikke fuldt ud kan forstås på baggrund af de aktuelle teorier og diagnostiske kriterier, som danner baggrund for megen efteruddannelse vedrørende autisme. En del af beboerne synes således at være særdeles sensitive over for forandringer i mimik og kropssprog, og de ved, hvad disse ændringer betyder. Deres manglende sociale kompetence synes derfor ikke entydigt knyttet til en manglende opmærksomhed over for andre mennesker, manglende interesse for socialt samspil eller en manglende akkumuleret erfaring med, hvordan kropssprog og mimik er relateret til den enkelte medarbejders personlighed og sindstilstand. Deres manglende sociale kompetence synes i højere grad knyttet til et manglende overblik over mere komplekse sociale normer i samspillet mellem mennesker, herunder normer for hensyntagen til andre mennesker og evne til at give relevant udtryk for frustrationer over disse normer og regler.

Personalets praktiske erfaring synes at overskride den mere reducerede enkle forståelse af udviklingshæmning og autisme og stiller personalet over for et krav om at være supersensitive specialister i kommunikative samspil og interaktioner med mennesker, som har deres helt individuelle personlige grænser og kommunikative ressourcer. Hvilke konsekvenser dette får på det pædagogiske niveau, vender vi tilbage til i kapitel 5. Indtil da skal vi kun konstatere, at det ikke er helt enkelt at karakterisere beboernes funktionsnedsættelse, hvad angår deres sociale kompetencer, og det derfor heller ikke er helt let at finde ud af, hvordan man bedst støtter den enkelte beboer. Dette kan muligvis spille sammen med en autistisk funkti-

onsnedsættelse på den måde, at personalet systematisk gør deres sproglige udtryk (kropslige og verbale) mere enkelt og mere entydigt, hvilket muligvis får beboerne til at foretrække den professionelle kontakt frem for kontakten med andre beboere. Det er dog indimellem svært helt at vide, hvad der foregår beboerne imellem, og det er i hvert fald en tilbagevendende oplevelse blandt personalet, at beboerne i højere grad tiltrækkes af fællesarealerne, end man umiddelbart skulle forvente på baggrund af en forestilling om, at mennesker med autisme ikke har det store behov for socialt samvær. Personalet giver således udtryk for, at beboerne ikke har større kontakt med hinanden samtidig med, at man kan opleve, at beboerne tiltrækkes af fællesarealerne:

Jeg tilbragte det meste af tiden enten i spisestuen, i stuen hvor man slappede af og hyggede om beboerne eller på ture uden for huset. Der var kun ophold på beboernes stuer, når de praktiske gøremål skulle klares, såsom bad, iklædning af tøj mv. Det var som om, at stuen og samværet fungerede meget som en magnet for alle beboerne, selvom få egentlig som sådan havde noget med de andre at gøre.

(Etnografisk note)

Der hersker således også, hvad angår graden af beboernes sociale behov, en vis usikkerhed i personalets fortolkninger, vurderinger og oplevelser.

3.4 Relation til de pårørende

Knap halvdelen af medarbejderne har en oplevelse af, at de pårørende har en anden holdning til arbejdet med beboerne, end de selv har, og en tredjedel oplever, at de pårørende er utilfredse med deres arbejde. Omkring 38% oplever, at de pårørende har urealistiske forventninger. Til gengæld oplever 80% af personalet også, at de pårørende engagerer sig i planlægningen af beboernes hverdag, og at de er interesserede i personalets arbejdsmetoder. Kun 10% oplever, at de er uenige om beboernes udviklingspotentialer. Lidt mere end halvdelen af personalet har oplevet, at de pårørende har kommet med forslag, som har ændret arbejdet.

Der er således tale om et ret omfattende engagement fra de pårørendes side. Boenhederne fremtræder i denne sammenhæng som steder, hvor de pårørende er rimelig engagerede i, hvordan beboerne har det, og bliver på denne måde en part, man må forholde sig aktivt til. Det er en partner, der har betydning for beboernes livsverden og mentale situation, og de er på denne måde også en del af beboernes verden, man må forholde sig professionelt til:

På et medarbejdermøde lagde afdelingslederen også op til, at medarbejderne skal arbejde med deres rummelighed i kontakten til forældrene. Dette gælder både, når forældrene ringer, og når de kommer på afdelingen: Afdelingslederen siger om forældre-samarbejdet: "I skal kunne rumme det, uanset hvad der kommer ud af deres mund – og så må I komme ind på mit kontor bagefter". "Find en god kollega og vend det med den". Medarbejderne har således erfaringer med, at nogle forældre er svære at samarbejde med. Afdelingslederen gav på mødet medarbejderne mulighed for at lufte deres frustrationer, men satte også skarpe krav til, at medarbejderne skal kunne rumme også de mere "besværlige" forældre. Der bliver arbejdet med nye rutiner, men afdelingslede-

ren har samtidig selv sat sig som garanti for, at forældrekontakten bliver optimeret, ved at understrege for forældrene, at de altid kan ringe til hende. (Etnografisk note)

Eksterne aktører i form af kommunale myndigheder kan i visse tilfælde blive inddraget i forståelsen af tilbagevendende konflikter, og disse eksterne aktører vil intervenere på baggrund af deres egen forforståelse af samspilsproblemerne. Denne forståelse er ikke altid i overensstemmelse med personalets praktiske erfaringer, men fremsat fra en ekstern magtposition kan den være vanskelig at distancere sig til. Dette kan medføre, at personalet belastes yderligere og oplever former for stigmatisering og selvusikkerhed, som navnlig slår stærkt igennem, når konteksten er et pædagogisk arbejde, som i forvejen er præget af tvivl og usikre fortolkninger.

Bortset fra hensynet til pårørende, hvis oplevelse og kritik man tager politiske hensyn til, synes de kommunale myndigheder at spille en forholdsvis tilbagetrukket rolle på dette område. Her synes beslutningerne overladt til fagpersonalet og den rådgivningsstruktur, der findes nationalt i form af videnscentre og institutionelle netværk.

Der er således tale om, at de pårørende er en aktiv medspiller, som man skal forholde sig til. Det er en medspiller, som engagerer sig i de pædagogiske præmisser for den støtte beboerne får, og som eventuelt har deres helt eget syn på, hvad man burde gøre som ansat. Medarbejdernes tvetydige præmisser for vurderingen af beboernes funktionsniveau, deres uenighed angående beboernes udviklingsmuligheder og deres manglende afklaring af balancen mellem struktur og individuelle hensyn vil derfor også påvirke deres relationer til de pårørende. Det kan blive en ekstra belastning for medarbejderne, at de pårørende stiller spørgsmål ved deres professionelle kompetence, og det kan medføre en manglende evne til at redegøre for den forståelse, man har af den enkelte beboers problem, og de pædagogiske principper, der danner grundlaget for støtten til den enkelte beboer. Dette svækker også mulighederne for at inddrage de pårørende i en fælles indsats over for den enkelte beboer.

4 Det daglige samspil mellem frontpersonale og beboere

Samspil og kommunikation mellem det pædagogiske personale og beboerne foregår i boenhederne i en særlig kontekst. Beboerne er på mange måder afhængige af personalets hjælp, støtte og tilstedeværelse, idet de på grund af deres funktionsnedsættelse ikke kan føre et selvstændigt liv, herunder dække deres behov og varetage deres interesser. Samtidig er personalets og beboernes relation kendetegnet ved, at en gensidig verbal kommunikation kun er mulig i meget begrænset omfang. Disse forhold er grundvilkår i det pædagogiske arbejde, hvor personalet er i en helhedssituation, hvor de følger beboernes daglige liv og livsforløb i disses bomiljø. Det pædagogiske personale udgør dermed en vigtig menneskelig kontakt og platform for beboerne både i dagligdagen og som bindeled til omverdenen. Denne position stiller særlige krav til personalets interaktion med beboerne. Alt i alt udgør personalets adfærd, erfaring og holdninger afgørende faktorer med hensyn til det sociale miljø i boenheder og beboernes livskvalitet (bl.a. Ford & Honnor 2000). Imidlertid har medarbejdernes forskellige måder at forholde sig til beboerne på, og specielt de interaktionsformer, der *opstår og skabes* i dagligdags interaktion mellem det pædagogiske personale og beboerne, har i mindre grad fået forskningsmæssig bevågenhed i dansk sammenhæng.

Vi anlægger i dette kapitel primært et *medarbejderperspektiv* på samspillet med udgangspunkt i, at beboernes anderledes kommunikationsformer – herunder udfordrende adfærd – er et centralt omdrejningspunkt for samspillet mellem personale og beboere. Det er i og for sig et stort og komplekst felt, og vi fokuserer her på følgende tre aspekter: *Hvordan personalet er i samspil med beboerne i konkrete dagligdags situationer (afsnit 4.1), på hvilken måde personalet oplever beboernes kontakt- og udtryksformer som udfordrende (afsnit 4.2), og hvordan personalet forholder sig til beboernes adfærd og kontaktformer, som de oplever som udfordrende (afsnit 4.3)*. Beskrivelsen bygger på vores observationer af konkrete dagligdags situationer mellem forskellige medarbejdere og beboere i boenhederne og på interview med medarbejdere om, hvordan de kommunikerer med beboerne, og hvordan de reagerer, fortolker og håndterer beboernes kontaktformer og udfordrende adfærd, samt på svar i spørgeskemaundersøgelsen om disse forhold. Dermed lægger vi i den følgende beskrivelse vægt på den *daglige interaktion* til forskel fra kapitel 5, som fokuserer på de pædagogiske principper og virkemidler. Dette svarer til den differentiering, som Kristensen (2011) følger, når han skelner mellem pædagogisk repertoire og den daglige interaktion, hvor den pædagogiske metode er én komponent.

4.1 Kommunikations- og interaktionsformer i praksis

Et centralt tema, som medarbejderne vender tilbage til gang på gang i forbindelse med interviewene og observationerne, er, hvordan beboernes konkrete udtryksformer skal forstås og fortolkes, så medarbejderne som professionelle havde mulighed for at forholde sig til dem på en adækvat måde. Det vil fx være vigtigt at vide, om beboeren vil have glæde af flere aktiviteter og stimulering, eller om denne omvendt ønsker fred og ro eller mulighed for at være ale-

ne. Vi støder ved interviewene og observationerne på flere mulige forklarende faktorer, som i litteraturen er beskrevet på følgende måde. Beboernes adfærd kan ifølge Roane et. al. (2007) ses 'blot som kommunikation', men den kan også være grundet af en række forskellige faktorer, herunder biologiske (smerter, medicinering, behov for sensorisk stimulation), sociale (kedsomhed, opsøgning af social interaktion, behov for kontrol, manglende viden om fælles normer, personalets manglende sensitivitet over for beboerens ønsker og behov), psykologiske (følelse at være overset, ensom, uden bemyndigelse, ikke værdsat) eller miljørelaterede (fysiske forhold som larm og lys, eller adgang til aktiviteter, beboeren er interesseret i). Det er især de sociale og psykologiske forhold, som ifølge personalet er svære at få adgang til og viden om og derfor at forholde sig til.

Beboerne kommunikerer gennem deres adfærd, når de ikke har forståeligt talesprog. Dette gør, at personalet konstant befinder sig i den situation, at de skal sætte sig ind i, hvad beboerne ønsker at udtrykke. I denne situation fungerer medarbejderne i position som modtager, idet de skal forholde sig til beboernes adfærd og de former for kommunikation, som beboerne involverer medarbejderne i. Men medarbejdere skal også som afsender finde frem til specielle måder at håndtere interaktion og kommunikation på, som adskiller sig fra kommunikationen i almindeligt pædagogisk arbejde på 'normalområdet', hvor sproglig kommunikation er et centralt redskab i arbejdet. Dermed er det pædagogiske personales kontakt og adfærd over for beboerne præget både af relationelle aspekter og omsorgsaspekter. Ford & Honnor (2000: 344, med henvisning til Turner 1992) beskriver forventningerne til personalet på følgende måde: "Frontpersonalet i boenhederne forventes at sørge for træning, vejledning, mulighed for social inklusion og at give pleje og støtte. De bliver derudover hyppigt bedt om at fungere i rollen som rådgiver, advokat, ven, rengøringsassistent, kok og chauffør". Disse forskellige forventninger og roller kan vi genkende i vores materiale – og ud over de nævnte også forpligtelsen til at varetage administrative opgaver bl.a. i form af daglig rapportering i et fælles edb-system.

Personalet bringer deres pædagogiske viden, tilgang og praksiserfaringer til samspillet, men de bringer også deres personlige væremåde, kulturelle normer i det omgivende samfund og institutionelle spilleregler og praksisser på arbejdspladsen. Medarbejdernes kommunikationsformer og reaktionsmønstre kan afspejle og være betinget af alle de nævnte forhold. Samtidig er medarbejdere også en slags budbringere i forhold til det omgivende samfund, når de gennem deres arbejde får en særlig indsigt i de barrierer, der er for større grad af social inklusion:

Interviewer: Det psykiske arbejdsmiljø – er der nogen ting, som belaster dig, eller er der nogen ting, som du oplever sådan (...)?

P: Ja, det var der jo så specielt i starten, der var det jo grænseoverskridende at skulle lære så mange nye ting. Beboerne her blev jo betragtet som anormale, så hvis jeg tager [beboerens navn] med ud i byen, i toget eller et eller andet, og han lige pludselig peptalker eller et eller andet, det har da været et pres. Det ville jeg gerne undvære. Jeg har været i en kupé, hvor folk udvandrede på grund af det. For det kan komme lige pludselig, og så kører det med råben og skrig og råben af folk. Det er ikke så rart, men jeg har lært nu, hvornår jeg tager ham med, så man undgår de der situationer. Men du ved det aldrig, han kan også få et anfald midt i det hele.

(Interview med medarbejder)

Medarbejdernes samspil med beboerne har i visse situationer et eksplicit pædagogisk mål og har i andre situationer en mere spontan form. Det formaliserede samspil er mere eller mindre fastlagt fx i form af ugeskemaer og dagstruktur samt aftalte procedurer for morgen- og aftenrutiner, spisesituationer og pauser. Personalet bruger i deres kommunikation med beboerne normalt talesprog og kropssprog og derudover objekter/konkreter, mimik, tegnsprog osv. samt særlige pædagogiske redskaber som piktogrammer mv. Det vil sige, at andre kommunikationsformer end tale træder i forgrunden også hos medarbejderne, når der ikke er mulighed for verbalsproglig kommunikation. Det spontane (improviserede) samspil finder sted konstant og er karakteriseret ved, at det i høj grad sker på beboernes initiativ og ofte er uforudsigeligt for personalet. Det er især denne type samspil, som vi fokuserer på i det følgende, idet det er dette samspil, som af medarbejderne typisk opleves som belastende. Da vi gennem interview og spørgeskemaundersøgelse spurgte medarbejderne om forskellige forholds betydning for, om de oplever deres arbejde i boenhederne som psykisk belastende, beskrev de, at det ikke er selve arbejdet – dvs. arbejdet generelt – som opleves som belastende, men netop de kommunikations- og udtryksformer, som beboerne bruger (beskrevet i kapitel 3):

P: Jeg synes ikke, der i selve arbejdet er noget, der er belastende. Men det er belastende, at man som pædagog skal finde sig i, at man skal slås på. Det er grænseoverskridende, og det skal man vænne sig til. Første gang man bliver slået, er man noget chokket over, at det sker, ikke også? Men man vænner sig desværre til det!

Interviewer: Man opnår sådan en slags tyk hud eller hvad?

P: Ja, det gør man (...) det synes jeg er lidt belastende, at man skal finde sig i at blive slået på, og så får vi så ringe en løn for det. Vi passer trods alt på andre folks pårørende, og de er voldelige over for os, ikke (...) Så vi skal altså undgå den voldelige udbygning, og så skal vi altså undgå at blive slået på. (Interview med medarbejder)

I praksis prøver medarbejderne at finde frem til og så at sige jonglere mellem forskellige måder at kommunikere på, alt efter hvordan de forholder sig til beboernes udviklingsmæssige og sproglige niveau, og hvordan de fortolker beboernes kontaktformer i aktuelle situationer. Personalet synes i udgangspunktet at have stor forståelse for og accept af, at der er mange forskellige måder at udtrykke sig selv og opsøge kontakt på. Men i dagligdagen, hvor de er nødt til at agere og reagere i konkrete situationer, kan det vise sig vanskeligt overkommeligt at håndtere interaktionen. Medarbejderne skal hele tiden være til stede for beboerne, når de er på arbejde/har vagt, og de har samtidig ansvaret for flere beboere ad gangen, dvs. at de kun i begrænset omfang har mulighed for en en-til-en relation til den enkelte beboer. Et andet forhold, som blev synligt gennem observationer i boenhederne, er, at beboerne i stor udstrækning tager initiativer til samspillet med medarbejderne. Dette sætter personalet i position som den part, som skal forholde sig til beboernes kontaktformer, idet det er beboernes kontaktformer og adfærd, der i flere tilfælde udgør udgangspunktet for samspillet. Tilsvarende iagttagelser findes på børneområdet: autistiske børn udviser ifølge Fisker (2010) kontinuerligt initiativer og interesse for interaktion med personalet. Vores interesse koncentrerer sig i dette kapitel netop om det samspil og de kommunikationsmønstre, som opstår i dagligdagens situationer, når beboerne søger kontakt med personalet.

4.2 Hvad oplever medarbejdere som udfordrende samspilssituationer – fire hovedformer

Når personalet i undersøgelsen beskriver beboernes udfordrende og eventuelt konfliktskabende adfærd, handler det især om forskellige former for *udadreagerende adfærd (fysisk aggression, evt. forstyrrende verbal adfærd), uhensigtsmæssige ritualer/stereotypier og selvskadende adfærd*.³ Derudover nævnes (*seksuel*) *berøring* som et særligt adfærdsmønster, der kan opleves som meget grænseoverskridende. En anden form for kategorisering, som medarbejderne bruger, består dels af fortællinger om *store og voldsomme episoder*, som forekommer forholdsvis sjældent, dels af beskrivelser af *mindre episoder*, som er en del af dagligdagen. De mindre episoder beskrives som noget, man er tilbøjelig til at tage som en del af arbejdet og dermed acceptere som noget, som man ikke kan gøre noget ved. Store voldsomme konfliktepisoder, belastende og uhensigtsmæssige ritualer og adfærdsmønstre, der opleves grænseoverskridende samt selvskadende adfærd fylder mest i medarbejdernes bevidsthed, når de fortæller om konfliktområder i samspillet med beboerne (om hyppigheden af disse episoder, jf. kapitel 2). Vi beskriver i det følgende, *hvad der gør, at bestemte adfærdsmønstre indkredses som konfliktområder, og hvordan de forskellige konfliktområder opleves af medarbejderne*.

Udadreagerende adfærd og fysisk aggression fra beboernes side beskrives til en vis grad som uundgåelig og accepteret. Personalets oplevelse af udadreagerende adfærd viser sig bl.a. at afhænge af, om man kender beboeren og har forståelse for dennes reaktioner. Hvis dette er tilfældet, så har udadreagerende adfærd ikke samme påvirkning og konsekvens som i en situation, hvor den opstår uventet og umotiveret; uforudsigelighed opfattes i høj grad som en belastende faktor. I det første tilfælde i uddraget nedenfor overstås episoden ubemærket og helt uden registrering, mens episoden i det andet tilfælde har traumatiske følger med behov for særlig efterbehandling (begge episoder hos den samme medarbejder):

Det lader til, at personalet i hus X har en større tolerancetærskel over for udadrettet adfærd. Kan det passe, at graden for, hvornår man italesætter udadreagerende adfærd som vold, er tilsyneladende forskellig – hvorfor skulle de være bedre rustet i hus X end på dagcenter, hvis det ikke er på grund af kendskabet til de enkelte beboere, der jo er stort begge steder? Som medarbejderen fra dagcenter sagde, så var de gange [beboerens navn] slog ligesom ikke så vigtigt i forhold til at registrere det på de fælles fire siders indberetningsskema, idet hun jo havde stor forståelse for hans situation, da han reagerede, hvorfor hun fandt det irrelevant at registrere. Til gengæld blev hun slået af en af beboerne fra hus Y, hvilket hun stadig går til psykolog for. Det gør hun på grund af 'den stærke oplevelse' sagde hun, 'så var det usikkerheden, situationen skabte i mig, og det, at det skete pludselig uden varsel, at denne beboer kan finde på at slå'. Det er altså meget vigtigt for hende at kunne forstå baggrunden/motivet for personens handlinger, og denne forståelse har afgørende betydning for, hvor voldsomt udadreagerende adfærd opleves. Hun skal kunne forklare sig selv, hvad det er, der sker med beboeren, og kan hun ikke det og sker det uden varsel, vækker det frygt og utryghed."
(Etnografisk note)

³ Denne type kategorisering er blevet anvendt i tidligere forskning, bl.a. Rojahn et al. (1989).

Det næste uddrag illustrerer ligeledes en situation, hvor en beboers uventede voldsomme reaktion "falder på plads" hos medarbejderen, idet baggrunden for episoden kan sættes i en meningsfuld sammenhæng, og fordi beboerens adfærd dermed bliver forståelig. Støtte fra kolleger og ledelse er desuden medvirkende til, at episoden ikke synes at påvirke medarbejderen og dennes relation til beboeren negativt:

Interviewer: Hvad skete der med dig, efterfølgende [efter at en beboer havde overfaldet medarbejderen, da de var på udflugt]?

P: Jeg fik en lille rift i næsen, og mine briller var vredet, og så skete der ikke mere. Du tænker psykisk? Der har jeg det sådan, at man jo selv kan bearbejde meget, og dels får vi også snakket om det. Jeg får jo snakket med vores leder, og jeg får snakket med de andre og en kollega fra en anden gruppe var meget fin til at komme og spørge, hvordan det gik, og hvordan jeg oplevede det og havde det. Men altså for mig betyder det meget, at man forstår, hvorfor tingene sker. Når man forstår det, så gør det jo ikke så meget. Selvfølgelig gjorde det da indtryk på mig, men det er ikke noget, som har sat sig på nogen som helst måde.

Interviewer: Så du har ikke været nervøs for, at det kunne ske igen?

P: Det ved man jo aldrig, det kunne jo ske dagen efter, men det må man jo tage derfra. Det, at jeg forstår, at det er [beboerens navn] panik, så er det ikke mig, det drejer sig om. Så er det ham, og så fejer man egentlig sit eget problem til side. (Interview med medarbejder)

Der er flere beretninger om tilfælde, hvor en beboers fysiske aggressive adfærd og eventuelle overfald på personale har ført til, at en medarbejder er rejst, eller har skiftet afdeling eller i en periode har ønsket at undgå kontakten med den pågældende beboer. De følgende to uddrag illustrerer situationer, hvor medarbejderen har fulgt særlige forholdsregler for at beskytte sig selv:

Ja, jeg har været på en anden afdeling før. Jeg rykkede herover, da der manglede en stilling her, og fordi der var en beboer inde på afdelingen, som jeg ikke (...) som var udadreagerende, og jeg havde haft nogle episoder, hvor han havde overfaldet mig. Og det sad i kroppen, så jeg havde rigtig ondt i maven, når jeg skulle på arbejde og var meget tit alene med ham, så jeg var (...) jeg gik sådan og overvejede at finde noget andet [arbejde]. (Interview med medarbejder)

...

Og B slog hovedet igennem en rude for nogle år siden, hvor jeg stod lige bag ved ham (...) og der har jeg haft meget svært ved at kunne være sammen med ham, når han har været sur, for jeg har været bange for at det skete igen, men nu er der ikke noget mere. Jeg har kæmpet mig lidt tilbage til at kunne være sammen med ham igen på den måde. (...) Jeg tror ikke, at jeg kom til skade, jeg tror at jeg fik meget lidt glasskår i øjnene efter, men ellers (...) jeg havde problemer med at sove nogle dage efter, hvilket jeg sagde til min leder. Samme dag, som jeg sagde det, ringede der en krisepsykolog, fordi det kom mere bag på mig, end jeg troede. Så der er meget forskel på, hvordan det hele bliver tacklet. Det var rigtig godt. Han gav mig nogle metoder til at bearbejde det, og vi talte om det. Jeg har også talt med kollegerne efterfølgende, som så har skærmet mig fra B i to måneder, hvor jeg egentlig selv synes, at jeg var klar til at være sammen med ham, men det havde de besluttet, at jeg ikke skulle. (Interview med medarbejder)

Det synes at være naturligt at få hjælp og støtte i forbindelse med større episoder, men også mindre episoder med udadreagerende adfærd kan udvikle sig til at blive belastende med behov for at involvere kolleger. Medarbejderne synes at reagere på mindre episoder fx ved at bede om hjælp fra en kollega, hvis situationen udvikler sig til "for meget", dvs. overskrider den pågældende medarbejders personlige tolerancetærskel og -grænser. Samtidig kan man føle sig frustreret og utilstrækkelig, hvis man ikke kan håndtere en beboers udfordrende adfærd pædagogisk, og hvis man derfor er nødt til at overgive situationen til en kollega:

Og nogle gange har jeg været nødt til at bede en anden om at overtage, hvis [beboerens navn] har haft meget fat i mig, omkring mine håndled eller revet i mit hår. Der kan jeg godt mærke, at jeg må bede om, at der er en, der kommer ind og hjælper mig. Ikke at fastholde ham, men måske kan det være den, der kommer fokus på, så vi hurtigst muligt kan komme ud af hans værelse, så han får fred og ro. Men hvis han i længere tid har taget hårdt fat og hevet i én og bliver ved med at gå efter én og de andre beboere, så kan jeg godt mærke, at det kan være frustrerende, at jeg ikke ved, hvad jeg skal gøre pædagogisk, og derfor er jeg nødt til at bede en anden tage over. (Interview med medarbejder)

Markante ritualer i form af stereotypisk adfærd og tvangshandlinger er en kategori for udfordrende adfærd, som personalet oplever meget belastende. Det skyldes, dels at de ofte er meget ustyrlige, dels fordi de kan give personalet voldsomme oplevelser af frygt, afmagt og/eller frustration. Et eksempel på denne type adfærd er en beboer, der konkret 'måler' de mennesker, som er mindre end ham selv. For at udføre ritualen kommer beboeren meget tæt på sit 'objekt' og berører dette. Denne adfærd kan opleves meget grænseoverskridende, især når det sker uventet:

Og da jeg så kommer ned, og det var også vældig hektisk for personalet, for der var personale-skift, så der var vældig mange mennesker. Så lige pludselig så står vedkommende ved siden af. Ud af øjenkrogen kan jeg se ham, og han vil måle mig. Jeg bliver vældig forskrækket, fordi det eneste min krop registrerer, er at han står med løftede arme over mig, som om han vil slå mig. Jeg dukkede mig sådan helt skræt, som om jeg blev slået, men det gjorde han ikke. Han gjorde sådan nogen slag oven i hovedet, kan man sige. Det kan jeg ikke huske bagefter, men det blev jeg fortalt, at det var det han gjorde. Men jeg fortsatte det arbejde, jeg var i gang med og hjalp ham tilbage. Men efterfølgende spurgte mine kolleger ind til det, for jeg blev bleg og rystede. Jeg nåede lige at sige til mine kolleger, "hold da op!" Da troede jeg bare, at jeg blev slået eller slået ned, sådan som min umiddelbare tanke var. Og det har sat sig. (Interview med medarbejder)

Et andet eksempel på rituel adfærd er en beboer, som har en vane med at dyppe sin dyne i toiletet om aftenen samt "male" badeværelset med afføring. Disse ritualer oplever personalet som opslidende, ikke mindst psykisk og i form af ekstra vaske- og rengøringsarbejde, men også på grund af de særlige forholdsregler, der skal tages med hensyn til hygiejne. Set i forhold til udadreagerende adfærd er ritualerne velkendte, idet de gentager sig, men det gør dem ikke mindre belastende. Som mest belastende opleves det, at man ikke ved, hvad der er grunden til en sådan adfærd, dvs. hvad beboeren egentlig ønsker at udtrykke gennem en adfærd, som opleves som uhensigtsmæssig, afvigende og aparte. Medarbejderne i boenheden beskriver, hvordan de forsøger at finde ud af, hvad ritualen betyder: "Man bliver ved med at

lede efter koden [til at forstå beboerens hensigter]”. Der er forskellige fortolkninger blandt personalet med hensyn til, om ritualerne skal ses som belastende for beboeren, eller om de opfattes som beboerens måde at styre sit liv på og holde det sammen og opnå tryghed, eller som noget, der giver tilfredsstillelse fx gennem opmærksomhed fra personalet eller som en sanselig oplevelse i form af et bad. Vil man således ved at fjerne eller erstatte ritualerne med noget andet hjælpe og beskytte beboeren, eller er der (også) tale om, at man ønsker at aflaste og beskytte medarbejderne? Det følgende uddrag fra et fokusgruppeinterview viser, hvordan begge aspekter er til stede. Og at der er en konstant udfordring til at kunne afkode, hvorfor det giver mening for beboeren at gennemføre ritualerne:

Interviewer: Der kan man sige, at I går ind og tager en snak sammen om, hvordan I kan regulere hans adfærd og ritualer i mere hensigtsmæssig retning, så samspillet bliver bedre (...)

P1: Så vi alle sammen kan holde ud at være der, for det handler det altså også om. Der synes jeg, at vi arbejder ret godt sammen om det. Vi har da nogle gode snakke i hvert fald (...)

Interviewer: Men med ham her, hvad var det u hensigtsmæssige der?

P2: Han har bare sådan nogle ritualer, han foretager som er (...)

P1: Som er angstprovokerede (...) det ved jeg ikke.

Interviewer: Som er angstprovokerende? Eller provokeret?

P1: Det er tvangshandlinger. Med afføring han smører sig ind i. Det er jo selvfølgelig både grænseoverskridende for os, og for de pårørende måske også engang imellem, hvis de kommer forbi lige og ser det. Samtidig tolker jeg det som noget, der må være en belastning for ham, det må være enormt belastende at have det sådan.

P3: Det kan også være en tryghed.

(Fokusgruppeinterview med medarbejdere)

Ritualerne synes ikke alene være af betydning for samspillet mellem personalet og en enkelt beboer. De har også konsekvenser for andre beboere i hele bomiljøet:

Nogle gange har han mange ritualer, og der kommer flere og flere på. Nogle gange er man nødt til at stoppe ham, når det er, at han er i det – så er det ligesom en forløsning for ham, når han kommer ud af denne her trance, som man næsten kan kalde det. Det er ikke alle mine kollegaer, som tager den konflikt med ham – det kan være, at han vil have tændt eller slukket lyset ude i opholdstuen hele tiden. Og det skal han jo ikke bestemme, for der bor jo også tre andre. Det kan han gøre på sit eget værelse. Der har jeg da opdaget, at nogle af mine kollegaer ikke tager den kamp med dem. Men man er nødt til det engang imellem for ligesom at viske tavlen rent på ham. (Interview med medarbejder)

• • •

Jeg oplever, at beboerne har ritualer, som fylder meget i dagligdagen og er vanskelige at håndtere eller styre af personalet. Det skaber særlige forhold mellem personalet og den enkelte beboer, men samtidig tager det også personalets ressourcer fra andre beboere. Beboere med problematisk adfærd styrer personalet og også dagligdagen på afdelingen i øvrigt (jf. hvor meget diskussionen omkring B fylder på afdelingen). Denne diskussion om, hvem der styrer, popper op i supervisionen. Det virker som om, at per-

sonalet på afdelingen bliver opmærksomme på, at de i høj grad bliver styret af beboeren, og at situationen burde være omvendt. (Etnografisk note)

Begge eksempler illustrerer, hvordan en enkelt beboers ritualer kan komme til at fylde meget i dagligdagen, og hvordan det samtidigt kan være svært for personalet at sætte grænser for udførelse af ritualer, når der både skal tages hensyn til beboerens behov og dennes omgivelser. Det sidste uddrag beskriver, hvordan ritualerne kan være særdeles magtfulde og efterhånden tage personalets opmærksomhed i en udstrækning, som ikke alene har konsekvenser for andre beboere, men også for personalets faglighed.

Seksuelle berøringer er en særlig kategori, som medarbejderne oplever som en udfordrende kontaktform fra beboernes side. Begge eksempler nedenfor beskriver oplevelser, som kvindelige pædagoger har med mandlige beboeres tilnærmelsesforsøg. Medarbejderne beskriver i begge tilfælde, hvordan situationen opleves som krænkende og grænseoverskridende, og hvordan de afviser initiativerne for at beskytte deres egen integritet. Det første uddrag illustrerer, hvordan en medarbejder sætter grænser for, hvad hun tillader fra beboerens side. I det andet uddrag beskriver en anden medarbejder, hvordan hun af hensyn til beboeren i nogle særlige situationer giver efter for at opnå et bestemt mål med beboeren, selvom dette er imod hendes eget princip og egne grænser.

Interviewer: Hvad så når sådan en som [beboerens navn], der godt kan lide at give knus, og så trækker han den længere og længere. Hvordan oplever du sådan nogle situationer?

P: Der skal man sætte grænser. Man skal sætte dem med sine egne grænser. Han ved godt, at han godt må give mig et knus. Han må også godt snuse til mig, men så holder vi der (...) og der går jeg også selv ind og (...) så nu stopper det, ikke også? Fordi det der med, at han så skal sidde og pille ved ens tæer, eller også skal han lige pludselig sidde og pille ved ens skulder, eller hvor han lige pludselig kommer i tanker om (...) det går over min grænse, og det er der, det er vigtigt at sætte sine egne grænser. (Interview med medarbejder)

• • •

Interviewer: Det er voldsomt?

P: Ja, for han har virkelig sine hænder over det hele ikke og vasker dem ikke. Der var en kollega, der kom hen til mig og sagde, at hun bare følte, hun havde tissemand i håret. Hun følte virkelig, at han havde været over det hele, ikke? Og det er derfor, det skal stoppes. Men vi har forskellige grænser, og det kan jeg se på personalet. Nogle får han lov til lige at røre. Jeg cutter den altid af. Jeg har brudt den to gange, hvor han egentligt fik lov til at gøre det. Første gang var ved en frisør, hvor han skulle klippes, efter han ikke havde været til frisør i flere måneder, fordi noget var gået galt, og han ikke ville. Der fik han lov til lige at røre og dimse, så vi kunne få det overstået. Anden gang skulle han have fodpleje, og der var det også gået galt, fordi der var nogle negle, hun ikke nåede at klippe af. Der fik han også lov, men det koster så også en kamp bagefter.

Interviewer: Ja, for så skal du have ændret det bagefter?

P: Ja, for jeg kan godt tillade mig det, hvis jeg kan se en grund til det. Altså hvis det er en grund i forhold til hans helbred eller noget. Men hvis det bare er for at gøre det, fordi noget inde i hans hoved siger, at det skal være sådan, så står jeg af. (Interview med medarbejder)

Som beskrevet i kapitel 2 (tabel 2.1) er seksuelle berøringer ikke særligt hyppigt forekommende set i forhold til det samlede antal konfliktepisoder. De er ofte kendetegnende for bestemte beboere og er særdeles belastende for de medarbejdere, sådanne adfærdsmønstre er rettet mod.

Beboernes *selvskadende adfærd* udgør en anderledes type udfordrende adfærd end de ovenfor beskrevne tre kategorier, idet den ikke direkte retter sig mod personalet eller omgivelserne. Selvskadende adfærd er den reaktion og udtryksform, som er særlig svær for personalet at finde forklaring på og håndtere. Selvskadende adfærd bliver i et af fokusgruppeinterviewene med personalet taget som et eksempel på en samspilssituation, hvor personalet føler afmagt og faglig utilstrækkelighed:

Interviewer: Er der situationer, hvor I føler jer utilstrækkelige?

P1: Det er vel, når de bliver selvskadende, ikke?

Flere: Jo.

P2: Og når B1 bliver ked af det.

P3: Jeg sad lige og tænkte på det, hvad er det, der gør ham ked af det. Især lige præcis der. Ok, så er der B2, når han sidder og leger 'troll i en æske' ude på sit badeværelse. Man kan slet ikke komme ind til ham og må lade ham være. Men det kan jeg bedre holde til, end når B1 kan blive så ulykkelig, at tårerne sprøjter ud af hovedet på ham, og jeg føler ikke, at jeg kan gøre noget.

P1: Og så bliver han meget selvskadende også. Det sker også med B3, men ham kan man godt komme ind og lave lidt tryk på og få ham beroliget, men B1 kan vi slet ikke komme i nærheden af. Så bliver han næsten endnu mere selvskadende, og vi skal helst holde os to meter fra. Det er altså svært, det synes jeg virkelig med en, som græder, og hvis du går tættere på, så går han i flitsbue. Når B3 bliver selvskadende, har jeg en mulighed for at komme lidt tættere på ham, og ham kan man få lov til at lave lidt tryk-massage på.

P3: Man kan snakke lidt med B3, også.

P1: Det kan vi slet ikke med B1. Der bliver man altså (...)

P4: Man kan ikke komme ind til B2 på den måde, når han begynder at hoppe i sofaen (...)

P3: Det er ikke på samme måde. B2 bliver gal, B1 bliver ked af det. Og B2 kommer som regel selv ud af det.

P5: Ja, alene hvis man trækker sig, så kommer han selv ud af det. Så klarer han det som regel, men det gør B1 ikke.

Interviewer: Hvad gør I ved det?

P4: Vi snakker om det og kommer med alle mulige forslag.

P3: Jeg føler mig nogle gange som forældre til mine børn dengang de var spædbørn, og de bare lå der og græd og græd, og man skiftede ble på dem og prøvede at give dem mad og tage dem op. Man prøvede det ene og det andet og blev bare mere og mere frustreret, for der er ikke noget, som hjælper. Sådan har jeg det. Ja. Hvad er det dog, der er galt?

(Fokusgruppeinterview med medarbejdere)

Vores materiale indeholder forskellige beskrivelser af, hvordan personalet prøver at håndtere situationer, hvor beboerne udviser selvskadende adfærd. Men samtidig må personalet ofte

erkende, at det er svært at finde en løsning, og at de må acceptere, at man ikke kan gøre mere, selvom det kan opleves både fagligt og personligt utilfredsstillende. Det første uddrag nedenfor illustrerer, hvordan pædagogiske redskaber som aktiviteter afprøves, og hvordan man forsøger at lære at kende adfærdssignaler hos beboeren og dermed forebygge situationer, hvor selvskadende adfærd opstår. Det andet uddrag handler om 'mental tilstedeværelse' i form af at vise omsorg, beskytte og give tryghed. Herunder hører også en pædagog's personlige strategi, som her går ud på at synge beboeren i ro.

Interviewer: Er det den selvskadende adfærd, som kan påvirke dig mest psykisk?

P: Ja, fordi jeg oplever det som magtesløshed, fordi jeg ikke kan hjælpe ham. Hvordan? Det er mine tanker – hvordan skærer jeg igennem? (...) Der er ingen, der kan.

Interviewer: Kan du sige, hvordan det påvirker dit arbejde? Det kan være svært at lære noget af, når man ikke kan finde forklaringen, men kan du prøve at sige noget om det?

P: Vi prøver forskellige pædagogiske ting, laver aktiviteter og kender de tider, hvor han godt kan lære at være sammen. Men der er jo også nedskæringer, så vi kan ikke give ham den nødvendige tid, hvor man er en-til-en. Det påvirker mig også. Jeg vil gerne give mere, men jeg kan ikke. Der er [en anden beboer] også, som bliver ked af det; så jeg må vælge. (Interview med medarbejder)

• • •

Interviewer: Er det den selvskadende adfærd, som kan påvirke dig mest psykisk?

P1: Nej, det gælder bare om at beskytte så godt som muligt og give tryghed. Man må sige, at man kan gøre det, man kan, og så kan man ikke gøre mere. Det er mig, som er hans kontaktperson og har været det i 7-8 år. Han er den eneste, som har haft den faste og tryghed og (...) man bliver frustreret nogle gange. Men jeg bliver nødt til at sige til mig selv, at jeg har gjort alt, jeg kunne og ikke kan gøre mere. Det kan nogle gange være hårdt.

P2: Det er det. Det, at man ikke kan komme tæt på ham, det er hårdt. Jeg har prøvet her de sidste par gange at sidde og synge derinde. Så har jeg siddet derinde og sunget i halvanden time på livet løs, og så er han faldet lidt til ro. Men det er lidt underligt at komme ud, og folk siger: "Vi kan rigtig høre, at du har sunget".

(Fokusgruppeinterview med medarbejdere)

Som tidligere nævnt, skelner personalet ud over de fire ovenfor beskrevne hovedformer for udfordrende adfærd også mellem *store voldsomme episoder* og *mindre, næsten daglige episoder*, når de beskriver beboernes udfordrende adfærd. Voldsomme episoder kan være både fysisk truende for personalet (første eksempel nedenfor) eller truende for omgivelser, andre beboere eller for beboeren selv (andet eksempel).

Jamen, konflikt det er jo, når B går i kaos. Det er, fx når han vælter sit spisebord, fordi der skal vi passe på, fordi det er et tungt spisebord, hvis det ryger nedover (...) hvis han kaster møbler efter os. Og det lyder barskt, men han kan godt finde på at kaste ting efter os. Det kan også være grænseoverskridende, hvis han går i kaos og så har afføring på gulvet og så går ud (...) og han har det sådan, at hans tennissokker helst skal være i en bylt, og så går ud og dypper dem ned i wc'et, og der kommer afføring på, og så kaster den efter os – det er grænseoverskridende.

(Interview med medarbejder)

• • •

Interviewer: Er det dit indtryk, at det bliver gjort, at der bliver snakket om det, også i dag når der er nogle lidt voldsommere situationer? Bruger man hinanden?

P: Ja, det gør man meget, det gør man rigtig meget. Jeg har også været ude for en konflikt, som påvirkede mig rigtig meget, hvor jeg blev rigtig ked af det, virkelig ked af det og græd og tænkte hold da op, hvad sker der her. Det var ved B, som rev tøjet af en beboer, du ved BH og trusser, og stole og to sofaer blev revet i stykker på "no time". Det påvirkede mig da rigtig meget.

Interviewer: Han rev også i dit tøj, eller?

P: Nej, men jeg skulle prøve at gå ind og støtte, jeg havde ikke været her så længe, og man blev sgu bange for, hvad sker der her? Hop ud af vinduet og sådan noget. Der fik vi så fat i en læge, som kom og kunne berolige. (Interview med medarbejder)

Generelt opfatter personalet *mindre episoder med udfordrende adfærd* som en del af jobbet, således at de hører til den almindelige hverdag og det normale arbejdsliv som pædagog på specialområdet. Men samtidig har de også den oplevelse, at de små daglige episoder tærer på længere sigt:

Medarbejderne taler om, at det ofte er de små og daglige episoder med konflikthåndtering, der til sidst bliver for psykisk belastende. Hvis man fx er blevet rørt et antal gange, uden at det har givet anledning til oplevelse af vold (grænseoverskridning), kan det lige pludselig alligevel blive for meget en dag. Så er der selvfølgelig også de mere massive dagspåvirkninger, som når en beboer rører en medarbejder 100 gange i håret på kort tid. (Etnografisk note)

Således fortæller personalet også om langtidspåvirkninger og reflekterer over, hvilke konsekvenser det, at man vender episoderne indad – selvom de er små – kan have på længere sigt:

En dag som i går, hvor B kommer hjem fra sin hjemmeweekend, og man kan se, hvordan far er revet og nevet, og B er sådan (...) brøl. Det kunne jeg da godt mærke i går, da jeg kom hjem, at jeg havde brugt en masse energi. Og jeg vågnede i morges og var fuldstændig stiv og havde hovedpine, for det sidder i kroppen. Det synes jeg alle, både os selv, men også som institution, at det skal man være meget mere opmærksom på. Selvfølgelig også de her voldsomme overfald der kan ske, men dem har vi jo heldigvis ikke så mange af, men de der små daglige grænseoverskridende ting, det går også ind og sidder i kroppen på en, og det tror jeg er rigtig vigtigt, at man er meget mere OBS på. Fordi selvom man prøver at snakke med sine kollegaer, men hvis der ikke er nogen, som ligesom styrer det lidt og kommer og tager hånd om det sammen med os, så kan man godt have en tendens til at tage det ind og tro, at det er mig, der er noget galt med, og mig som gør noget forkert. Det kan det jo så også godt være, men jeg synes tit, at jeg oplever, at jeg glemmer, at det ikke er mig, som har et problem, men [beboerens navn], og det er det, vi ligesom skal forholde os til. Hvor man tænker (...) godt kan have en tendens til at tænke, at det kun er mig. Vi kan også godt have en tendens til at sige, at det "altid er den og den, det sker for, men det sker aldrig når (...)" (Interview med medarbejder)

Flere medarbejdere beskriver, hvordan mindre episoder har tendens til at ophobe sig, og at der måske kun skal en lille ting til, at bægeret flyder over – selvom medarbejderne ikke oplever og kategoriserer sådanne episoder som egentlige konfliktsituationer.

4.3 Hvordan forholder medarbejderne sig til beboernes udfordrende adfærd?

Beboernes udfordrende adfærd, som vi beskrev i det foregående afsnit, kan ifølge tidligere forskning grundlæggende forstås fra to forskellige perspektiver. Et perspektiv er at se den primært som relateret til en underliggende biologisk/neurologisk funktionsnedsættelse hos beboerne, mens et andet perspektiv er at betragte beboernes udfordrende adfærd som en (adaptiv) respons til specifikke omgivelser (bl.a. Emerson 2001; Goldiamond 2002). De to perspektiver udelukker ikke hinanden, og det kan tænkes, at begge forhold gør sig gældende samtidigt i mødet mellem beboere og det pædagogiske personale. Vi trækker de to perspektiver frem, idet det kan forventes, at de er relateret til delvis forskellige måder at forholde sig til beboerne på, både hvad angår anvendelse af pædagogiske redskaber og specifikke interventioner, og med hensyn til, hvordan personalet omgås beboerne i dagligdags spontane situationer. Sidstnævnte perspektiv er interessant ud fra den betragtning, at det inviterer til at sætte fokus på medarbejdernes position og handling i beboer/medarbejdersamspillet og dermed åbner mulighed for at analysere dynamik og forandringspotentiale deri, med spillerum og handlingsmuligheder for personalet.

Personalet kan således forventes at fortolke beboernes udfordrende adfærd forskelligt afhængigt af, hvilket af de to perspektiver medarbejderen tager udgangspunkt i – om udfordrende adfærd opfattes som en beboers dysfunktion og betinget af beboerens tilstand, eller om den forstås som reaktion på udfordrende omgivelser. Den sidstnævnte fortolkning synes at tage udgangspunkt i, at al adfærd er betydningsfuld – 'all behaviour has meaning' – mens man ud fra det patologiske udgangspunkt er tilbøjelig til at opfatte beboernes udtryksformer som relateret til 'intern systemfejl' og dermed som sygdomstegn.

Med udgangspunkt i de to ovennævnte perspektiver vil vi i dette afsnit se på følgende problemstillinger:

- Hvordan oplever medarbejderne deres egen rolle med hensyn til konflikternes opståen og udvikling (afsnit 4.3.1)?
- Hvad *gør* beboernes udfordrende adfærd med medarbejderne (afsnit 4.3.2)?
- Hvilke handlingsmuligheder har medarbejderne i forhold til beboernes udfordrende adfærd (afsnit 4.3.3)?

4.3.1 Hvordan oplever medarbejderne deres egen rolle med hensyn til opståen og udvikling af beboernes udfordrende adfærd?

Eksistensen af de to typer forklaringer – biologisk betinget dysfunktion henholdsvis adaptiv respons – kan genfindes i vores materiale, når medarbejderne beskriver beboernes udtryksformer og deres eget samspil med beboerne. I det store og hele synes der at være tale om sameksistens af begge perspektiver blandt det pædagogiske personale, men med forskellig vægtning hos forskellige medarbejdere. Uddraget nedenfor illustrerer dette synspunkt og medarbejderposition:

Der var en dejlig kollega på [afdelingens navn], da jeg var vikar dernede, der sagde: "Det er vores arbejde, så man tager påklædning på derefter". Det er jo ligesom, hvis man er maskinarbejder og ikke vil have olie på tøjet, så er man jo ligesom det forkerte sted. Så det med spyttet er jo ikke så galt, at man ikke kan gå hjem og vaske det af. Det eneste jeg er træt af, er, når jeg bliver kradset på hænderne og så kommer hjem til mine børn, og de spørger: "Hvorfor ser du sådan ud, far?" "Der er nogle, der har været onde ved far, fordi de er lidt syge" (...) Om det er spyt, eller om de kaster et eller andet på mig. Men de har jo en sygdom, og det er derfor, de er her, og det rører mig meget langsomt, men det med spyttet det generer mig ikke, for det er det med påklædningen, og de gør det jo ikke for at genere os (...) det er noget, de har opbygget af ritualer gennem længere tid. (Interview med medarbejder)

Citatet ovenfor beskriver, hvordan man som medarbejder er indstillet på at acceptere beboerens adfærd mere eller mindre som uundgåelig og uforanderlig – som noget, man skal bære over med – fordi den skyldes sygdom. Citatet nedenfor giver derimod en noget anderledes fortolkning på beboernes adfærdsmønstre, når det foreslås, at de kan være udtryk for utilfredsstillende forhold. Ud fra denne forståelse signalerer beboerens adfærd, at der muligvis er noget, der kan ændres på. Dermed er det ikke sagt, at der ikke kan være tale om indgroede og generaliserede reaktionsmønstre, som det kan være svært at finde forklaring på, eller som det kan være svært at ændre på. Men beskrivelsen indikerer alligevel en åbenhed over for, at samspilmønstrene kan være foranderlige og flytbare:

Det synes jeg, for nu har jeg rigtig mange pædagogvenner. Det får man selvfølgelig som pædagog, men dem som sidder der, som ikke er pædagoger, de sidder jo der og siger, "hvordan dølen kan du arbejde på en arbejdsplads, hvor du skal slås på?" Men det gør man, fordi man ved, at de ikke gør det i en ond mening. Det er fordi, de er frustrerede over et eller andet. (Interview med medarbejder)

Begge uddrag afspejler, at personalet i boenhederne arbejder i et miljø, hvor andre normer gør sig gældende end i samfundet udenfor, og dermed andre grænser for, hvad der opleves som forklarlig (af forskellige grunde) og dermed tilladelig og acceptabel.

Der er flere udsagn om, hvordan grænserne for, hvad man fx oplever som konflikt, flytter sig med tiden. Dette er interessant, idet det kan have som konsekvens, at man er tilbøjelig til at tage andre forholdsregler, således at man overser beboernes signaler, og at man ikke er opmærksom og reflekterende i forhold til sin egen rolle. Samtidig kan det også gælde, at en beboers udfordrende adfærd, som støder en medarbejders personlige grænser, fører til, at medarbejderen ønsker at minimere kontakten med beboeren – eventuelt med den konsekvens, at beboerens udfordrende adfærd eskalerer. Det kan være en vanskelig balancegang, som ved interviewene blev beskrevet på følgende måde:

Interviewer: Hvad med spyt? Hvordan har du det med det? Der er jo flere, der spytter.

P: Jeg har det egentligt ikke slemt med det, faktisk. Det er ikke sådan, at det er grænseoverskridende for mig. [Beboerens navn], der for eksempel spyttede meget i starten, der var det tydeligt at se, hvem [af personalet] der ikke havde lyst til det. Dem, som virkelig sætter grænsen, at det

skal virkelig ikke være sådan. Og så dem, der godt kunne være i det, men stadig ikke synes det var okay. Så der er meget forskellige grænser på tingene.

Interviewer: Også hvordan man vælger at fortolke, hvorfor han gør sådan? Eller hvordan (...)

P: Jo, og de aflæser også os, hvordan vi gør det. Og hvis [beboerens navn] fornøjer sig ved at spytte på en, som bare ikke kan udstå det. Så bliver han også ved. Det er det der med at finde balancen i det samtidig med at sige nej til ham. Og samtidig vil man ikke virke helt vild svag og flygte. Så der er mange grænser, personlige grænser, der spiller ind i det her.

(Interview med medarbejder)

Da vi bad medarbejderne om at angive i spørgeskemaundersøgelsen, hvordan de så på *grunden til den seneste voldsomme konfliktepisode*, som de havde oplevet med beboerne, er den hyppigst forekommende forklaring, at beboernes reaktioner er svær at fortolke eller forklare. Hver tredje medarbejder er enig i udsagnet, "bare jeg vidste, hvorfor beboeren optrådte, som han eller hun gjorde" (jf. tabel 4.1 nedenfor). I dette tilfælde synes ansvaret til en vis grad at ligge hos begge parter: dels at beboerne ikke har kontrol over sig selv, dels at medarbejderne ikke kan hente forklaringer på baggrund af deres pædagogiske viden eller praksiserfaring. Den næst hyppigst forekommende begrundelse er i højere grad relateret til beboerens tilstand (patologi), uden at medarbejderen og det relationelle aspekt synes at spille en rolle for konflikten opståen. Hver fjerde medarbejder mener nemlig, at konflikten var uundgåelig, fordi beboeren var utilregnelig. Som andre forklaringer på konflikternes opståen mener 15-16% af medarbejdere, at konflikter er uundgåelige i deres arbejde eller omvendt, at de selv burde have kunnet håndtere situationen bedre. Det vil sige, at den ene tendens er, at medarbejderne lægger ansvaret uden for sig selv (eksternaliserer), mens den anden tendens er, at de placerer ansvaret hos sig selv (internaliserer). Disse forskelle, hvad angår synet på konflikternes opståen, genfindes også ved interview og observation, hvor medarbejderne på den ene side har vanskeligheder med at fortolke beboernes ønsker og behov, og hvor de på den anden side har varierende fortolkninger af beboernes adfærd og motiver.

Tabel 4.1 Hvilket af de følgende udsagn beskriver bedst den tanke, du sad tilbage med, sidst du oplevede en voldsom episode eller konflikt med en beboer?

Udsagn	Pct. af medarbejdere
Hvis jeg havde håndteret situationen bedre, kunne konflikten være undgået	15
Konflikten opstod, fordi jeg var stresset	1
Jeg kunne ikke have undgået konflikten, for beboeren var utilregnelig	25
Bare jeg vidste, hvorfor beboeren optrådte, som han eller hun gjorde	33
Der opstår altid konflikter i de her situationer, det er en del af jobbet	16
Har ikke taget stilling til spørgsmålet	10
I alt	100

N=216

Medarbejdernes refleksioner på, hvordan de fortolker betydningen af forskellige *udløsende faktorer til konfliktepisoder* viser, at medarbejderne ser beboernes reaktioner som en kombination af flere forhold (jf. tabel 4.2). Det interessante er imidlertid, at de tre forhold, der scorer højest, handler om direkte kommunikationssituationer med beboere, hvor beboerne reagerer på medarbejdernes adfærd. Tre fjerdedele (77%) af medarbejderne mener, at det typisk er krav til beboerne, der udløser forskellige uhensigtsmæssige reaktioner fra beboerne, og godt halvdelen (56%), at reaktionerne skyldes afslag på beboernes ønsker. Begge disse kilder til reaktioner synes at være relateret til situationer, hvor medarbejderne (aktivt) sætter grænser og/eller regulerer beboernes adfærd, som af en eller anden grund opfattes som ikke-ønskeligt eller ikke-tilladeligt. Som andre hyppige konfliktskabende situationer i samspillet med beboerne nævnes generel misforståelse i kommunikationen med beboerne (49%) og ændringer i beboernes daglige struktur (45%). Derimod er konflikter mellem beboerne og misforståelser mellem medarbejderne ifølge medarbejderne forholdsvis sjældent årsager til reaktioner fra beboernes side – eventuelt fordi de ikke opleves som typiske konfliktområder.

Tabel 4.2 Hvad synes du umiddelbart kan udløse uhensigtsmæssige reaktioner¹ fra beboernes side? (Det var muligt at angive tre vigtigste forhold)

Årsag til reaktion	Pct. af medarbejdere
Misforståelse i kommunikation med beboer	49
Afslag på beboerens ønske	56
Krav til beboeren	77
Konflikter mellem beboere	13
Ændringer i beboerens daglige struktur	45
Situationer, der har været nye for beboeren	28
Misforståelser mellem medarbejdere	10

¹ I spørgsmålet henvises til det foregående spørgsmål i spørgeskemaet, hvor vi har bedt medarbejdere tage stilling til, om og eventuelt hvor ofte de har været udsat for bestemte former for reaktioner fra beboernes side (jf. tabel 2.1). N=216

Endvidere er der en yderligere dimension, som kommer til syne både gennem interviewene og observationerne, og som handler om *personalets væremåde*: hvordan måden, personalet er over for beboerne, er af stor betydning for beboernes adfærd. Det handler især om forhold eller egenskaber, som beskrives at have positiv virkning på beboerne, såsom at man er til stede, nærværende og tilgængelig, når man er på arbejde, og at man udviser ro og tillid, og at man har styr på tingene (se afsnit 5.5 for en beskrivelse af, hvordan denne type strategier bruges i håndtering af udfordrende adfærd). Beboerne beskrives som meget påvirkelige af stemningen, således at deres adfærd afspejler personalets sindstilstand. Disse forhold synes at være tæt relateret til overbevisningen om, at beboerne er i stand til at aflæse personalet totalt (jf. kapitel 3).

De følgende to eksempler illustrerer, hvordan medarbejderens overskud og måde at være på kan have betydning for beboernes adfærd:

Interviewer: Du sagde nemlig før på dagen – da jeg sagde, at det var meget roligt – at man også selv er med til at bestemme, hvordan dagen skal være.

P: Ja, for man kan da sagtens mærke, hvis man kommer ind i et hus, og der er kaos. Jo mere man selv er rolig og bare sætter sig ned sammen med dem. Ikke helt som om man er fuldstændig ligeglad med tingene, men at man tager det stille og roligt, så falder de ned til samme stille og rolige måde. Så det afspejler meget, hvem de er sammen med, synes jeg.
(Interview med medarbejder)

• • •

*Medarbejderen beskriver, hvordan beboeren ikke laver "nummeret" [sine ritualer med afføring], når hun har vagt, fordi han oplever, at hun har styr på ham. At han ved det, og at han kan have 100% tillid til hende. Hun siger, at beboeren kan blive stresset og være i gang med for mange ting ad gangen, og at man skal være opmærksom på det. Når jeg er på afdelingen en formiddag, bemærker jeg nogle gange, hvordan medarbejderen roligt, men samtidig bestemt, viser grænser for beboeren. På et tidspunkt viser hun, at han ikke må komme ind i køkkenet (mens jeg forstår, at nogle af kollegerne lader ham rende rundt i køkkenet hvornår som helst). På et andet tidspunkt viser hun ham, at han skal sidde i sofaen og sidde stille – og slappe af. Hun både siger disse ting til ham og viser dem ved at gestikulere. Det synes at fungere i de to situationer.
(Etnografisk note)*

Endvidere reflekterer nogle medarbejdere deres egne følelser over for forskellige beboere, og hvilke konsekvenser de eventuelt har for samspilsrelationen:

Interviewer: Jeg tænker også, at I er forskellige som medarbejdergruppe, og der er nogle, der kan nogle ting, og der er vel også noget med kemi imellem beboerne og (...)

P: Det er det også. Og det er også en af grundene til, at jeg ikke har [beboerens navn], for han er én, der kan mærke på mig, at jeg ikke er særlig glad for ham. Og så dur det ikke, at jeg får ham, for så får vi begge en dårlig dag.

Interviewer: Du har også tidligere nævnt, at hvis det var, at han spyttede, så var det en af de få gange, at du forestillede dig, at du ville reagere mere (...)

P: Det ved jeg, jeg vil, for jeg kan simpelthen ikke have det spytteri. Jeg synes, det er noget af det mest grænseoverskridende, der findes, og det kan jeg slet ikke have med at gøre.

(Interview med medarbejder)

I dette tilfælde har erkendelsen af egne følelser over for en beboer ført til en matchning (jf. afsnit 5.5.5), således at medarbejderen primært ikke arbejder med den pågældende beboer.

Vi har ikke entydige svar på, i hvor stort et omfang medarbejderne oplever beboernes "tilstand" som forklaring på deres adfærd, og i hvor høj grad medarbejderne opfatter, at beboernes adfærd er betinget af interaktionen mellem beboere og medarbejdere. I interviewene er der udsagn, som tyder på, at nogle medarbejdere er mere tilbøjelige til at tilslutte sig til

den patologiske forklaring (hvordan autisterne er), mens andre i højere grad ser beboernes adfærd som en kommunikationsform og som respons på samspil med personalet. Den sidstnævnte fortolkning pålægger personalet et større ansvar for samspillet med beboerne, og den indeholder en større udfordring for personalet, idet de skal fortolke beboernes individuelle og ofte særprægede udtryksformer som et udtryk for deres egen relation til beboerne.

4.3.2 Hvad *gør* beboernes udfordrende adfærd ved personalet?

Som beskrevet i kapitel 2 er personalet, der arbejder med mennesker med udviklingsforstyrrelser, i risiko for stress og udbændthed i deres arbejde på grund af de krævende/intensive relationer, som arbejdet indeholder. Beboernes udfordrende adfærd er blevet beskrevet som en af de væsentlige kilder til stress blandt personalet (bl.a. Hatton et al. 1995; Jenkins et al. 1997). Endvidere indikerer resultater af tidligere undersøgelser, at personalet i mindre grad er i kontakt med og involverer sig i personer, der udviser udfordrende adfærd (Hastings & Remington 1994), og at personalet har tendens til at opfatte personer med udfordrende adfærd mere negativt end andre (bl.a. Jones et al. 1990). Samtidig peger tidligere forskning også på, at personale/beboerinteraktion i arbejdet med mennesker med udviklingsforstyrrelser kan blive påvirket negativt, hvis personalet er under stress eller oplever udbændthed (Lawson & O'Brien 1994; Rose et al. 1998a), således at personalets stressrespons kan mindske deres evne til at håndtere udfordrende adfærd (Hastings 2002; Rose et al. 2004), og at organisationskulturen, hvor personalet er stresset og/eller udbændt kan være relateret til øget risiko for u hensigtsmæssig (abusive) praksis (White et al. 2003). På denne baggrund er det væsentligt at se på, hvordan personalet i boenhederne beskriver den påvirkning, som de oplever i relation til beboernes udfordrende adfærd, både hvad angår oplevelse af umiddelbare følelsesmæssige reaktioner og langvarig stress.

Medarbejdernes umiddelbare følelsesmæssige reaktioner på beboernes uforudsigelige reaktioner falder ifølge spørgeskemaundersøgelsen i to hovedkategorier. På den ene side oplever medarbejderne frustration og magtesløshed, som bl.a. kan hænge sammen med, at de ikke ved, hvad beboernes reaktioner skyldes. På den anden side beskriver godt halvdelen af medarbejderne (55%), at de føler sig fagligt udfordret (tabel 4.3). Begge typer følelser er også genkendelige i interviewene og observationerne. Afmagt og magtesløshed er ifølge interviewene især stærke i situationer, hvor medarbejderne føler, at de pædagogiske redskaber, de har til rådighed, ikke slår til i praksis; at de ikke har (flere) pædagogiske værktøjer. Spørgsmålet om faglig udfordring i forbindelse med konfliktepisoder og udfordrende adfærd synes at være relateret til diskussionen, om man kan lære af konflikter, og om arbejdet er fagligt tilfredsstillende. De øvrige følelser som ærgrelse og angstelse/utryghed er ifølge spørgeskema-besvarelserne sjældnere, således at 13% angiver, at de reagerer med ærgrelse, og kun 7%, at de reagerer med angstelse eller utryghed. I interviewene synes angstelse/utryghed at fylde mere, idet der er flere beskrivelser af denne type følelser, dog primært i forbindelse med konfliktepisoder, der har været voldsomme. Det kan tænkes, at lavere forekomst i spørgeskemaet afspejler en professionel distance relateret til en forventning om, at man som medarbejder skjuler sine (negative) følelser over for beboerne.

Tabel 4.3 Kan du genkende nogle af følgende umiddelbare følelser hos dig selv i forbindelse med uhensigtsmæssige reaktioner¹ fra beboernes side?

Type af følelse	Næsten altid eller ofte (Pct. af medarbejdere)
Ængstelse/utryghed	7
Vrede vendt mod beboerne	3
Magtesløshed	20
Frustration	25
Ærgrelse	13
Opgivenhed	3
Føler mig krænket	1
Føler mig faglig udfordret	55

¹ I spørgsmålet henvises til det foregående spørgsmål i spørgeskemaet, hvor vi har bedt medarbejdere tage stilling til, om og eventuelt hvor ofte de har været udsat for bestemte former for reaktioner fra beboernes side (jf. tabel 2.1). N=216

Vi giver i det følgende eksempler på, hvordan personalet ved interview og observationer beskriver de følelser, som udfordrende episoder med beboerne vækker hos dem, samt hvilke konsekvenser de har for kontakten og måden at hjælpe på. Eksemplet nedenfor illustrerer, hvordan man konstant er varsom med hensyn til beboerens adfærdsmønstre (idet man kender den enkelte beboers advarselssignaler), og hvordan man kan blive frustreret over, hvis beboerne bliver for voldsomme, med det til følge, at man trækker sig fra kontakten:

Jamen, det er den med hele tiden at være opmærksom på hans bevægelser, og hvor han er henne, og selvom at vi har det hyggeligt, så skal jeg hele tiden tænke på, hvor jeg er henne, og specielt hvor mit hoved er, fordi det er håret, han går efter. Det er ikke fordi jeg føler mig utryg, men alligevel, at man er meget påpasselig. Men jeg ved ikke rigtig, hvilken følelse jeg kan beskrive, for jeg er ikke utryg eller bange, og det har jeg aldrig været. Jeg føler mig egentlig godt tilpas og tryk, når jeg går ind til ham, men selvfølgelig bliver man også frustreret, hvis han er meget uadrettet, men så trækker man sig, og det kan være hårdt. Og man kan være frustreret, både fordi det kan gøre ondt på en selv, men også fordi det er svært for [beboerens navn], men jeg er aldrig bange eller usikker. (Interview med medarbejder)

Medarbejderne beskriver flere situationer og beboerrelationer, hvor de oplever *magtesløshed* og *frustration*. Det handler om situationer og relationer, hvor man føler sig både pædagogisk og følelsesmæssigt fastlåst, når en pædagogisk metodebeskrivelse ikke rækker (første uddrag), eller hvor man bliver konfronteret både med sine egne personlige grænser og grænserne for pædagogiske virkemidler (andet uddrag):

Jeg har også oplevet i en af de andre grupper om fredagen, hvor vi henter beboerne på selve dagcenteret, at jeg har skullet spænde en af de andre beboere, og der har han slået mig, når jeg har skullet binde mig fast i bussen. Første gang det skete, tænkte jeg, at der var et eller andet galt. Men jeg lavede indberetningen på det, for det skal man jo. Anden gang blev jeg simpelthen temmelig gal. Det var vist en uge senere. Det kan simpelthen ikke passe, at vi har lavet en metodebeskrivelse, der siger, at vi skal hente dem på den og den måde, og så skal jeg bare have tæv

på den måde. Ikke tæt på den måde, men han slår jo, og man er meget tæt på ham på den måde, ikke? (Interview med medarbejder)

• • •

Interviewer: Du siger, at du arbejder meget med dine følelser over for beboerne. Hvordan vil du beskrive din relation til og kontakt til brugerne?

P: Jeg synes selv, at jeg har en rigtig god kontakt til langt de fleste af dem, både de udadreagerende og dem, som udviklingsmæssigt ikke er så langt; X og Y er nogle af dem. Med Y er det sådan op og ned, for jeg har ikke altid tålmodighed til ham. Det er mit problem nogle gange, at jeg ikke synes vi kommer videre. Han bliver ved med at slå sig, eller X bliver ved med at være ked af det. Det er ikke, fordi man ikke gider dem, men man bliver magtesløs og ved ikke, hvad man skal stille op. Det synes jeg er det største dilemma, jeg har. Det er, når man står i en konflikt og ikke ved hverken pædagogisk eller følelsesmæssigt, hvilke redskaber der kan få dem videre. Det er vanskeligt. (Interview med medarbejder)

Det 'ikke at kunne gøre noget' (afmagt) kan opleves som nederlag som fagperson – kombineret med, at egen frustration eventuelt går ud over beboerne. Det er en uskreven regel, at man ikke må skælde ud eller hæve stemmen unødigt, dvs. at man forholder sig ikke-konfronterende til beboernes udfordrende adfærd (beskrevet som en Low Arousal-tilgang, hvilket udgør et centralt element for teknikker bag håndtering af udfordrende adfærd som Studio3: McDonnell et al. 1998). De følgende to eksempler beskriver situationer, hvor medarbejdere selv synes, at de er kommet til at overreagere, og hvor der opstår tvivl, om de har fulgt den professionelle kodeks at bevare ro og overblik:

Interviewer: Er der situationer, hvor I føler en slags individuel eller fælles afmagt over for sådan noget, som er kørt op, hvor I ligesom føler, at 'kunne vi have gjort det anderledes'?

P1: Vi havde en lang periode og har den måske stadig nogle dage, hvor man netop gik med tungen ud af halsen, og der var bare ingen (...) hvor vi gik og sagde, "hvad kunne jeg ha' gjort?" Hvor man bare ikke vidste, hvad man skulle have gjort (...)

P2: Det er fordi, at du kan gøre noget den ene gang, og så den anden gang er det noget andet, der skal til. Du kan ikke bruge den samme måde. Det er ikke altid det, der lige hjælper (...)

P1: Og det var meget tydeligt der (...)

P3: Det havde simpelthen drænet personalet for energi, at man var nødt til at gå ind og sige, "du er nødt til at gå ud og overtage, for jeg kan ikke mere nu", så voldsomt var det i perioder (...)

P4: Eller man havde følt, at man kun havde skældt ud en hel dag (...)

P5: Ja, det er en rigtig træls følelse at køre hjem med (...)

(Fokusgruppeinterview med medarbejdere)

• • •

P: Det kan ikke undgås, at jeg måske råber lidt højt, hvis der kommer en skalle. Det er derfor vi hele tiden prøver at advare folk, når man arbejder med [beboerens navn]. Nu er jeg rimelig høj, men problemet er, at hvis du er nede i hendes hovedhøjde – hun kan godt lave en bagvendt (...) dét at prøve at slå hovedet bagud, og hvis du ikke passer på, så kan du godt blive ramt. Der kan jeg godt mærke, at der skal jeg passe på, hvor jeg står henne, og jeg kan godt komme til at høre ens stemme (...)

Interviewer: Og du siger du råber (...)

P: Ja, altså jeg hæver tonen (...)

Interviewer: Du hæver tonen (...) Tænker du at det, at du hæver tonen, går ud over nogle beboere?

P: Ja, der er ingen tvivl om, at det er os, der skal holde tonen, og hver eneste gang så tænker man: "hvorfor gjorde du det?" Du ved jo udmærket godt, at (...) og det er også der, hvor man skal arbejde med sig selv og så simpelthen prøve at holde den samme tone hele tiden.

(Interview med medarbejder)

Det sidstnævnte eksempel ovenfor indeholder en udfordring til at arbejde med sig selv, hvilket ifølge besvarelser i spørgeskemaundersøgelsen var en karakteristisk reaktion på udfordrende samspilssituationer (jf. tabel 4.3). En og samme situation kan vække følelser af afmagt og frustration, men opleves samtidig som spændende og appellerer til nye handlinger, som det følgende uddrag illustrerer:

Interviewer: Det er måske for hårdt at sige utilstrækkelig, men fornemmer I, at I på et eller andet niveau kunne gøre det bedre, hvis I bare vidste, hvad I skulle gøre?

P1: Det giver jo en frustration, at vi ikke kan forstå deres adfærd nogle gange. Når de så ikke har noget sprog, prøver man at lede efter et mønster i det og nogle svar hele tiden. Og alligevel kan han chokere eller imponere os gang på gang. Ligesom man tror, man er ved at finde en rød tråd i den adfærd der, så vender den 180 grader, og så dur det heller ikke.

P2: Det pudsige ved det er, at det gjorde man også i 1981. Jeg har læst nogle af de ting, der står om [beboerens navn], og man bliver ved med at lede efter denne her kode. Og der har også været gode mennesker omkring ham i gamle dage.

P1: Men han er en, man går hjem og tænker over, om man kan finde på at prøve en anden metode, eller man tænker i værktøjer og konkrete, og hvordan vi får ham afledt fra denne her adfærd. Samtidig appellerer hans adfærd jo også et eller andet sted til, at man skal være lidt mere kreativ. Og det synes jeg jo også er fedt, på den måde får man jo noget af ham. Fordi han jo er enormt spændende, et eller andet sted, at studere.

P3: Det synes jeg kan være noget af en belastning. Fordi vi aldrig kommer til at kende dem, og der dukker alle mulige forslag op til, hvad vi kan gøre, og nytter det noget? Som jeg siger, i 1981 var han ligesådan. For mig danner det en vis utilstrækkelighed.

P1: Sådan er det at arbejde med mennesker.

(Fokusgruppeinterview med medarbejdere)

Ifølge interviewene er der en markant variation blandt personalet med hensyn til, om de oplever, at de bliver følelsesmæssigt påvirket af kontakten med beboerne, og med hensyn til, hvordan de forholder sig til de reaktioner og følelser, som samspillet med beboerne vækker hos dem. Nogle synes ikke at blive påvirket: de tænker ikke længere på arbejde, når de "lukker porten" og går hjem. Dette synes at være mere typisk for mænd end kvinder. Andre tuder i bilen på vej hjem og tænker på problemer i fritiden. Her kan drages paralleller til personalets holdning til supervision, hvor nogle oplever den som meget væsentlig, mens andre ikke oplever at have behov for den (jf. kapitel 2). I spørgeskemaundersøgelsen angiver 13-15% af medarbejderne, at de 'næsten altid' eller 'ofte' føler sig trætte, eller fysisk udmattede, eller fø-

lelsemæssigt udmattede, eller udkørte, når arbejdsdagen er slut, eller de spekulerer over problemer på arbejdet i deres fritid (tabel 4.4) – alle symptomer, der afspejler langtidspåvirkninger, som enten kan fortolkes som person- eller arbejdsrelaterede eller som en kombination af begge.

Tabel 4.4 Hvordan har du det i øjeblikket ...?

Type af følelse	Næsten altid eller ofte (Pct. af medarbejdere)
Føler sig træt	15
Føler sig fysisk udmattet	13
Føler sig følelsesmæssigt udmattet	13
Føler sig udkørt, når arbejdsdagen er slut	13
Spekulerer over problemer på arbejdet i sin fritid	13

N=216

Nogle psykiske reaktioner som fysisk træthed og mareridt kommer ifølge interviewene ofte med forsinkelse, eller man reagerer først, hvis man oplever en lignende episode enten hos kolleger eller en anden beboer. Således beskrives det, hvordan man altid har spor af de tidligere oplevelser med sig (jf. tidligere beskrivelse af mindre konfliktepisoder, som tærer på længere sigt, i afsnit 4.2):

Jeg kan ikke sige andet, end at jeg før [boenhedens navn] havde en meget dårlig episode med en, som var meget udadreagerende, og det påvirkede mig negativt med en anden bruger, som så gjorde nogle ting, som mindede om. Det fik mig helt ned under kælderens, og jeg tudede og kunne slet ikke hænge sammen. Så på den måde sidder de negative ting i rygsækken.
(Interview med medarbejder)

Samtidig beskrives det, at man ikke må lade tidligere hændelser påvirke den fremtidige relation til beboeren. Flere siger, at beboerne ikke husker det, der er sket, men medarbejderne synes derimod at huske episoderne (har dem i "rygsækken"), men de synes samtidig kræve af sig selv, at man ikke må lade episoderne påvirke deres relation til beboerne:

Interviewer: Hvad gør du så, når du kommer hjem [til boenheden efter en konflikt med en beboer i en butik]?

P: Så fortsætter jeg dagen, for noget af det vigtigste inden for det her fag, synes jeg, er, at der ikke er noget nag. Så er episoden ligesom slut, og så fortsætter man så almindeligt som muligt.
(Interview med medarbejder)

Det er typisk, at man som pædagog er ansvarlig for at løse situationer, der er umiddelbart handlingskrævende. Derfor er man nødt til at udsætte sine egne følelser og behov til senere. Spørgeskemaundersøgelsen bekræfter, at man typisk fortsætter med at arbejde umiddelbart efter en konfliktepisode, hvis der ikke er tale om en voldsom episode, der forudsætter krise-

hjælp. Samtidig fremgår det af interviewene, at flere medarbejdere har oplevet, at de er blevet påvirket mere end de troede, og at det kan tage tid at bearbejde oplevelserne:

Interviewer: Fordi du reagerede følelsesmæssigt, eller fordi du kom til skade?

P: Jeg tror ikke, at jeg kom til skade, jeg tror, at jeg fik meget lidt glasskår i øjnene efter, men ellers (...) jeg havde problemer med at sove nogle dage efter, hvilket jeg sagde til min leder. Samme dag, som jeg sagde det, ringede der en krisepsykolog, fordi det kom mere bag på mig, end jeg troede. Så der er meget forskel på, hvordan det hele bliver tacklet.

Interviewer: Brugte du så den krisepsykolog?

P: Ja, tre gange tror jeg.

Interviewer: Hvordan var det?

P: Det var rigtig godt. Han gav mig nogle metoder til at bearbejde det, og vi talte om det. Jeg har også talt med kollegaerne efterfølgende, som så har skærmet mig fra [beboerens navn] i to måneder, hvor jeg egentlig selv synes, at jeg var klar til at være sammen med ham, men det havde de besluttet, at jeg ikke skulle. (Interview med medarbejder)

En medvirkende faktor til, at der kan opstå et særligt forhold til egne følelser i boenhederne er, at personalet skal fungere som en slags buffer og beskytter af beboere både mod deres destruktive udadvendte (udadreagerende) og indadvendte (selvskadende) adfærd. Muligheden for at vise og få reaktion på egne følelser er begrænset. Ligeledes er en efterbehandling af konfliktsituationer med beboerne mulig i meget begrænset omfang. Derimod synes selvran-sagelse efter en konfliktsituation at være et meget udbredt fænomen blandt pædagogerne, som også flere af eksemplerne i dette afsnit illustrerer.

Personalet synes at have meget fokus på, hvilke forholdsregler man som medarbejder skal følge for at *forebygge potentielle konfliktsituationer*. Delvis bygger dette på viden om beboernes funktionsnedsættelse og udviklingsniveau, herunder at mennesker med udviklingshæmning og udviklings- og adfærdsforstyrrelser generelt har et højt stressniveau, og at de er følsomme og impulsive (jf. kapitel 3). Rationalet bag forholdsreglerne synes i personalets øjne at være, at konflikter bør undgås, idet de er skadelige for beboerne, og at de i det store og hele er et udtryk for en mislykket kommunikation og dermed et nederlag i samspillet. Der er således ikke umiddelbart så meget fokus på, hvad konflikterne *gør* ved medarbejderne selv, som der er på, hvilke konsekvenser de måtte have for beboerne. I udgangspunktet er det en udbredt holdning, at har man valgt at arbejde med mennesker med udviklingsforstyrrelser, så bør man også være i stand til at tage konflikterne, idet de er uundgåelige. Man kan endda finde den holdning, at fagligt dygtige medarbejdere kan undgå, at konflikterne belaster dem psykisk. I den sammenhæng henviser nogle af de interviewede medarbejdere til professionel ballast, som *gør*, at man kan forholde sig til en beboers uventede raserianfald såvel som pårørendes eventuelle frustrationer.

4.3.3 Hvilke handlingsmuligheder har medarbejderne i forhold til beboernes udfordrende adfærd?

Personalet anvender forskellige forholdsregler og strategier til at forholde sig til beboernes udfordrende adfærd. Da vi i spørgeskemaet spurgte medarbejderne generelt om deres copingstrategier i problematiske arbejdssituationer, var der en meget tydelig tendens til, at medarbejderne placerede sig selv i kategorien 'problemfokuseret coping' i stedet for 'emotionel coping': afhængig af underspørgsmålet svarede således 71-94% af medarbejderne, at de 'næsten hver gang' eller 'ofte' bestræber sig på at løse problemet, mens 8-19% angav, at de var tilbøjelige til at undlade at gøre noget og trække sig, hvis der opstår problemer eller stressende situationer i arbejdet (jf. tabel 4.5). Svarene synes således at være 'lige efter bogen' i den forstand, at problemfokuseret coping opfattes som en mere aktiv og 'avanceret' strategi end emotionel coping, som er en mere passiv og 'perspektivløs' strategi. Besvarelserne kan hænge sammen med kravet om at være i stand til at handle i konkrete situationer og dermed være udtryk for en tendens til at definere egne handlinger som løsningsorienterede ud fra den herskende forståelsesramme for pædagogisk praksis (det er fagligt ønskeligt at kunne håndtere konflikter). Selvom der således er en markant tendens til at identificere sig med problemfokuseret coping, angiver hver femte medarbejder, at hun i en problematisk situation er tilbøjelig til at sige til sig selv, at der ikke er tale om noget problem (jf. tabel 4.5). I kapitel 6 vender vi tilbage til copingstrategier i forbindelse med analyser af sammenhænge mellem pædagogik, konflikter og psykisk belastning.

Tabel 4.5 Medarbejdernes copingstrategier: Hvordan plejer du at reagere, hvis der opstår problemer eller stressende situationer på arbejdet?

Copingstrategi	Næsten hver gang eller ofte (Pct. af medarbejdere)
<i>Problemfokuseret coping:</i>	
Jeg forsøger at finde ud af, hvad jeg måske kan gøre for at løse problemet	94
Jeg taler med mine kolleger om, hvordan vi kan løse problemet	88
Jeg gør noget for at løse problemet	92
Jeg taler med en af mine kollegaer om, hvad jeg føler	71
<i>Emotionel coping:</i>	
Jeg siger til mig selv, at det ikke er noget problem	19
Jeg koncentrerer mig om ting ved arbejdet, hvor der ikke er problemer	13
Jeg accepterer situationen, fordi der alligevel ikke er noget at gøre ved det	15
Jeg fortsætter arbejdet og lader som om problemet ikke eksisterer	8

N=216

Gennem interviewene og observationerne er det muligt at tegne et mere nuanceret billede af de strategier og handlingsmuligheder, som medarbejderne benytter sig af i konkrete situationer, og få begrundelser for valget af dem. Vi beskriver sådanne konkrete strategier i afsnit 5.5. I dette afsnit ønsker vi at rette opmærksomheden mod forskelle på de logikker og be-

grundelser, som personalets handlinger i forhold til beboernes udfordrende adfærd synes at bygge på. En del af strategierne synes at lægge vægt på at undgå konflikter og konfrontationer ved at indføre forskellige forholdsregler for dagligdagens og aktiviteternes gennemførelse. Dermed tager de udgangspunkt i den opfattelse, at det er personalet, der reagerer på beboernes initiativer og ikke omvendt. Det kan bl.a. handle om at arbejde efter detaljerede strukturerede metodebeskrivelser eller om at følge bestemte, faste fremgangsmåder som fx at trække sig fra situationer, der opleves som truende. Matchning mellem personalet og beboere hører også herunder, idet formålet er at minimere konfliktsituationer mest muligt. De detailregulerende procedurebeskrivelser kan have begrænsninger i praksis (jf. eksemplet på tandbørstning i afsnit 5.2), idet de typisk udvikles som korrigerende procedurer i forhold til isoleerede adfærdstræk og begrundes som relateret til beboerens udviklingsniveau, mens beboerens udtryksformer ofte er meget mere holistiske og sammensatte.

Sådanne strategier begrundes fagligt med, at de er en fordel både for beboerne og personalet. De er med til at skabe struktur, kontinuitet og tydelighed i samspilsrelationer. Denne type strategier synes at afspejle det grundvilkår i det pædagogiske arbejde i boenhederne, at personalet er afhængigt af (og udsat for) beboernes tilstand. Personalet skal være i beredskab og konstant fortolke beboernes hensigter og advarselssignaler som truende lyde eller mørke eller sorte øjne. Sådanne tegn udløser bestemte reaktive, beskyttende fremgangsmåder hos personalet i aktuelle situationer.

Det kan tænkes, at denne type handlingsmønstre i yderste tilfælde kan føre til en vis deprivation og understimulation af beboerne samt mangel på menneskelig kontakt og socialt samvær i samspilsrelationerne – begge forhold, der kan føre til psykisk belastning og eventuelt større udsathed for at reagere uhensigtsmæssigt på beboernes udfordrende adfærd.

En anden type strategier er mere *proaktive* i den forstand, at det i højere grad er personalet, der har styr på situationen, har intentioner og tager initiativer til, hvad der skal ske, ikke mindst med henblik på at støtte beboerens velvære og finde alternativer til udfordrende adfærdstræk. Anvendelse af bestemte (strukturerede) pædagogiske metoder hører til denne kategori under den forudsætning, at det ikke er metoden, der overtager styringen, men at metoden er et hjælpemiddel og støtte til medarbejderen i kontakten med den enkelte beboer.

Eksemplet nedenfor illustrerer, hvordan en gentagen konfliktsituation kan afmonteres ved at *vælge alternative strategier*, som udfordrer en arbejdspraksis, som personalet havde oplevet som en indiskutabel selvfølgelighed ud fra gængse kulturelle normer. En anden måde at forholde sig til beboerens adfærd har resulteret i en løsning, som synes at have fordele for begge parter – for personalet og beboeren.

Interviewer: Men så sagde du også på et tidspunkt, at noget af dét, du holdt meget af ved arbejdet, var de udfordringer omkring forebyggelse af konfliktsituationer eller arbejde med at finde ud af, hvordan de kan gøre det, så det ikke bliver værre. Hvis du skulle prøve at vælge en beboer ud, som du har arbejdet med omkring det, skulle det så være [beboerens navn] eller en anden?

P: Så skulle det nok være [beboerens navn], for det er nok der, hvor det er mest massivt. Det kan jo godt være mange gange dagligt, at vi oplever (...) fordi han har så svært ved, at man kommer tæt på ham, og i og med at han ikke selv kan de der hygiejnesituationer og skal have

hjælp til tøj, så er man nødt til at være tæt på ham, og hvordan løser man så det? At man er tvunget til at komme tæt på, for han skal jo have tøj på, men han er egentlig ikke altid så glad for det, og det har været sådan en lang proces, vi har været igennem. Da jeg startede her, havde man meget den holdning til det, at "nu giver vi ham tøj på og så finder vi os i, at han hiver og slider i os, og det skal bare overstås" – hvor man nu er kommet dertil at sige, at det er okay, hvis [beboerens navn] render rundt i underbukser til kl. 12, hvis det er fordi, at han har det så skidt, at han ikke kan have, at vi er tæt på, og så kan han sagtens spise morgenmad i sine underbukser, hvis det er dét, og hvor man så kan give ham de pauser, han har brug for, og det ikke bliver så slemt for ham. Der er sket et holdningsskifte, og det har været et stort arbejde for alle at være kommet dertil at sige "selvfølgelig skal [beboerens navn] have tøj på", men man skal også tænke på sig selv, og hvor meget er det okay, at man finder sig i at få blå mærker og blive revet i sit tøj og alle de der ting, som bliver en del af hverdagen. Og det er rigtig grimt at sige det, men man vender sig jo til det – det kommer man til, når det er hver dag og hele tiden. Så det er noget med hele tiden at huske på, at det ikke er okay, og han har det heller ikke godt, når han er der, og det synes jeg har været rigtig spændene at være kommet dertil. (Interview med medarbejder)

Det ovennævnte eksempel har paralleller til forskellige forståelser af baggrunden for udadreagerende adfærd. Emerson (2001), med henvisning til Goldiamond (1974; 2002) skelner mellem handlinger, der tager udgangspunkt henholdsvis i patologisk indfaldsvinkel og konstruktional indfaldsvinkel. Førstnævnte fokuserer ifølge Emerson på at eliminere problemet uafhængigt og uden hensyntagen til, hvordan det var tilvejebragt, eller udviklet, eller er opretholdt. Sidstnævnte vil derimod fokusere på at konstruere nye måder (repertoier) at handle på med henblik på at finde løsninger i stedet for at eliminere repertoier. For at illustrere forskellen giver Emerson dette eksempel: I stedet for at spørge: "hvordan kan vi stoppe J i at være aggressiv?", kan personalet stille spørgsmålet: "hvordan kan vi støtte J til at reagere mere hensigtsmæssigt på situationer, som vækker/fremkalder hans aggression?" Begge former er genkendelige i vores materiale, dog synes der i praksis at være størst vægt på handlinger, der søger at eliminere uønsket adfærd og udtryksformer.

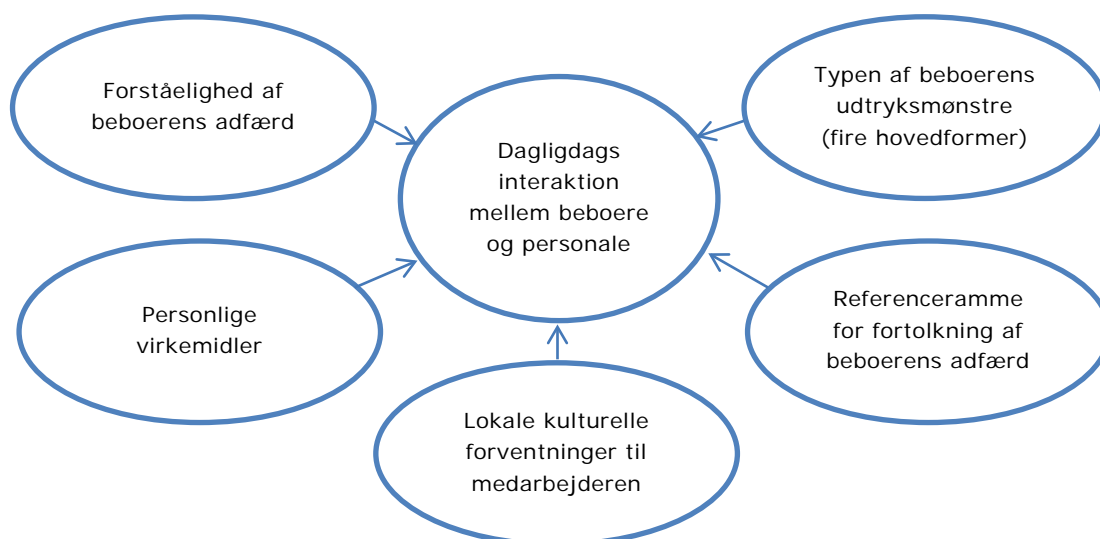
4.4 Opsamling

Vi har i dette kapitel set på den dagligdags interaktion mellem personale og beboere og især fokuseret på, hvordan personalet forholder sig til beboernes udfordrende adfærd og anderledes udtryksformer. Udgangspunktet for analysen har været at beskrive, hvordan beboernes udfordrende adfærd har en kommunikativ og interaktionel karakter. I dette perspektiv stiller beboernes udfordrende adfærd særlige krav til måden, hvorpå personalet omgås beboerne, idet personalets forståelse og forholden sig til beboernes adfærd påvirker beboerne. Personalet fungerer som medspiller og medkonstruktør. Figuren nedenfor illustrerer de forhold, som vi i den sammenhæng har identificeret som centrale med hensyn til, hvordan den dagligdags interaktion med beboerne former sig, og hvordan personalet oplever den. Oplevelsen kan være præget af afmagt og frustration, og den kan være præget af at være fagligt udfordret til at finde nye kommunikationsformer. Som vi har beskrevet i indledningen (afsnit 1.2.3) har vi i udgangspunktet ikke betragtet beboernes udfordrende adfærd som konflikt- eller problem-skabende eller belastende: Hvorvidt det er tilfældet, afhænger bl.a. af, hvordan beboernes adfærd udspiller sig, og hvordan den fortolkes af medarbejderne. Den sociale interaktion mel-

lem personale og beboere påvirkes således af de to parter forventninger til hinanden, samtidig med at interaktionen skaber og opretholder deres forståelse af hinanden. Om en given form for samspil opleves som belastende afhænger af den måde, hvormed samspillet fortolkes og den betydning, denne fortolkning har for de involveredes selvforståelse og identitet.

Blandt de forhold, som synes at være særligt betydningsfulde for, hvordan personalet oplever beboernes adfærd, og hvordan de reagerer på beboernes måde at udtrykke sig på, er ikke alene typen af beboernes udtryksmønstre, men i høj grad også, om personalet finder beboernes adfærd forståelig, og om den er forudsigelig. Vi har beskrevet, hvordan samme type adfærd kan opleves enten som særligt belastende eller som tilladelig og forståelig afhængig af den konkrete situation og afhængig af den pågældende medarbejders fortolkning af situationen og dennes relation til beboeren. Medarbejdernes egne personlige og faglige virkemidler tages i anvendelse i kontakten med beboerne, og de er væsentlige både med hensyn til at forebygge misforståelser, håndtere konfliktsituationer og finde nye handlingsmuligheder. Endvidere synes det at være af betydning, hvordan medarbejderne opfatter beboernes problematik, og ud fra hvilken referenceramme de fortolker beboernes adfærd og bevæggrunde. Det gør en forskel, om beboernes reaktioner primært fortolkes som sygdomstegn og dermed 'interne systemfejl', eller om de opfattes som en mere eller mindre adækvat reaktion på specifikke omgivelser og som en interesse i at indgå i socialt samspil. Endelig findes der lokalt i boenhederne forventninger til, hvordan beboerne mødes, dels fra organisationens og ledelsens side, dels fra de pårørendes side. Der er således flere forskellige forhold, der påvirker medarbejdernes interaktion med beboerne i dagligdagen. Vores argumentation i dette kapitel har været, at disse forhold ikke alene har betydning for medarbejderne, men at de gennem medarbejdere også har indvirkning på beboere.

Figur 4.1 Forhold af betydning for den daglige interaktion mellem beboere og personale



5 Pædagogiske principper

I dette kapitel vil vi fokusere på de overordnede pædagogiske principper såvel som de retningslinjer, personalet følger i den daglige praksis, når de skal forholde sig til konflikter eller faretruende situationer. Vi vil se på, hvordan disse principper bliver fastholdt i en kollegial sammenhæng, og vi vil se på, hvordan de bliver udviklet i mødet mellem teorier og praktiske erfaringer. Pædagogikken indeholder både refleksioner over målgruppens behov og overvejelser over samspillet mellem medarbejdere og beboere, så kapitlet vil af samme grund vise tilbage til de tidligere afsnit. Forskellen på dette og tidligere afsnit er, at vi i dette afsnit har fokus på mulighederne for at lægge pædagogiske retningslinjer for samspillet og for den måde beboernes behov kan tilfredsstilles. Samtidig vil vi fastholde et fokus på spørgsmålet om, hvorvidt disse retningslinjer kunne indebære en psykisk belastning af medarbejderne.

5.1 Overordnede pædagogiske principper

I de foregående kapitler har vi set på, hvor komplekse beboernes problematikker er, og hvordan samspillet med beboerne stiller store krav til personalet. Man skal kende de enkelte beboeres grænser, forudse potentielle konfliktflader og overskue alternative handlemuligheder over for sådanne potentielle konflikter. Dette medfører en hårfin balance mellem på den ene side en række adfærdspædagogiske principper, hvor man regulerer uhensigtsmæssig adfærd via konsekvente restriktioner og belønninger, og på den anden side en anerkendende, forstående pædagogik, hvor man undersøger og indlever sig i den enkelte beboers individuelle grænser og personlige problematik og behov. Hvis ens overordnede forståelse af beboernes problematik går på, at mennesker med autisme har behov for genkendelighed, regelmæssighed og fravær af forstyrrelser og pludselige ændringer af tidsplaner, så vil man lægge vægt på, at den ene dag nogenlunde ligner den anden og at skærme beboerne for pludselige forstyrrende indtryk. Hvis ens overordnede forståelse af beboerne går på, at deres hverdag indeholder for få udfordringer, og at de grundlæggende har et uudnyttet læringspotentiale, så vil pædagogikken gå på at sørge for at tilføre hverdagen en afveksling og en udfordring, som de ville kunne klare.

Vægtningen af regelmæssighed og struktur er udbredt. 70% af medarbejderne erklærer sig enige i, at "det er vigtigt, at der sker det samme hver dag", og kun 7% er uenige i dette. 75% er enige i, at "det er vigtigt, at beboerne skærmes fra forstyrrende indtryk. Halvdelen af medarbejderne er uenige i, at "det er vigtigt, at hver dag indeholder noget nyt", og kun 13% er enige. Kun 21% er enige i, at "beboerne helt generelt mangler udfordringer i hverdagen".

Der er en mere jævn fordeling af tilslutningen til udsagnet om, at "det er vigtigt, at hver dag indeholder en udfordring for beboerne", idet 40% er enige, og 30% er uenige, og det samme gør sig gældende for udsagnet om, at "det er vigtigt, at beboerne lærer at takle kaotiske forhold".

Hvad angår udsagnet om, at "det er vigtigt, at beboerne tilpasser sig omgivelsernes krav", er 23% enige, mens 43% er uenige. Derimod er 52% enige i, at "det er vigtigt at stille krav til

beboerne, selvom de ikke bryder sig om det". Dette kan umiddelbart lyde inkonsistent. En nærmere analyse af besvarelsenerne af de foregående udsagn viser dog så store sammenfald i besvarelsenerne, at man kan tale om en opdeling af personalet, hvor den ene del overvejende lægger vægt på opretholdelse af struktur og regelmæssighed, mens den anden del lægger mere vægt på individuelle hensyn. Disse forskelle fandtes også i en tidligere undersøgelse af tilbuddet til førskolebørn med autisme, hvor der fandtes en opdeling i adfærdspædagogisk orienterede pædagoger og en mere skærmende tradition (Høgsbro 2007).

Hvad angår betydningen af enighed inden for personalegruppen, erklærer 90% sig enige i, at "det er vigtigt, at alle medarbejdere sætter de samme grænser for beboerne", og 96% erklærer sig enige i, at "medarbejderne skal være enige om, hvilke regler der gælder for den enkelte beboer". Kun 21% er dog uenige i, at "hver enkelt medarbejder kan have sin egen personlige relation til den enkelte beboer". Sammenfatter man tilslutningen til disse tre udsagn, fremstår det som en generel norm, at medarbejderne bør være enige om grænser og regler, men i øvrigt kan have forskellige relationer til beboerne. Det må være temmelig svært at finde den 'korrekte' balance mellem disse to normer i den daglige praksis. Til udsagnet om, at "der er forskellige opfattelser mellem mig og mine kolleger om, hvad der er godt pædagogisk arbejde, erklærer 49% sig enige eller meget enige. Dette resultat virker problematisk, for konsekvensen må være, at mange må føle, at de står alene med deres vurdering af årsagerne til konflikter, de eventuelt selv har været involveret i.

Halvdelen af medarbejderne er enige i, at "vedtagne regler skal håndhæves konsekvent i forhold til den enkelte beboer", hvorimod 14% er imod. Samtidig er 90% dog enige i, at "vedtagne regler i praksis skal tilpasses den konkrete situation og den konkrete beboer". Et stort flertal går således både ind for, at vedtagne regler skal håndhæves konsekvent, og at vedtagne regler skal tilpasses den konkrete situation og den konkrete beboer, hvilket umiddelbart kan synes inkonsistent, men det siger også noget om et meget konkret dilemma i den daglige pædagogiske praksis.

Svarene på disse spørgsmål peger temmelig tydeligt på en meget svær balance mellem en individuelt anerkendende og forstående pædagogisk tilgang og en tilgang, der fastholder kravene til struktur og konsekvens. Disse dilemmaer blev også konstateret i forbindelse med de kvalitative observationer og interview:

At struktur og forudsigelighed i hverdagen er helt centralt for beboerne, er der udbredt enighed om blandt medarbejderne. Der lader til at være konsensus om, at særligt for nogle af beboerne, kan det betyde stress og utryghed/angst ikke at vide, hvad der skal ske. Derfor er målet at kommunikere til beboerne i god tid om, hvad der skal ske. Særligt hvis der ændringer i dagsprogrammet. Der er tilsyneladende enighed om, at der en direkte sammenhæng mellem brugen af struktur i form af strukturtavler som strukturerende elementer af deres hverdag og som kommunikationsmiddel, medfører færre konflikter mellem beboere og medarbejdere. Der er i forlængelse af dette flere eksempler på, at usikkerhed om aftaler og overholdelse af fast struktur kan føre til deciderede konflikter mellem beboere og medarbejdere, men det er kun noget, jeg har hørt fra medarbejderne. (Etnografisk note)

5.2 Kravet om struktur

Kravene om struktur og konsekvens er ofte koblet sammen med frygten for, at brud på strukturen i hverdagen belaster beboerne på en måde som over tid fremkalder konflikter. Samtidig er personalet klar over, at strukturen indimellem kan være en belastning for den enkelte beboer, hvis behov over et længere tidsrum ikke tilfredsstilles af den etablerede struktur.

På grund af autismen har beboerne svært ved at udfylde fritiden, forklarer medarbejdere. De taler om tomrummet, der kan medføre, at nogle beboere selv skaber forudsigelige og genkendelige rytmer ved en uhensigtsmæssig adfærd (tvangsprægede mønstre med at vaske hænder, lægge objekter, der skal være på bestemte pladser), og dette vil fylde mere og mere i dagligdagen og gøre beboeren stresset. Medarbejderne forklarer, at man pædagogisk forsøger at kompensere ved at tilbyde fastlagte strukturerede opgaver. P1 siger, at der altid laves en plan. Alle i medarbejdergruppen skal være med på det nye og kunne det, for det giver konflikt, hvis de gør det forskelligt. Når alle medarbejdere er klar, prøves det nye af, og det sættes i gang på et tidspunkt, hvor beboeren kan klare det. Strukturen gør beboere trygge. Han fortæller om erfaringer med selv at have foretaget struktur og rutineændringer en juleaften, hvor han lod B1 blive længere oppe, fordi hun virkede så glad og tilpas, da hun kom hjem fra familiebesøg, men det blev for meget for B1, der kradsede B2 og nikkede ham skaller. (Etnografisk note)

Man er således også bange for, at manglen på afbræk i hverdagen, gør den monoton. Samtidig har man erfaringer med, at forandringer medfører potentielle konflikter. Afslutningen på citatet viser, hvor vanskelig denne balance mellem struktur og fleksibel opfyldelse af individuelle behov kan være. I interviewene giver en række medarbejdere også udtryk for, at de godt kunne tænke sig en balance, hvor der kunne tages individuelle hensyn inden for et nogenlunde fast regelsæt, som ikke nødvendigvis var det samme for alle beboere, og man kunne godt tænke sig en større variation i hverdagen, hvor nogle tilbagevendende ekskursioner på en og samme tid skabte en "regelmæssig variation".

Overvågningen og reguleringen af beboernes mentale tilstand som et vigtigt element i forebyggelsen af konflikter indeholder forskellige former for skærmende detailstyring af deres aktivitetsniveau:

Jeg oplever forskellig brug af pauser. Og det jeg mest lægger mærke til, er, at nogle pædagoger taler om pauser som en del af dagligdagens struktur for beboerne samt som en arbejdsform, mens andre ikke synes at have særlig opmærksomhed omkring pauser. Nogle bruger pauserne som 'aktivt redskab', andre synes ikke at bruge dem, eller bruger dem mere eller mindre tilfældigt. Som mest struktureret/bevidst er efter min oplevelse P på hus X, som konkret sørger for, at henholdsvis B1 og B2 holder en pause, efter de er kommet hjem fra daghjemmet. Når jeg er på X, går B1 straks ind på sit værelse og lægger sig, men begynder at hulke, og P går ind og putter hende; hvorefter hun trækker gardiner mod opholdsstuen ned for at markere pausen. B2 er ikke meget for at blive på sit eget værelse – kort efter kommer han til døråbningen og holder øje med, hvad der foregår i dagligstuen – men P henvender sig til ham og siger, at han skal gå ind og holde pause, inden vi drikker eftermiddagskaffe/te og spiser frugt. (Etnografisk note)

Selve begrebet struktur bliver således både opfattet som en kollektiv struktur, den enkelte beboer må tilpasse sig, og som en individuel struktur, som skærmer den enkelte beboer mod begivenheder og forløb, som kan virke stressende:

Det, vi skal, er at bygge den rette struktur til den enkelte beboer. Det har jeg lavet et ensartet layout på her, således at det er nemt at navigere i til den enkelte beboer. Det vi skal, det er at være dygtige og holde denne her struktur, uanset hvem der møder ind. Vi skal også blive dygtige på at finde ud af, hvornår ved vi, at vi har den rigtige struktur for den enkelte beboer, fordi det ved vi jo ikke. Når vi går ind og laver en forstyrrelse, så skal vi også være gode til at gå ind og læse beboeren og se, om det her giver noget andet. Det handler om at være så meget i orden med struktur og de pædagogiske beskrivelser, fordi jo bedre de fungerer, jo bedre vil det være at optimere en ensartet tilgang til den enkelte beboer. Derfor tror jeg på det. (Interview med leder)

Den kollektive struktur er til dels fastlagt på baggrund af en overordnet autismeteoretisk referenceramme, mens den individuelle struktur opstår på baggrund af lokale erfaringer med den enkelte beboers behov og reaktionsmønster:

Strukturen er først og fremmest tilrettelagt ud fra, hvad man ved om autisme, den er i princippet ikke tilrettelagt grundlæggende ud fra de individer, vi har her. Den grundlæggende struktur er, hvad man ved, har læst sig til, og hvad der er forsket i og lavet teorier om. Det er også derfor, vi har tavler og piktogrammer, det er jo en form for struktur. Den struktur bliver jo ændret eller gjort anderledes hen ad vejen efter, hvad man fornemmer, er hensigtsmæssig for den enkelte beboer. Men generelt er der en grundlæggende struktur, eksempelvis at de skal op og i dagcenter kl. 9, og vi tager på ture i weekenderne osv. Hver mandag har de den samme aktivitet, hver tirsdag den samme og sådan. Så der er en grundlæggende struktur, vi skal følge. Så er der beboernes egne små individuelle verdner, som vi også lægger en struktur ud fra. Den bliver jo også hele tiden ændret, alt efter hvor de er henne i perioder. (Etnografisk note)

Men netop det forhold, at strukturen er individuelt organiseret i forhold til det, man forstår som den enkelte beboers behov gør, at strukturen udmøntes i en til tider uoverskuelig mængde individuelle forholdsregler:

Jeg står efter personalemødet med en medarbejder på bagtrappen og taler om dagens møde. Hun efterspørger, at de har nogle pædagogiske dage, hvor de kan få talt ordentligt ud om den pædagogiske tilgang. Hun giver et eksempel med [beboer] og proceduren omkring hans bad. Kontaktpersonen har købt et rødt badekar ind for at kunne lokke [beboeren] ind i bad. Medarbejderne har ikke fået en procedure omkring det og gør det derfor forskelligt. Dagen før havde medarbejderen ham i bad i badekaret, men dagen før det havde andre medarbejdere ham i brusebad. Nu erfarer hun på mødet, at kontaktpersonen har valgt, at badekaret ikke skal bruges til bad, men til vandleg i gården. Hun er tydeligt irriteret over, at medarbejderne ikke gør tingene ens. Jeg var selv til stede disse dage i huset og lagde også mærke til, at strukturen omkring denne beboers bad blev forskelligt alt efter, hvilke medarbejdere, der havde ham. Dette skabte ikke bare manglende forudsigelighed for den pågældende beboer, men også manglende rutiner for medarbejderne. (Etnografisk note)

Den efterfølgende lange situationsbeskrivelse viser noget af den acceleration af detailstyring, som kan opstå, når selv den mindste detalje har betydning for, om en given struktur er velkendt og forudsigelig ud fra et autismeteoretisk perspektiv:

For at finde ud af, hvad beboerne har behov for, og hvordan samspillet med beboeren bedst kan foregå, er det nødvendigt, at medarbejderen læser de konkrete metodebeskrivelser, der er lavet for fx Ho barbering eller PA i bad. Eller som vist nedenunder en metodebeskrivelse af en af de opgaver, jeg observerede.

Struktur "Børste tænder"

Beboeren B på afdelingen er en mand, der har autisme og beskrives som retarderet. T har ikke noget verbalt sprog, og hans hørelse er moderat nedsat. Har brug for struktur og systematik i sin hverdag for at opleve den som tryk og overskuelig. Arbejder med konkrete. Udviklingsalder under 3 år. På dagcenter den halve dag. Der findes metodebeskrivelser på aktiviteter og en af dem er "børste tænder". Den pædagogiske metodebeskrivelse relaterer sig til 17-punktsskemaets punkt "børste tænder".

B- børste tænder

Kommunikationskonkret= blå plasticetui

Kommunikationsstedet – reolsektion med blå markeret flade

T skal lægge orange rulle tv. på kommunikationsstedet.

Personalet skal lægge kommunikationskonkreterne frem th. på kommunikationsstedet

Forberedelse:

OBS P Stiller tandkruset og den røde plasticfirkant (dimsetingen) til venstre i vindueskar-men. Tandbørste med tandpasta og en våd vaskeklud til at tørre munden med efter tandbørstning lægges klar på blandingsbatteriet. B's hvide plasticstol stilles i hjørnet til venstre for blandingsbatteriet, og skamlen med hjul under sættes fra stuen og ud på badeværelset.

Tjek at der ikke ligger løse "dimesager" i umiddelbar nærhed på værelset, da de kan forstyrre T under opgaven. Hvis dimesager alligevel dukker forstyrrende op undervejs, bed da T om at aflevere dem til P, P rækker håndfladen frem for at tage imod.

Hvis der ligger tøj på gulvet, samler T det op

Hvis sengen er uredt, redes den

Forberedelse til kommunikation:

Personalet lægger det blå plasticetui frem på kommunikationsstedet

P tager orange rulle frem og

P stiller sig på den blå firkant ved sengen

(B er på sin kontorstol, denne skal stå på markeringen ved hovedøren)

P siger: "B" og giver B orange rulle

B skal lægge orange rulle på kommunikationsstedet og derefter tage det blå plasticetui

P siger om nødvendigt: "B fortsæt", P kan om nødvendigt pege på plasticetuiet.

P afventer og lader B gå først ud på badeværelset ...

Da medarbejderen senere når til tandbørstningen, står der i metodebeskrivelsen:

P børster B's tænder:

P børster kun, når B sidder på stolen

Tal så lidt som muligt under tandbørstningen

P siger: "Luk munden op"

Børst kortvarigt og hold pause indimellem

Mellem "runderne" sig evt. igen "luk munden op" om nødvendigt

Inden P børster sidste gang, siger P: (med kort og bestemt tonefald)

"Sidste gang"

Undgå så vidt muligt øvrig "snak" under tandbørstningen

Afsluttende tørrer P B om munden med vaskekluden:

P siger: "Jeg tørrer dig om munden"

Til medarbejderen er der i metodebeskrivelsen en information om, at B kan selvskade.

Under tandbørstningen sker det ind imellem, at B laver selvskademarkeringer, eksempelvis enten mod væggen eller åbner badeværelsesdøren og selvskademarkerer mod kanten af døren. Dette er et udtryk for B's usikkerhed. Bevar roen i disse situationer og afvent, at B stopper op igen og fortsæt tandbørstningen. Jo mere ro P kan udstråle i situationen, jo bedre."

Det er mit indtryk, at de to medarbejdere, jeg har observeret, har fulgt denne metodebeskrivelse samt anvisning på håndtering af selvskademarkeringer. Jeg har ikke observeret uoverensstemmelser, men det kan selvfølgelig være svært at se nuancerne, når man ikke på forhånd kender proceduren. Dog har jeg bemærket, at der er forskel på tonefaldet, som er mere hårdt (mekanisk) hos den ene medarbejder og mere blødt og venligt hos den anden medarbejder, uden at jeg ser en variation af betydning i kontakten med ræven. (Etnografisk note)

I praksis skabes der således en lang række problemer med opretholdelsen af regelmæssighed, forudsigelighed og genkendelighed, når der er tale om forskellige beboere og forskellige medarbejdere, der nok har samme grundholdning til nødvendigheden af struktur men samtidig alligevel gør tingene på deres egen måde, alene fordi det vil være umuligt at kommunikere samtlige detaljer i en struktureret hverdag.

Kravene til struktur er således principielt grænseløse. Kravet kan føre til så detaljerede arbejdsanvisninger ift. den enkelte beboer, at de i praksis bliver umulige at overskue. I forsøget på at løse detailstyringsproblematikken, bliver der ofte grebet til den løsning, at strukturen godt kan brydes, hvis medarbejderen husker at informere beboeren i god tid og selv optræder med en ro og en selvfølgelighed, som øger beboerens tryghed ved de ændringer i strukturen, der måtte opstå, enten som resultat af et forsøg på at skabe variation i hverdagen eller som et resultat af forskellige medarbejders forskellige måde at gøre tingene på:

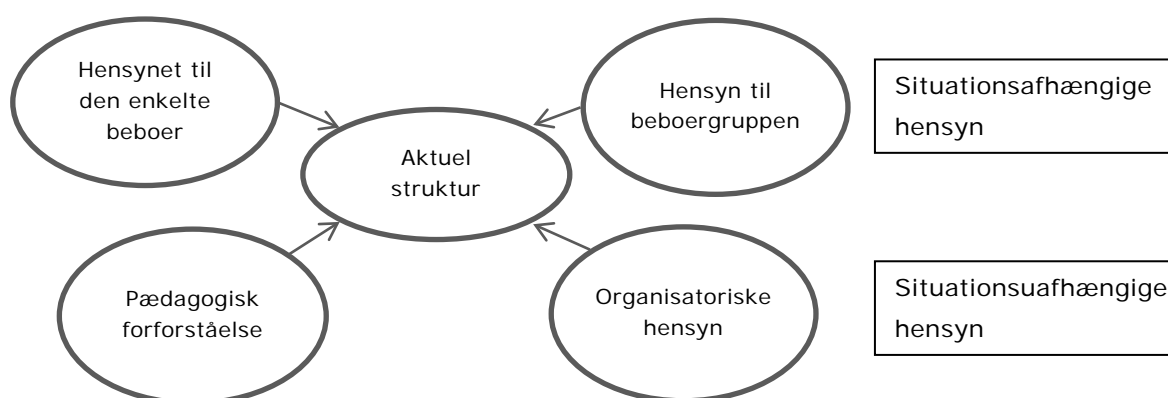
Interviewer: Men sådan en bålaften er jo et brud på strukturen?

P: Strukturen er i weekenderne, at vi inden for et bestemt tidsrum skal begive os ud på en tur, eller der skal foregå en aktivitet. Det var det, vi gjorde. Jeg vil sige, at B som måske rigtig gerne vil køre i bus og har brug for at blive adviseret i forvejen, hvis der sker ændringer, så må man gøre det, så snart vi ved det. Ligeså snart vi ved, at vi laver bål i dag, går jeg ned og finder piktogrammet med bål, viser det til B og fjerner piktogrammet med bussen og siger "vi skal lave bål, B". Han kan måske blive lidt forvirret i starten, men jo mere man snakker om det jo mere tryk bliver han ved situationen. Men der sker noget. Hovedsagen er, at der sker noget i det tidsrum, som de er vant til. (Interview med medarbejder)

Det, personalet på en given boenhed betegner som 'strukturen', er således reelt en række rutiner og fastlagte normer og regler i den daglige pædagogiske praksis, som er påvirket af fire overordnede hensyn (figur 5.1): Hensynet til den pædagogiske forforståelse, man har vedrørende den konkrete beboergruppes specielle behov, hensynet til organisatoriske forhold som ferier, arbejdstider, økonomi mv., hensynet til den beboergruppe, den enkelte beboer er en del af og endelig hensynet til den enkelte beboers konkrete behov. De to førstnævnte hensyn

er situationsuafhængige, idet de omhandler udefrakommende krav og retningslinjer, og de sidstnævnte er situationsafhængige, idet de er knyttet til den konkret dagligdag, pædagogen befinder sig i. De er således også under konstant forandring, idet både dynamikken i beboergruppen og eksterne forhold omkring pædagogiske retningslinjer og organisatoriske forhold kan spille forstyrrende ind. At fastholde en given struktur er derfor principielt umuligt, og at påstå, at den alene bliver fastholdt af hensyn til den enkelte konkrete beboer, er kun at overse de andre faktoreres indgribende betydning.

Figur 5.1 Fire overordnede hensyn, der påvirker den struktur, der fastholdes i boenheden



Det er samtidig klart, at overholdelsen af balancen mellem struktur og variation på det kollektive og det individuelle niveau ses som noget, der er dokumenteret af medarbejdernes tidligere erfaringer med konflikter, hvis konsekvenser kan være ret alvorlige:

P1: Det er en af vores rigtig, rigtig gode drenge lige for tiden, og det er jo så selvfølgelig igennem vores pædagogiske arbejde, at han har rykket sig, og træning og struktur og forudsigelighed. Men fra at gå fra at være mandsopdækket af to, og at han decideret var farlig, til at man kan tage alene med ham på tur (...)

P2: Det var sådan at vi havde benskiner på, fordi han gik og sparkede. Og jakker på, hvor hans negle ikke kunne gå igennem, fordi han kradsede og nev os, og alt det der behøver vi overhovedet ikke nu. Du kan gå ind til ham i bar mave, uden at der sker noget med dig – måske en lille spytklat på ryggen, men det er det (...)

P1: Men han var farlig dengang – det var han virkelig – og hende, der endte med at blive sygemeldt, mistede en del af hendes syn og havde svært ved at koncentrere sig, og det var rigtig, rigtig slemt – og til, at vi er der, hvor vi er i dag med ham, er helt imponerende.

(Fokusgruppeinterview med medarbejdere)

Samtidig kan disse forholdsregler, som skal forebygge potentielle konflikter gå hen og blive belastende i sig selv. Dels på grund af, at det i praksis bliver vanskeligt at gennemføre, dels på grund af de ressourcer selve kommunikationen og beslutningsprocessen lægger beslag på:

Dit spørgsmål var, om det var belastende? Ja, det synes jeg, at det er, men det kommer jeg nok aldrig ud over, fordi jeg er den person, jeg er. Hvorfor sætter nogle så kraftige grænser, og andre

nogle andre steder? Er det for deres egen skyld eller for beboernes skyld? Det synes jeg er belastende at skulle gøre rede for hele tiden, og somme tider tænker jeg, "lad os nu komme i gang med at lave noget arbejde med beboerne i stedet for at sidde og diskutere det her hele tiden". For vi bliver aldrig enige, fordi vi er forskellige personer. Vi kan godt have en fornemmelse af, at vi skal have en fuldstændig regelret struktur i dagligdagen, men det får vi aldrig, fordi vi er forskellige personer, som udøver den samme struktur, og derfor bliver den forskellige.

(Fokusgruppeinterview med medarbejdere).

5.3 Hierarkier inden for det pædagogiske personale

Som det fremgik af det foregående afsnit, refererer de pædagogiske retningslinjer på boenhederne på den ene side til en række lokale narrativer, der fastholder en række trusselsscenarier: 'Hvordan det var engang', 'hvordan det kunne gå, hvis ikke' osv. På den anden side en række erfaringer med, at diskussionerne omkring struktur og retningslinjer kommer til at fylde for meget. Der er krav til struktur, som fastholdes med reference til autismedforståelse, og der er individuelle hensyn, der bygger på bestemte medarbejders erfaringer med den enkelte beboer. Den overordnede autismedforståelse udbredes dels gennem nøglelitteratur, dels gennem erfarne praktikers foredragsvirksomhed, kurser og supervision. Denne litteratur indeholder en række generelle retningslinjer, der ofte fremstår som forskningsbaserede metoder formidlet af mennesker med konkret kendskab til både forskning og praksis. Referencer og kendskab til sådanne formidlinger fremstår derfor med en særlig autoritet i de kollegiale diskussioner, der danner grundlag for konkrete beslutninger.

Men disse generelle retningslinjer skal fortolkes i forhold til støtte og rammer for den enkelte konkrete beboer, og i det omfang de enkelte beboere danner en gruppe med kollektive behov og konfliktheder, skal retningslinjerne fortolkes sådan, at de understøtter gruppens sociale aktiviteter, behov og muligheder. Her foregår en afvejning mellem hensynet til individuelle behov og hensynet til beboergruppens potentielle konflikter og modsatrettede behov.

Denne komplicerede afvejning af behov sker på baggrund af de enkelte medarbejders erfaringer med beboerne (i boenheden eller tidligere arbejdspladser) og referencer til medarbejdergruppens kollektive erfaring. Denne 'kollektive erfaring' fastholdes i *narrativer*, dvs. konkrete fortællinger om, hvad der kan ske, hvis ikke man gør tingene på en bestemt måde. De kan omhandle konkrete eksempler på begivenheder og hændelsesforløb, alle eller nogen har været involveret i, eller de kan være konstruerede eksempler. Når de cirkulerer som fortællinger inden for medarbejdergruppen, fastholder de erfaringerne med, hvad der henholdsvis hjælper og modarbejder løsningen af et konkret problem.

Narrativerne formidles af medarbejdere med en særlig autoritet inden for medarbejdergruppen:

Der er et par medarbejdere, som dominerer diskussionerne utroligt meget. Dette indtryk fik vi på mødet med medarbejderne og afdelingsleder, hvor hun havde en meget tilbagetrukket rolle, og hvor særligt medarbejderne P1 og P2 (de medarbejdere med flest års erfaring på boenheden) gerne vil dele deres "specielle viden og erfaringer". En del medarbejdere, jeg har talt med, mener, at der er nogle personaler, der bruger me-

get energi på at overvåge og sikre, at alt foregår på den måde, som de mener, er den rigtige. (Etnografisk note)

Det synes som om, at der er en rangorden blandt medarbejderne. Flere nye medarbejdere har over for mig fortalt om, at der er medarbejdere, der ser deres kollegaer over skulderen og eksplicit "sætter folk på plads", hvis man ikke gør tingene efter, hvad disse personer mener, er korrekt. Nogle kan virke mere dominerende end andre. (Etnografisk note)

Den særlige autoritet, som gives udvalgte medarbejdere, kan således dels referere til deres anciennitet og dermed deres formodede større erfaring og større kendskab til boenhedens kollektive erfaring og vedtagne normer. Den kan dog også referere til den enkelte medarbejders uddannelsesmæssige baggrund.

Hun er kritisk over for sin kollegas anderledes måde at arbejde på, som hun mener, stammer fra kollegaens tidligere erfaringer med at arbejde med unge misbrugere. Det bliver også nævnt, at kollegaen ikke er pædagog, underforstået, at han mangler en basal viden på området. Samtidig bliver en fast kvindelig vikar, som er pædagog, omtalt positivt. (Etnografisk note)

P opleves af flere af hendes kolleger som dominerende, og hendes dominans synes at bygge på flere ting: mangeårigt kendskab til beboere (længere end nogen anden), uddannelse som pædagog (bl.a. sammenlignet med kollegaen, som er omsorgsmedhjælper), støtte til sine synspunkter gennem supervision (den bygger på en struktureret tilgang); evt. også tidligere kollegialt fællesskab med afdelingslederen (kommunikationslinje mellem de to). (Etnografisk note)

Observationen viser, hvordan en enkelt medarbejders autoritet kan referere til flere forskellige forhold, samtidig med at en eventuel intervention fra ledelsen i form af supervision og konsulentbistand kan skabe en forventning om en ændring inden for dette interne hierarki.

Indimellem kan referencerne for autoriteten i beslutningerne helt være udeladt eller i hvert fald være uforståelig for den 'uindviede' medarbejder:

En af de relativt nye medarbejderne kender lidt til tegnsprog, og hun har brugt det i et vist omfang. Fx når B spørger til sin far (det gør han flere gange om dagen), svarer hun ved at vise med tegn: 'Far er på arbejde.' (Det bruges som et standardsvar til alt, som handler om hans far). I starten af psykiatrimødet på afdeling X siger afdelingslederen til denne medarbejder, at man ikke længere anbefaler at bruge 'tegn-til-tale' – hun siger det, uden at der følger en nærmere begrundelse herfor. Jeg får blot indtrykket, at det er 'umoderne'. (Etnografisk note)

Som begrundelse for forskellen i autoritet mellem den uddannede pædagog og den ikke-uddannede pædagogmedhjælper refereres der ofte til en almindelig forestilling om den faguddannedes bredere kundskabsmæssige forudsætninger, som muliggør fleksible løsninger på komplekse problemstillinger, og som også gør det muligt at finde løsninger uden for det afgrænsede repertoire, der gør sig gældende på den enkelte arbejdsplads:

Altså, jeg tænker, at man som pædagog har nogle redskaber, der bliver introduceret herude. Men generelt har vi noget viden omkring beboernes adfærd, rent psykologisk, men også i forhold til det rent pædagogiske. Man har mange redskaber med fra pædagogikken. Det er ikke noget, man bare har fået fra sin arbejdsplads. Det er noget, man har med som pædagog. Og alle de redskaber der, hvor man kan tale ikke bare ud fra sine personlige erfaringer, men at man kan tale ud fra en teori eller en viden, gør blandt andet, at man kan løfte fagligheden ud ligesom (...) løfte ud midt i rummet og kan kigge på det fælles. Og her er jeg nødt til at sige, at det kan medhjælperne ikke. De er dygtige medhjælpere herude, og de kan også noget inden for de rammer, de går rundt i herude. Men de har kun lært den faglighed, der er her.

(Interview med medarbejder)

Der kan også være tale om en *lokal kultur*, hvor bestemte erfaringer med bestemte beboere sætter sig som et narrativ, der lægger op til, at samværet med denne beboer kun kan foregå på en bestemt måde, og hvor denne bestemte måde kun forventes at kunne håndteres af bestemte meget erfarne medarbejdere. Indimellem kan sådanne forestillinger, som det er tilfældet i det efterfølgende, blive brudt af en person, som kommer udefra med en anden form for autoritet, og forestillingerne kan i sådanne tilfælde vise sig at have været uberettigede:

Der var så mange uskrevne regler for, hvad man kunne og ikke kunne i forhold til B. Det var helt ekstremt. Og så var der en dag, hvor jeg mødte ind på arbejde og så var den, som skulle have B, syg, og så tænkte jeg, "Nå, nå". Og så gik jeg ned og tog ham, og det gik fint, og så afleverede jeg ham, og det var min tilgang til sagen, der også gjorde, at det blev sådan. Og de var dybt rystede alle sammen over, at det kunne lade sig gøre, og så havde jeg jo ligesom vist dem, at det kunne lade sig gøre, og så var der slået hul på bylden, og så kom videre derfra, for det var sådan lidt med at han må ingenting, og man kan ingenting, og han skulle ingenting, og han kunne ikke tale noget som helst, men man kan mange flere ting. (Interview med leder)

Citatet viser, hvordan det kan lade sig gøre at bryde op i disse fast etablerede forestillinger, men kun fordi vedkommende, der bryder de vante forestillinger, kan referere til en autoritet der er større, end den narrative refererer til. I dette tilfælde refererer personen til sin autoritet som leder og dermed den kompetence, som gav adgang til ansættelsen som leder. Det er også det, der giver vedkommende tilstrækkelig selvtillid til at træde op imod de etablerede forestillinger, ud over det forhold, at vedkommende som leder har retten til at træffe endegyldige beslutninger.

Det er således kompliceret at fastlægge, hvilke faktorer der gør sig gældende, når der på en specialpædagogisk boenhed danner sig hierarkier i medarbejdergruppen som i betydelig grad afgør, hvilke beslutninger der træffes, og på hvilket grundlag de træffes. Der er ikke tale om en simpel norm om, at man på det overordnede plan følger retningslinjerne for 'best practice' og på det konkrete niveau i forholdet til den individuelle beboer følger de erfaringer, som den nærmeste medarbejder har med vedkommende. Der er heller ikke tale om, at retningslinjerne altid er i overensstemmelse med den pågældende medarbejdergruppes erfaringer. Processen der fører frem til givne narrativer og fortolknings autoritet inden for gruppen følger nogle langt mere komplicerede spor.

Når vi gennemgår vores interviewmateriale synes følgende faktorer at kunne påvirke den enkelte medarbejders faglige indflydelse på beslutningerne:

- Anciennitet på den pågældende arbejdsplads
- Anciennitet inden for det specialpædagogiske arbejdsområde
- Uddannelsesbaggrund
- Kendskab til international faglitteratur på området og relationer til nationale netværk inden for området
- En fortrolighed med fremherskende og dominerende teorier
- Placering i forhold til ledelseshierarkiet

5.4 Kontinuitet og opbrud i de pædagogiske principper

Hvis beslutninger fastlåses inden for et givent hierarki i autoritetsstrukturen, opstår der en fare for, at udviklingen i de pædagogiske paradigmer stagnerer og mister sensitivitet over for individuelle forhold, nye ideer og alternative handlemuligheder. På nogle arbejdssteder suppleres det givne hierarki således af åbenhed over for improvisationer, der netop gennemses af novicer eller andre medarbejdere, som ikke lever op til de traditionelle kriterier for indplacering i statushierarkiet:

Interviewer: Du har et særligt perspektiv, når du har været her i så kort tid og kommer udefra, og som du beskriver fra normalområdet, så du ser med andre øjne (...)

P: Jeg har følt mig som et kamera, faktisk. De 14 dage, man har været på som føl. De burde spørge mig: "Hvad synes du?"

Interviewer: Ja, netop. Men nogle gange kan det også være svært måske, at vurdere det (...)
man er lidt varsom (...)

P: Men så skal det stå på dagsordenen, at jeg er det talende kamera, og nu skal I høre, hvad jeg har oplevet i de her 14 dage. Så folk er forberedt på, at det er dér, jeg har set.
(Interview med medarbejder)

Novicerne kan således i visse tilfælde tildeles en særlig status inden for hierarkiet, som gør, at deres erfaringer og evne til at se tingene udefra kan inkorporeres i udviklingen af pædagogikkens paradigmer, uden at hierarkiet i beslutningerne i øvrigt antastes.

I andre tilfælde kan der hentes assistance udefra i form af supervision eller eksterne konsulenter. Men det afgørende for modtageligheden for en sådan feedback er selvfølgelig stadig, at det interne hierarki har formuleret denne åbning.

Ofte vil feedback kollegerne imellem være på de præmisser, der fastholdes af medarbejdere med autoritet og positiv feedback, har derfor karakter af en form for rummelig omsorg over for de medarbejdere, der i ringere grad er i stand til at handle i overensstemmelse med de fastlagte retningslinjer:

Man skal være opmærksom og følge, hvordan man har det, og man skal også kunne lytte, når en melder ud, at det her er vanskeligt, eller det her er svært. At man ikke hopper i den boldgade, at "det har jeg selv prøvet", eller "det er ikke så vanskeligt det der". Eller "det syntes jeg ikke er svært". Altså hele det der beredskab omkring, hvordan man håndterer det, hvis der er en kollega der siger fra, eller hvis der er en, der ikke har fået sagt fra, og som hænger med ørene.

(Interview med medarbejder)

Feedback kan således også have karakter af, at medarbejdere med autoritet selv er bevidste om faren ved at fastlåse kulturen i de paradigmer, de selv er bærere af. De kan på denne måde understøtte en kollektiv læreproces i organisationen.

Den dynamik i organisationen, vi her konfronteres med, er det man sociologisk set kan betragte som en balance mellem *ortodoksi* og *heterodoksi*, hvor ortodoksien står for den konservative fastholdelse af en bestemt forståelse, som bygger på teoretisk viden og lokale erfaringer. Heterodoksien er den tilstand, hvor modstridende opfattelser eksisterer side om side. Den lokale *doksa*⁴ kan så være præget af en ortodoksi, som det er nærmest umuligt at stille spørgsmålstejn ved, eller den kan være præget af uenigheder, man er blevet enige om at lægge låg på. Den kan dog også være præget af en kultur, hvor man giver plads for forskellige forståelser og er rede til hele tiden at stille spørgsmålstejn ved den til en hver tid herskende forståelse og de vante rutiner.

5.5 Det pædagogiske personales håndtering af udfordrende adfærd i det daglige

I det efterfølgende har vi forsøgt at identificere en række forskellige konkrete strategier, som kommer til anvendelse i den daglige praksis og kendetegner den måde, hvorpå medarbejderne møder udfordrende adfærd. Der er tale om en beskrivelse, som vi forsøger at holde så tæt som muligt på medarbejdernes egen forståelse og formuleringer, samtidig med at vi har samlet det under fem overskrifter som indkredser fem forskellige strategiske udfordringer. Disse fem strategiske udfordringer kan benævnes som følger:

- 1 At give tid
- 2 At bevare roen
- 3 At forenkle verbal kommunikation
- 4 At sætte personlige grænser
- 5 Matchning af beboere og personale

Hvor vi i kapitel 4 beskæftigede os med den dagligdags umiddelbare interaktion mellem beboere og medarbejdere, ser vi i dette afsnit nærmere på, hvordan disse forholdsregler italesættes som kollektive pædagogiske retningslinjer, der har til hensigt at forebygge konflikter og afvikle de konflikter, der måtte opstå på en måde, der ikke belaster beboerne og medarbejderne.

⁴ *Doksa* er den fremherskende forståelse inden for et givent fagområde (Bourdieu 1997).

5.5.1 At give tid

'At give tid' er kodeordet for en konflikthåndtering, der giver tid og rummelighed til, at den enkelte beboer kan nå at omstille sig fra en aktivitet til en anden og nå at afvikle sin fokuserede opmærksomhed på det, der umiddelbart har fanget vedkommendes engagement og koncentration:

I dag satte B sig umiddelbart før aftensmaden sig ned på 'hans' stol ved siden af musik-anlægget/TV i fællesrummet/stuen. Tre andre beboere, P1 og jeg er også i stuen. B's musik stoppede efter lidt tid, og nu begyndte han at synge – først en let nynnen, siden lidt kraftigere og højere. Han sang Elefantens Vuggevisse, og det var helt tydeligt, at han kunne hele teksten (...) Vi skulle på dette tidspunkt netop til at sætte os til bords til aftensmad, men det lod ikke til at betyde, at han derfor afbrød sangen af sig selv og kom til bords. Heller ikke efter flere opfordringer fra personalet. P2 satte sig på hug foran B, der sad på stolen og sang og bad ham meget stille og roligt og med lav stemmeføring, om han ville dæmpe sig lidt, og holdt samtidig et 'PSSS'-billede op foran ham (et ansigt, der klart signalerede ro). Han dæmpede sig ikke umiddelbart efter – først efter 5-10 minutter. Og i dette tidsrum havde P2 aet ham blidt på ryggen og talt til ham med beroligende ord, roligt, mens vi andre næsten var færdige med at spise.

(Etnografisk note)

Sådanne justeringer fra pædagogens side forudsætter en erfaring med den enkelte beboers adfærdsmønstre og en specifik viden om de situationer, der almindeligvis fører til konflikter. Ovenstående eksempel viser samtidig, at sådanne individuelle hensyn medfører et brud på strukturen, som i givet fald kan belaste andre beboere, samtidig med at det også bryder personalets rutiner og forventninger til, hvad der foregår. Der skal derfor samtidig etableres en opmærksomhed over for disse andre potentielt konfliktskabende og belastende aspekter af den individuelle støtte, hvilket beslaglægger en del mental energi, og forudsætter, at man kollegialt er enige om, i hvor høj grad individuelle hensyn kan tilsidesætte andre beboeres behov for strukturel regelmæssighed. Alternativet kunne være en højere grad af fastholdelse af strukturelle krav til den enkeltes deltagelse, men her har erfaringen skabt en forståelse af, at en sådan strategi er udsigtsløs.

'At give tid' er også grundlæggende et spørgsmål om både at være til stede og samtidig give beboerne tid til at fordøje indtryk, der ellers kan udvikle sig til konflikter:

Det eneste omkring B, når han bliver ked af det, som jeg er begyndt at praktisere helt automatisk, det er, at jeg går ind og er bare inde i hans lejlighed og tuller rundt. Jeg slukker for musikken og tuller rundt, og bare er der, så han kan fornemme det. stille og roligt skal jeg bare være der, jeg skal ikke gå til ham. Jeg går rundt og ordner noget på badeværelset, reder hans seng eller ordner vasketøjet, men være der. Lukke døren på klem, så han ikke oplever noget udefra. Sådant nogle ting er jeg begyndt at gøre. (Interview med medarbejder)

'At give tid' er også et spørgsmål om, at den enkelte beboer skal have tid til at omstille sig, når personalet kræver en overgang fra en aktivitet til en anden.

Ja, det er meget de ting, at man ikke har øjne og ører åbne. Og at man ikke forbereder dem. Sider Kasper og hører musik, og du går hen og slukker for den (...) forbered ham lige på, at det er om lidt (...) så der er god tid til det. Sig at om lidt skal vi spise, de skal have mere tid end os til at omstille sig til ting, og hvis vi ikke har det, så giver det ris til egen røv. Det er vigtigt.
(Interview med medarbejder)

'At give tid' er også et spørgsmål om at afvente beboernes reaktioner og give sig selv og dem tid til at finde ud af, hvad bestemte situationer medfører. Tiden til at iagttage kan ses som et alternativ til en pædagogik, der arbejder med mere faste retningslinjer for, hvordan man agerer i forhold til bestemte kategorier af menneskelige funktionsnedsættelser:

For mange år siden kom jeg til et sted, hvor man havde arbejdet ud fra en adfærdsmodificerende model, og det vil sige, at man simpelthen bestemte – vi vidste, hvad der er rigtigt – og på den måde lagde pres på beboerne. Man havde godt nok kommunikationshjælpende redskaber, men man lagde pres på dem, og det pres medførte jo umanerligt mange voldsepisoder, og der arbejdede vi meget intens med at sige, at vi skal give luft – vi skal trække os. Vi skal fastholde det, vi vil, og vi skal ikke kræve mere, end hvad rimeligt er, og over en periode på halvanden til to år, fjernede vi stort set al vold (...) alt den vold, vi selv forudsagde eller lagde op til, den forsvandt faktisk ved at give luft, og det der samtidig skete, det var, at personalegruppen fik øje på nogle potentialer hos den enkelte beboer, fordi vi gav luft og sagde: "Lad os lige afvente og se, hvad er han på vej til nu?" (Interview med medarbejder)

'At give tid' kan næppe forstås uden udtrykkets indirekte reference til det, hensynet sker på bekostning af. I de foregående eksempler er det dels den kollektive tidsstruktur af måltider, dels den økonomisk rationelle organisering af den pædagogiske indsats dels forestillingen om, at man som professionel skal kunne handle hurtigt og konsekvent i situationer, hvis forløb man burde kunne forudse. 'At give tid' er således en hensyntagen til den enkelte beboers og den enkelte pædagog's individuelle tidsrytme på bekostning af hensynet til den kollektive eller institutionelt fastlagte tidsstruktur. Begrundelsen er, at navnlig mennesker med autisme, skal have tid til at omstille sig fra én aktivitet til en anden, og at en konfliktforebyggende pædagogik forudsætter tid til at observere den specifikke situation, før man handler.

5.5.2 At bevare roen og blive i konflikten

At bevare roen og blive i konflikten er en form for konflikthåndtering, hvor personalet arbejder ud fra en forståelse af, at deres egen kropslige rolige tilstedeværelse og lave stemmeføring kan have helt afgørende betydning for, om en beboers udfordrende adfærd udvikler sig yderligere:

B var blevet mere urolig og råbende på sit værelse. Jeg gik derind, hvor P var. Oplevede at han råbte, bankede hovedet hårdt i badeværelsesvæggen og slog sig selv med knytnæve. Det så ret voldsomt ud, men P så ud til at være vant til det (...) P forsøgte at få ham afledt fra alle de slag på hovedet, blandt andet ved stille og roligt at blokere hans arme. Imens forsøgte hun at vise ham; hjælpe ham med at finde vejen til hans seng, som hun lidt efter fik ham til at lægge sig i, kun ved en ganske let hånd på ryggen. P fik ham til at lægge sig på ryggen og tog hans hænder og placerede dem på hans

brystkasse og trykkede dem let ned mod sengen. Efter 5 minutter begyndte B at blive rolig og lå nu blot og stirrede ud i luften. P gik herefter i køkkenet og hentede lidt saft og stillede det ind til ham på en stol med lidt frugt. Vi gik begge ud og lod ham være lidt. Efter 15 minutter lød et kæmpe brag fra B's værelse (wc'et), hvorefter P løb derud, og jeg løb efter. Hun havde et øjeblik glemt, hvad der ofte sker: at han netop havde spist frugten, og derefter smadret melamintallerkenen i gulvet, så den splintredes i tusinde stykker. De ryddede efterfølgende op i ro og mag i fællesskab, og på intet tidspunkt udtrykte P irritation, vrede eller lignede, men forholdt sig roligt. Resultatet var, at B herefter blev helt rolig i en times tid, hvorefter han kom ud fra værelset og snakkede og var tilsyneladende i vældigt godt humør. (Etnografisk note)

I dette eksempel er der tale om, at personalet bevarer en professionel ro i uventede situationer, men der er samtidig tale om, at de bevarer den personlige kontakt med beboeren og er åbne for en forståelse for beboerens behov og intentioner, selvom de dermed også løber en risiko, som dog i denne sammenhæng er begrænset.

Spørgsmålet om at kunne bevare roen handler også om at kunne blive i konflikten og fastholde opmærksomheden omkring det, der foregår. Dette kan indimellem være forbundet med faresituationer eller mindre fysiske overgreb, som personalet så tolererer til fordel for fastholdelsen af fokus:

Jeg har også oplevet en frustration med B, hvor jeg tre gange har bedt ham tage et par bukser på, som ikke passede ham, hvor jeg sagde, du kan ikke få dem op over livet, så blev han frustreret, så fik jeg et slag, men så tog han et par bukser på, og de passede heller ikke: "B, du er nødt til at tage dem af – du kan ikke lyne dem" – slag igen, så det er sådan en kort frustration, men jeg blev i den, og så fik vi et par bukser på, og så gik vi ned og drak kaffe, og så jeg tror, det er vigtigt, at man tør blive i konflikterne (...) (Interview med medarbejder)

Den afgørende begrundelse for at bevare roen er nok i høj grad knyttet til en erfaring med, at man kan vende stemningen gennem egen beroligende adfærd. På et eller andet niveau registrerer beboerne medarbejdernes sindsstemning og bliver påvirket af den:

Man kan da sagtens mærke, hvis man kommer ind i et hus, og der er kaos. Jo mere man selv er rolig og bare sætter sig ned sammen med dem. Ikke helt som om man er fuldstændig ligeglad med tingene, men at man tager det stille og roligt, så falder de ned til samme stille og rolige måde. Så det afspejler meget, hvem de er sammen med, synes jeg. (Interview med medarbejder)

Desuden handler det at bevare roen om at skabe en tryghed for beboerne ved, at de får en erfaring med, at personalet har overblik og kan styre situationer, der kunne udvikle sig til konflikter:

Trygheden skabes ved konflikterne. Fordi jo flere konflikter, både for B1 og B2 og de andre, jo flere konflikter de har, som de ved, at jeg kan håndtere, jo mere trygge er de også ved mig, når de har det godt. Fordi jeg har styr på dem, og når de flipper ud, har jeg også styr på dem. Så har vi noget sammen.

...

Det tror jeg betyder utrolig meget, at man tør vise, at man bliver der, og det er egentlig det, jeg har valgt at gøre de gange, jeg har oplevet konflikterne, at blive i dem, og så tror jeg, at det udvikler drengen også, at det gør, at de får tillid til, at "han tør faktisk blive her, at han vil mig det godt, selvom jeg har det svært, også selvom jeg gør nogle dumme ting ved at slå og sparke"
(Interview med medarbejder)

Derfor har teknikker som Studio3-metodens frigørelsesteknikker til formål at fjerne faren for fysiske overgreb og gør, at man kan bevare den sikkerhed og ro, som har en afsmittende effekt på beboerne.

Studio3 kan således med sine teknikker for frigørelsesgreb medvirke til, at den ansatte kan bevare roen i tillid til, at vedkommende kan frigøre sig fra fysiske overgreb, hvis konflikten skulle udvikle sig til noget sådant. Tilsyneladende er funktionen af at bevare roen et spørgsmål om at kunne bevare fokus, kontakt og nærhed i interaktionen i stedet for at aflede opmærksomheden, trække sig fra kontakten i konfliktsituationer eller afvise berøring og intimitet.

Der arbejdes aktivt med at virke rolig og afdæmpet, og at man må vurdere hver situation, i forhold til hvorvidt en intervention står mål med det, som beboeren gør af uhensigtsmæssige aktiviteter. Dette emotionelle arbejde må være ganske krævende for personalet.

5.5.3 At forenkle verbal kommunikation

Samtidig med at der er tale om meget komplekse årsagsforløb bag de enkelte konflikter, forsøger medarbejderne at gøre den verbale kommunikation med beboerne så enkel og entydig som muligt. Dette kræver en vis virtuositet:

Da jeg kom i snak med P, fortalte hun, at B daskede til hende i dag ved brændestablen, fordi hun sagde til ham, at han ikke skulle kaste dem om bag brændehuset – "det ville B ikke finde sig i", sagde P. Hun sagde derefter, at "P har styr på det", og "det skal P nok klare". Jeg spurgte til, hvorfor hun lige netop valgte at sige dette til ham? P forklarede, at begrundelse for det var, at hun ville undgå konflikt, og at hun ville lukke af for yderligere uenighed. Desuden forklarede hun, at B skal have korte præcise beskeder, ellers forstår han dem simpelthen ikke. Lange forklaringer til B resulterer alligevel i, at han hæfter sig ved bestemte ord, vendinger og ikke forstår helheden i budskabet. Han reagerer klart på ord, han kender og 'filtrerer resten væk'. (Etnografisk note)

Det at forenkle den verbale kommunikation er også et spørgsmål om, at man indholdsmæssigt forholder sig rimeligt hurtigt til de komplekse overvejelser, som samtidig er nødvendige i forbindelse med fortolkningen af en bestemt situation, og at man ikke forbliver ubeslutsom:

Interviewer: Kunne man tænke sig, at der kunne være nogle træk ved din adfærd, eller måden, som du handler på, som kan have betydning for, hvordan beboerne reagerer?

P: Ja, jeg kan godt have det sådan, at jeg er meget ubeslutsom, og det er nok et træk ved mig, der ikke sådan er rigtig foreneligt med beboerne. Ikke fordi jeg ikke ved, hvad jeg vil, men det er nok et træk ved mig, som kan dukke op en gang imellem, fordi jeg synes, der er så mange mu-

ligheder lige nu og det har jeg altid syntes, og så kan jeg godt stå med ubeslutsomheden, og den kan godt påvirke beboerne. (Interview med medarbejder)

Medarbejderne forsøger således rimeligt hurtigt at gennemskue en kompleks situation, gennemskue beboerens problem og finde den simplest mulige verbale formulering, som lige præcis rammer ned i netop dette problem og meddeler beboeren en indsigt og en løsning, som kan dæmpe beboerens utryghed ved situationen.

5.5.4 At sætte personlige grænser

Der er behov for, at medarbejderne markerer deres personlige grænser i forhold til interaktionen med beboerne. Nogle af beboerne har selv svært ved at fornemme, hvornår fysiske grænser bliver overskredet. Dette er en medvirkende faktor for belastningsgraden i at arbejde med denne målgruppe.

En af beboerne kan ikke høre og bruger fysisk kontakt, når han vil noget. Han tager hånden, og det udvikler sig ofte til en krammer. Medarbejderne ved [fortæller en medarbejder mig], at når han vil give krammer, er det en god ide at have hånden foran brystet, sådan at man kan forsvare sig selv, også en hånd foran ansigtet. Jeg oplever det også selv senere, da han i haven opsøger mig og tager mig i hånden og vil give mig en krammer. Da jeg markerer, at min tæthedsgrænse er nået, kigger han på mig og napper mig hurtigt og hårdt i kinden. Jeg siger bare nej og signalerer med hånden, men lader ellers som ingenting og holder ham i hånden op til huset. (Etnografisk note)

Disse små markeringer med nap og niv og lidt for tætte kram giver måske ikke en ekstrem umiddelbar belastning, men vi kunne i forbindelse med vores observationer mærke på egen krop, hvor meget det trætter at være i et miljø, hvor man skal markere sine grænser for fysisk kontakt konstant, samtidig med at man skal reflektere over berettigelsen i at markere sine grænser og denne markerings konsekvenser for den pågældende beboer:

Jeg er med på tur i skoven med to beboere og to medarbejdere fra skolen. Den ene beboer, som jeg kender fra afdelingen, holder jeg i hånden, da han selv tager min hånd. Det går fint et stykke tid. Pludselig begynder han at sætte neglene i min hånd. Til sidst må jeg slippe og sige fra. Denne beboer søger selv den fysiske kontakt og kan godt lide at holde i hånden. Bagudskuende reflekterer jeg, at det var, da jeg var fordybet i samtale med de to medarbejdere, at han kneb mig i hånden, så der kom mærker. Ud fra mit lille kendskab med denne beboer oplever jeg, at han egentlig gerne vil aktiveres mere og have kontakten. (Etnografisk note)

Personlige grænser er dog også påvirket af konteksten for samspillet. Dette gør, at det kan være utroligt svært at specificere og fastholde bestemte personlige grænser i forhold til de enkelte beboere. Da beboerne ifølge en fremherskende forståelse af autisme netop har svært ved at forstå, at normerne for interaktionen kan være afhængige af den kontekst, inden for hvilken situationen opstår. Som et eksempel på en muligvis for stor eftergivenhed fra medarbejderens side kan man tage følgende situationsbeskrivelse:

Jeg hører to medarbejdere tale om den tur, som den ene har været på med en anden medarbejder og to beboere tidligere på dagen. Den ene medarbejder siger om sin kollega, han har været på tur med: "Det er lidt som om, at hun bliver prygelknabe". Han fortæller om spisesituationen, hvor den ene beboer ikke spiser mere af sin mad, og kollegaen bliver ved med at spørge, om han vil have mere. Beboeren slår medarbejderen to gange. Da hun derefter vil rydde af bordet, slår han hende igen og rydder hele bordet ned på gulvet. Den medarbejder, der bliver omtalt, fortæller mig efterfølgende, da jeg spørger, om det var en god tur: "Nej, [beboeren] slog mig to gange, og [anden beboer] nev mig i armen på vej hjem i bussen." Hun fortæller mig videre, at hun mener, at det er fordi, at hun er for hurtig og giver for mange beskeder oven i hinanden.

(Etnografisk note)

Der er her tale om, at de to medarbejdere fortolker situationen forskelligt. Den ene medarbejder mener, at den anden bliver udsat for mobning fra beboernes side, fordi hun ikke sætter grænser, mens denne medarbejder bebrejder sig selv, at hendes meddelelser har været forvirrende. Eksemplet viser den meget skrøbelige balance mellem et ideal om at bevare roen og samtidig ikke at være for eftergivende og tolerant. Vi har ikke nogen muligheder for som udenforstående at tage stilling til, hvad der er den korrekte fortolkning, fordi det netop forudsætter en langt større erfaring med den konkrete beboers kommunikative udtryksformer. Vi kan kun konstatere, at de to medarbejdere er forskellige i deres fortolkning af årsagen til forløbet, og at den ene medarbejder pålægger sig et ansvar, som er en yderligere belastning udover de rent fysiske overgreb, hun er udsat for.

Der kan således i medarbejdergruppen være en oplevelse af, at beboerne udnytter svagheder hos bestemte medarbejdere. Men hvor disse synspunkter fremsættes i interviewene, fremsættes de altid som hypotetiske fortolkninger, der er omgærdet med betydelig usikkerhed, fordi der synes at være en udbredt modvilje mod udsagn, der lægger ansvaret for konflikterne på beboerne:

Lige p.t. slår B rigtig meget. Det er mest, når der har været tre kvindelige kollegaer på arbejdet, at han direkte går og slår. Han kan ikke liste sig ind på dem, men der var en episode i går, hvor en kvindelig kollega står og kigger på vagtplanen i personalerummet, hvor han lige pludselig kommer og slår hende på skulderen, uden noget som helst. De havde ikke haft kontakt, han slog bare. Han prøver også at slå os andre, hvis han er frustreret over, at der er noget, han ikke kan få. Hvis han ikke får mere kaffe, så kan han lange ud efter dig og prøve at slå. Men de tre kvindelige kollegaer føler jeg, at han går efter for at slå. (Interview med medarbejder)

Her er der tale om, at beboerne tillægges evnen til at registrere personalets følelsesmæssige situation og udnytte den til noget, der kunne kaldes eksperimenterende drilleri. Ifølge denne opfattelse er udfordrende adfærd et udtryk for beboernes afprøvning af personalets grænser. De er 'grænsesøgende'. Problemet omkring forholdet mellem personlige grænser og beboernes muligheder for på et eller andet mere bevidst niveau at registrere og afprøve disse grænser er et tilbagevendende tema.

Afstemningen af personlige grænser lader sig pr. definition ikke gøre. Eller det er vanskeligt at gøre, uden at nogle af medarbejderne vil opleve disse grænser som kunstige og uden forbindelse med deres egne behov:

Jeg har oplevet meget store forskelle mellem medarbejdernes grænser for B's råben og skrigen. I perioder af 5-10 minutter ad gangen, kan B finde på at råbe meget højt midt i stuen på en måde, som på mig virker vældigt generende. Der er ikke enighed i, hvorfor hun gør det, men det synes for mig som en form for opmærksomhedssøgen. Hun stopper af sig selv, også uden medarbejdernes indblanding, men som oftest bliver hun bedt om at holde op eller gå ind på sit værelse. Hvornår hun får denne besked, er meget afhængig af, hvem der er på arbejde. Flere af de andre beboere trækker gerne væk og virker generet af hende. Personalet siger kun fra, når de er tilstrækkeligt generet af larmen, men der er ingen fælles retningslinjer for det. (Etnografisk note)

Der kan også være forskel på, hvad medarbejderne rent fysisk kan og vil håndtere af situationer:

Der var det med, at B kom fra dagscenteret og var selvskadende i en halv time. Det har jeg aldrig oplevet, det var meget sjældent. Derefter faldt han til ro og var i godt humør. Han slog sig selv. Det jeg gør, som man ikke skal gøre, det er at lægge min hånd mellem hans hoved og hans hånd, så når han slår, så slår han faktisk min hånd, og han banker hovedet ind i min hånd i stedet for vægen. Jo, det gør lidt ondt, men herregud, hvis jeg kan (...) men det er ikke noget, man skal gøre. (Interview med medarbejder)

Spørgsmålet er, om det er så afgørende, hvor den enkelte sætter grænserne. Hvis vi fortolker visse former for udfordrende adfærd som en meddelelse, der hedder, 'her er jeg – hvor er du?', kan det være vigtigt at markere sine personlige grænser på en måde, der gør det tydeligt, hvem man er. På denne måde vil man også i højere grad kunne bevare nærheden uden at skulle føle sig 'kunstig'.

5.5.5 Matchning af beboere og personale

Under vores observationer lagde vi mærke til at korrekt matchning af beboer og medarbejder indgår som et vigtigt instrument i forebyggelsen af konflikter. En af de mere voldsomme episoder under vores observationer opstod, fordi beboeren ikke var indstillet på at skulle have den pågældende medarbejder.

En beboer kommer tidligere hjem, end han plejer (ca. 10 min). En medarbejder går med beboeren op til værelset og låser døren op for ham og går ind. Idet han er inde på værelset og vil skrive dagstrukturen på hans tavle [Beboeren kan læse og har sin struktur skrevet på whiteboard], begynder beboeren at skrigere og slå og kradse medarbejderen. Jeg står i køkkenet med en anden medarbejder, og vi hører skrigene fra 1. sal. Medarbejderen smider det, hun har i hænderne, og løber op. Jeg følger med på afstand. Jeg kan høre beboeren skrigere og ser, at de to medarbejdere har fat i beboeren. De får ham fastholdt og lægger ham på sengen, sådan at den første medarbejder kan gå ud af værelset. Det er kun mod denne medarbejder, at aggressionen er rettet. Den anden med-

arbejder får beboeren talt til lidt til ro, men han skriger stadig. De fortæller mig, at beboeren gerne selv vil bestemme matchningen og har sin egen dagsorden omkring, hvad der skal ske. Allerede inden beboeren kommer hjem har den pågældende medarbejder påtalt under matchningen, at han kunne forestille sig, at beboeren ikke ville være enig i deres beslutning. De aftaler, at den anden medarbejder skal gå op og skrive på tavlen, og at den første medarbejder så skal prøve at overtage, efterfølgende medbringende kaffen. Hun skriver strukturen på tavlen og skriver i højre hjørne, at den anden medarbejder kommer. Hun spørger beboeren om, hvad der står, og han svarer med lidt modstand, at der står [nævner medarbejderens navn]. Han er ked af det. Hun afleder med at spørge, hvad han vil have til kaffen, om han vil have en bolle eller knækbrød. Han siger bolle. Hun siger så, at den første medarbejder kommer om lidt med bollen. Efterfølgende går medarbejderen op med bakken, og der er ikke flere konflikter mellem de to. Beboeren undskylder, og de går sammen ud og cykler en tur.

(Etnografisk note)

Dette er et eksempel på, at medarbejderne godt på forhånd vidste, at matchningen kunne være et problem med denne beboer. De valgte alligevel at gennemføre deres beslutning og var på den vis medvirkende til at generere en konflikt. Vi oplevede også i forbindelse med vores observationer, at beboere, når de står af bussen, og ser, hvem det er, som står for at modtage dem (det er som oftest den medarbejder, der har denne beboer), reagerer med at stikke af eller på anden måde udtrykke protest. Det er dog ikke til at vide, hvorvidt dette i lige så høj grad skyldes, at indgangen til afdelingen markerer et skift for beboeren, eller at hændelser i bussen eller skolen har sat noget i gang.

Skift mellem medarbejdere, i forhold til hvem som har ansvaret for en beboer, kan også give anledning til konflikter, idet de kan komme på tværs af beboernes behov.

Klokken er omkring fem om eftermiddagen og en beboer skal ifølge hans struktur hjælpe i køkkenet med at lave mad. Da han er i køkkenet og skal have handsker på, bliver han forvirret over, at det egentligt var en anden medarbejder, som havde ham, end den medarbejder, der nu er sammen med ham i køkkenet. (Denne medarbejder har taget over, da den første medarbejder er på tur med en anden beboer). Beboeren bliver ved med at sige højt: "[nævner medarbejderens navn] er væk!" "Hvor er [medarbejderens navn]?" Medarbejderen fortæller beboeren, at den anden medarbejder er på tur. Beboeren vil ikke putte kartofler over i en gryde. Medarbejderen tager ingredienser ud af køleskabet til koldskål og sætter dem på bordet ved siden af køleskabet. Beboeren tager dem og placerer dem lige så fint tilbage igen i køleskabet. Imens begynder han konsekvent at kalde medarbejderen for et andet navn (han kender udmærket medarbejderen). Beboeren siger: "Nej [nyt navn], [medarbejderen, som havde ham] er væk" Beboerens lydniveauer stiger og stiger. Han åbner igen køleskabet og står foran det og råber "NEJ, JO, NEJ, JO!" (Etnografisk note)

Eksemplet viser, hvor forstyrret denne beboer bliver af, at der skiftes mellem ansvarlige medarbejdere midt i vagten. Ikke alle beboere er lige følsomme over for sådanne skift, som er uundgåelige, hvis der også skal være aktiviteter ud af huset.

Der er således en grundlæggende konflikt mellem de strukturer, der etableres for at skabe genkendelighed for beboerne og de strukturer, der etableres af hensyn til de organisatori-

ske muligheder (timeregnskaber, vagtplaner, ferier etc.). Man kan også sige, at den struktur som beboerne befinder sig i er grundlæggende præget af kompromisser mellem de to hensyn. Formidlingen mellem disse to hensyn kræver særlige kommunikative kompetencer og organisatorisk opfindsomhed.

Skift mellem medarbejdere kan også påvirke håndteringen i en optrappende konfliktsituation, da der så er usikkerhed på aftaler og ansvarsfordeling, hvilket kan være med til at eskalere konfliktsituationen. Nedenstående er et godt eksempel på dette:

En beboer er i dagligstuen og ser fjernsyn. To medarbejdere befinder sig også i stuen. Den medarbejder, som har den pågældende beboer, kommer ind i stuen med hans bage med aftensmad. Da han ser, hvad menuen er, bliver han urolig og råber: "NEJ! NEJ!" (Jeg får senere at vide, at denne beboer ikke kan lide hvid sovs, og dagens menu er høns i asparges). Medarbejderen tager bakken med ud i køkkenet og siger roligt til beboeren: "Jeg finder noget andet til dig". Hun går ud i køkkenet og putter noget kulør i sovsen og kommer derefter ind med det igen. Beboeren går med op på værelset. Tricket virker dog ikke, for man hører et råb deroppefra. Beboeren har kastet maden over hele værelset. Han kommer ned igen i dagligstuen og er tydeligt oppe at køre og råber "NEJ". Medarbejderen foreslår, om han vil have noget rugbrød. Det er han ved at gå med til, og medarbejderen går ud af stuen og ind i køkkenet for at finde noget frem. Beboeren er stadig meget højlydt og går frustreret rundt i stuen og holder sig for ørerne. En anden medarbejder kommer til og prøver også at berolige beboeren. Hun siger: "Rolig, Rolig". Hun spørger, om han vil have noget spaghetti. Beboeren bliver nu rigtig urolig og vender sig om og råber og slår hårdt ind i fjernsynet, der hænger på væggen. Han tager derefter (40 tommer) fjernsyn og løfter det ned af væggen og råber. Han skal til at kaste det igennem stuen, men taber det og kommer i stedet til at træde på det. (Etnografisk note)

Medarbejderne taler meget om episoden efterfølgende i flere omgange. De er enige om, at der sker en konfliktoptrapning, da to medarbejdere med hver deres strategi søger at berolige og håndtere beboeren. Det resulterer i modsatrettede aftaler, som beboeren ikke kan forholde sig til. Den medarbejder, der blandede sig i håndteringen, brød derved en aftale, de har i medarbejdergruppen om, at man lader den ansvarlige medarbejder håndtere situationen, medmindre man bliver bedt om at hjælpe til.

Sådanne matchningsproblemer kan opstå dels på grund af, at den interne arbejdsfordeling og ansvarsfordeling kan have vanskeligt ved at sikre det perfekte match mellem personale og beboere. De kan også opstå i kraft af, at beboerne i deres dagligdag er knyttet til forskellige tilbud, der ikke er underlagt samme ledelse:

En beboer skal følges til dagcenter, og aftalen er, at medarbejder P og beboer B mødes med en dagcentermedarbejder ved boenhedens administration, og så følges de tre til dagcentret. Det er nedskrevet i metodebeskrivelsen, at der ikke skal tales med B på turen, og det har der været talt med dagcentret om. Alligevel begynder dagcentermedarbejderen straks at tale til B, og der går ikke mange minutter, før han går i affekt, og river sit tøj i stykker. Fuldstændig det samme gentager sig dagen efter, blot voldsommere, for nu har beboeren også afføring på gaden. Jeg spørger P, hvordan det kan fore-

komme, at der ikke kan opnås enighed om fremgangsmåden. Hertil svarer han, at hans afdelingsleder har påtalt det over for dagcenterlederen, men man kan ikke gøre mere, for B "tilhører" dagcentret, i det øjeblik medarbejderen derfra har mødt ham ved administrationsbygningen. (Etnografisk note)

Et centralt omdrejningspunkt for diskussioner om matchning i situationer, hvor det perfekte match ikke er organisatorisk muligt, er derfor spørgsmålet om organisering af den nødvendige overlevering af information fra den ene medarbejder til den anden:

Vi havde en studerende ude for et halvt års tid siden, hvor hun sad ved siden af ham. Det skal man ikke gøre, fejl af dem, som var med på busturen, for det skal man ikke gøre. Han rev simpelthen fat i hendes hår og river hende ned og lægger sig på gulvet. Det har der været rigtig meget af for ti år siden. Men fordi vi kender ham så godt, og han er tryk ved os, så gør han det ikke. Han gør det kun, når han er rigtig utryk. Hvis der er nye mennesker, er det en god ide at være opmærksom på det, for så kan han måske godt falde tilbage igen, hvis han er utryk. Det ligger under overfladen, men fordi han kender os så godt, så gør han det ikke. Det er, kun når der kommer nye mennesker, og de presser ham for meget. (Interview med medarbejder)

• • •

Den ene gang han har været på mig – og det har været en misforståelse fra min side, fordi jeg ikke havde sat mig ordentligt ind i tingene. Vi har de handsker ude i køkkenet og engang i mellem bliver de blæst op til en ballon, som han får og kan gå at dimse med. Men jeg vidste ikke, at han måtte få de her balloner, så jeg troede bare, at han ville tage de her gummihandsker, og derfor irettesatte jeg ham. Der fik jeg sådan en her krads, han starter med at krads lidt her, og så kommer der så et niv. Og det er simpelthen min egen skyld et eller andet sted, fordi jeg ikke (...) (Interview med medarbejder)

Matchning er dog ikke kun et spørgsmål om overlevering af relevante informationer medarbejderne imellem. Det er også et spørgsmål om, at medarbejderne i kraft af deres personlige måde at håndtere konflikter på i forhold til deres relationer til den enkelte beboer, ikke vil være i stand til at fastholde den samme struktur:

Jo færre konflikter, jo mere enig man er om tingene, også i konfliktsituationen, at hvis vi er enige om, at vi gør sådan og sådan. Men det ved jeg godt, at det er heller ikke realistisk, fordi vi er forskellige personer. Nu har jeg tidligere prøvet at være, hvor der kun er ét barn og sidde syv personer, som er 100% enige om, at så gør vi det, og så gør vi det. Men så viser det sig, at selvom det står nedskrevet, og man har sagt ja til det. Jamen så kan man ikke. Man kommer jo med hver sin tilgang til tingene. Så derfor skal man også være lidt realistisk omkring det, at det godt kan være, at vi laver en fællesstruktur omkring det, som vi kan være i alle sammen. Så (...) jeg tror det handler meget om at kunne tage ansvar alle sammen. (Interview med medarbejder)

Det diskuteres ofte på personalemøder, hvad der sker, når medarbejderne ikke holder den struktur, som beboeren har. I visse tilfælde har en medarbejder brudt strukturen omkring aktiviteter, uden at informere den medarbejder, som er tilknyttet den pågældende beboer. Der er således eksempler på, at når strukturen først er brudt, er det svært at få beboeren tilbage til strukturen uden at indgå i en konflikt. Det er ydermere interessant, at det som bliver konklusionen på medarbejdernes diskussion ovenfor, er, at man ikke kan holde strukturen fuld-

stændigt. Der er således blandt medarbejderne den holdning, at man så vidt muligt skal holde sig til den nedskrevne struktur, men at man med nogle beboere kan lave ad hoc tilpasninger. Det vigtige bliver så, at der er nedskrevne handleplaner for hver beboer, i forhold til hvilke strategier man som medarbejder bør bruge for at håndtere situationen, fx forslag til kommunikationsformer. En anden vigtig pointe i diskussionen er, at medarbejderne indbyrdes må holde et højt og konstant informationsniveau for at skabe forudsigelighed i medarbejdernes interaktion med beboeren.

Opretholdelsen af strukturen og den konstante tilpasning af strukturen i forhold til individuelle hensyn stiller således store krav til personalets faglige dømmekraft, deres forståelse for betydningen af den konkrete kontekst og deres evne til at kommunikere indbyrdes om begrundelser for fastholdelse eller modifikation af givne strukturer.

5.6 Afvejning af modsatrettede hensyn

Dagligdagen er ikke kun præget af hensynet til den enkelte beboer. Den er også præget af modsatrettede hensyn til en række offentlige forventninger og krav. Der kan, som det er tilfældet i det efterfølgende, være tale om hensyn til beboernes almene sundhedstilstand og sikkerhed, hensynet til andre mennesker i det offentlige rum og hensynet til andre forestillinger om, hvad der er professionelt korrekt. Dermed bliver det også uklart, hvilke grænser personalet skal sætte for beboerne, når der er forskellige hensyn til konfliktforebyggelse, sundhed og hygiejne. Her følger en beskrivelse af en episode, hvor en beboer gerne vil i køkkenet for at spise ost i køleskabet.

B1 sidder i stolen og siger nogle lidt underlige lyde, og jeg holder egentlig mest min opmærksomhed på ham, for at lære ham lidt bedre at kende. Ud ad øjenkrogen ser jeg godt nok B2 rejse sig men tænker ikke nærmere over det, og efter et minut kommer han tilbage igen og sætter sig. Jeg hører så en medarbejder sige: "B2, giv mig så den ost tilbage!" Og først da er det gået op for mig, at B2 har holdt øje med køkkenet og døren dertil ud ad øjenkrogen, idet han sidder næsten med ryggen til. Han har således siddet og ventet på, at medarbejderen, der havde været i køkkenet, forlod køkkenet med køkkendøren åben, og at hun var i en sådan afstand, at han havde tid til at rejse sig, gå ud i køkkenet, åbne køleskabet og finde en 1 kg Danboost, pakke den ud og gå ind og sætte sig igen. (Etnografisk note)

Medarbejderne er her konfronteret med en svært håndterlig konflikt mellem et pædagogisk ansvar for beboernes sundhed, de økonomiske rammer for den samlede boenhed og serviceovens bestemmelser, ifølge hvilke boenheden er beboernes eget hjem. Der er ikke tale om nogen direkte menneskelig konflikt mellem personale og beboer, medmindre personalet søger at forhindre beboeren i at spise osten, og dette bestemmer i sidste instans personalets reaktioner. Situationen viser også, at beboerens adfærd både kan være udløst af en lidenskab for ost og indgå i et bestemt spil med personalets forventede reaktioner. Under alle omstændigheder virker selve erobringen af osten temmelig raffineret.

I afvejningen af modsatrettede hensyn er der også hensynet til det offentlige rum og de eventuelle farlige situationer en given ukontrolleret adfærd kan afstedkomme. I det følgende

eksempel må en for beboeren uhensigtsmæssig fastholdelse vige for offentlige sikkerhedsmæssige hensyn:

I onsdags var vi ude at køre med B1 og B2, og så drejer vi til højre, og det var B1 ikke tilfreds med, så han begynder at slå i rattet, og så prøver han at springe ud af bilen, mens vi kører, så en kollega holder fast i nakkekraven på ham, mens jeg får holdt bilen ind, og han hopper ud af bilen og vælter, og så har vi en fastholdelse, derude på et kvarter, så rejser vi os, hvor han er ved at være faldet nogenlunde til ro, og så rejser vi os, og så stikker han af igen, og så lægger jeg ham ned stille og roligt, og så har vi en fastholdelse igen på 10-15 minutter, hvor vi så får bilen hen, og han kommer ind i bilen, men da han kommer ind i bilen, prøver han at sparke ruden ud, og så har jeg sådan set en fastholdelse fra da af og så hele vejen hjem, hvor jeg holder og kører med en arm, selvom det ikke var forsvarligt, men det var det eneste, vi lige kunne gøre der på det tidspunkt, og det var jo en rigtig lang magtanvendelse/fastholdelse hele vejen, og det var ikke særlig sjovt, så det var en træls konflikt. (Interview med medarbejder)

Det offentlige rum er af flere grunde en nødvendig arena for beboerne. Men det offentlige rums orden og regler mangedobler også mængden af faktorer, som kan forårsage konflikter og gør det sværere at gennemskue, hvilke faktorer der leder til en eskalering af konflikten:

Vi havde gået en tur, og der var ingenting, alt var idyl. Så sætter vi os ved et havebord, fordi der er en kiosk. Så får vi en is, og alt er fint. Så går den ene beboer på toilettet (...) Så går beboeren ned, og den anden følger efter, og P går med. Så lige pludselig så løber den anden beboer og vil også på toilettet. Lige i det sker der et eller andet, og vi har diskuteret meget, hvad det var, der udløste det. Der kan være mange gisninger om det, men pointen er, at der blev han fuldstændig utryg, og det resulterer i, at han farer i hovedet på mig og vil bide mig. Han søger simpelthen efter at bide mig, hvor han nu kan komme til det. Men jeg når at få fat i hans hænder og kan holde ham. Der stod jeg alene, fordi den anden jo var gået. Folk stod rundt omkring, og jeg anede ikke, hvad jeg skulle gøre. Der står vi så der, og jeg står og kæmper med ham i 5-7 minutter, det var lang tid, og det føles som tre år. Det ender med, at han rejser sig op, og da vi står ved sådan en bænk, med to bænke og et bord der er sat fast, så falder vi. Så jeg falder ned med B ovenpå, og så får han foden viklet ind i en lænke, som bænken et lænket fast med. Så kommer den anden og hjælper der, og så får vi så styr på situationen. Men han når jo at rive brillerne af mig, han når ikke at bide mig, men pointen er jo, at han egentlig ikke ville gøre mig skade, han var i vild panik. Der var et eller andet, han var blevet bange for. Det var en voldsomt oplevelse, det var det. (Interview med medarbejder)

I den mere generelle dialog om serviceniveauet i danske sociale tilbud, vil der også indgå forskellige direktiver, som i den konkrete sammenhæng kan komme i indbyrdes konflikt. Disse politisk fastsatte retningslinjer udspringer ikke altid af en teoretisk indsigt i problemerne men i højere grad af mere kulturelt specifikke normer for et godt og værdigt liv. Dermed kobler retningslinjerne også til medarbejdernes egne forestillinger, som kan være knyttet til deres miljømæssige baggrund:

Det kan starte allerede om morgenen, fordi beboerne har krav på et bad og en barbering – og allerede dér opstår konflikten, fordi det er mennesker, som ikke har læst serviceloven eller har lyst til bad og barbering, og så er konflikten der. Hvad har mest vægt, beboerens ret til selvbestemmelse og varetagelse af eget liv, eller det som er skrevet i en overordnet lovtekst? Så afhæn-

ger det igen af mennesket, som skal varetage det. Nogen lægger mest vægt på papiret, og andre af os lægger mere vægt på personen, og hvad de giver udtryk for. Allerede der starter dagen med en potentiel konflikt. Så kører det bare hele vejen igennem, eller kan gøre det. Andre kan komme på arbejde, og vi er enige om, at det ikke har en vigtighed lige nu – beboeren lugter ikke dårligt, eller det hænger ikke ud af ører og øjne, så det kan vi vente med til i morgen eller senere på dagen, hvor det er mere hensigtsmæssigt. Det er der nogle af os, som kan. Men der er mange, som ikke kan lave den. Bad er om morgenen, og morgenmaden er i et bestemt tidsrum – sådan arbejder nogen, og andre er mere "loose" og siger, at "her kan man godt få brunch". (Interview med medarbejder)

Presset fra modsatrettede hensyn kan også komme fra mere 'anonyme aktører' i form af ens egne forestillinger om, hvad der er professionelt korrekt:

Det er mest det med, at man slås med sig, selvom at man får i hovedet, at man skal være professionel og klinisk, og den anden del siger, at du også skal huske at være menneskelig. Det er den slåskamp, man er oppe imod. Både indeni sig selv, men også blandt kollegaer og i sit fag. Jeg kan huske dengang, jeg tog min pædagoguddannelse, og i meget lang tid efter at jeg var blevet uddannet, der var jeg faktisk ked af det. Der kom for meget teori på, og der kom for meget (...) jeg glemte lidt det med, at jeg ikke var til stede men sad og tænkte i psykologi og teori, og man mistede den der tilstedeværelse over for det menneske, som du arbejder med, for nu kunne man lige pludselig putte det ind i en masse kasser og koloner, og der har vi så (...) jeg blev faktisk lidt ked af det, at man pludselig havde denne her baggrundsviden med sig og kunne begynde at lægge teori på. (Interview med medarbejder)

Dermed skabes der ikke blot en konflikt mellem teori og praksis men også mellem de faglærte og de ufaglærte inden for organisationen. Kravet om teoretiske referencer for det, man foretager sig kan for nogen være begrænsende for praksis, mens andre oplever det som noget, der giver den enkelte medarbejder et større repertoire, idet vedkommende ikke udelukkende er henvist til de retningslinjer, der til enhver tid måtte gøre sig lokalt gældende:

Jeg tænker, at vi nogle gange har nogle andre refleksionsredskaber. At vi bedre kan sige, at det kan være A, B eller C, og så lærer vi også i form af vores uddannelse at kigge på os selv som et redskab, og det gør medhjælperne ikke (...) Det er ikke noget, de naturligt har med sig. Det er i hvert fald noget, jeg har oplevet ved pædagogerne i mit hus, at det er de rigtig gode til (...) I kraft af at man har den viden, så er det man også kan sige: "Jamen, hvorfor er det, at det fungerer?" (Interview med medarbejder)

5.7 Overordnede strategier for den pædagogiske udvikling

Vi har i det foregående beskæftiget os med de pædagogiske retningslinjer, man forsøger at følge i det daglige pædagogiske arbejde. At der alt i alt er tale om temmelig komplekse problemstillinger, og at der er tale om modsigelser og problemer, man har vanskeligt ved at løse, er for så vidt ikke den store overraskelse. Det var for så vidt begrundelsen for at gennemføre denne undersøgelse. Spørgsmålet er herefter, om det er muligt at finde frem til en pædagogisk strategi, der kan løse nogle af de problemstillinger, vi har fremlagt i det foregående. Det er alt i alt temmelig komplekse forhold, der skal tages højde for, når man udvikler en strategi

for det pædagogiske arbejde for den enkelte boenhed. Fra ledelsens side skal man tage højde for, at alle former for strukturel regelmæssighed kan have afgørende betydning for konflikt-niveauerne i hverdagen, og at brud på denne struktur kan have sikkerhedsmæssige konsekvenser for personalet. Samtidig må man indse, at kravet til struktur og regelmæssighed i sin yderste konsekvens er grænseløst og ikke kan indfries fuldt ud, medmindre man udskifter personalet med robotter.

Yderligere må man være åben for den betragtning, at overdreven fastholdelse af faste strukturer indskrænker det enkelte personalemedlems dispositionsfrihed, integritet og personlig faglig tilfredshed. Og man må være opmærksom på, at givne strukturer, regler og forestillinger om den enkelte beboers grænser kan være fastlåst i narrativer relateret til tidligere hændelser, hvis relevans ikke er blevet prøvet i længere tid. Strukturen må derfor indeholde sine egne brud på strukturen. Ændring af forholdene for den enkelte beboer må til stadighed prøves, udflugter og læringssituationer må lægges ind som brud på hverdagens monotoni, og relationerne mellem personale og beboere må indimellem brydes op. Der må etableres en form for feedbackmekanismer i organisationen, som kan justere de refleksionsredskaber, personalet tager som udgangspunkt for deres handlinger.

Beboerne er forskellige, hvad angår deres behov, og personalemedlemmerne er forskellige, hvad angår deres personlige kompetencer. Man kan så dels løse problemet med for rigide strukturer ved at lade relationerne mellem beboer og personale udvikle sig inden for relativt frie rammer, eller man kan inddele beboerne efter behov og matche dem med personalet i forhold til sidstnævntes personlige, faglige kompetencer.

5.7.1 Anvendelse af skemaer til registrering af konfliktepisoder

Registrering af konfliktepisoder ved hjælp af skemaer med faste afkrydsningsrubrikker, betragtes ofte af ledere og tillidsfolk som en væsentlig information, der dels kan forklare mere langsigtede belastninger (evt. i forbindelse med senere forsikrings- og erstatningsspørgsmål) dels kan give overblik over situationen på de enkelte afdelinger. Man kunne derfor også forestille sig, at skemaerne kunne indgå i en mere strategisk udvikling af den pædagogiske indsats. Men skemaernes reducerede kategorier indfanger ikke de meget komplekse belastningssituationer og opleves derfor som vanskelige at udfylde:

Grundlæggende kan man sige, at der ikke er nogen nedre grænse for, hvad det er, man kan registrere som (...) Hvad hedder det (...) Ja, skemaerne hedder "vold mod personalet". Men vi plejer bare at sige problemadfærd eller udadreagerende adfærd. Vi går ikke rundt og siger vold mod personalet, men det står faktisk på skemaerne. Ja, men der er ikke nogen nedre grænse for, hvad der skulle have foregået for at den pågældende indberetter på et skema. Hvis der er noget, der fylder meget for én, fylder det måske ikke for en anden (...) (Interview med medarbejder).

Vægringen ved at afrapportere konflikter skyldes ikke kun rubrikkernes forenkledede kategorier men også det forhold, at konflikten overvejende fortolkes som udtryk for den professionelles eget fejlgreb, uopmærksomhed eller fejlfortolkning af beboerne:

Der kan være personer, som ikke synes, at det er fedt, at de har haft en konflikt og skal skrive under på, at de har haft en dårlig dag med en borger.

• • •

Hvis jeg oplever en situation her og siger: "Nej – det er lige meget – det kan jeg sagtens leve med." Så er det min vurdering, men hvis min kollega sidder ved siden af, og siger: "Det her er det mest overgribende, jeg har oplevet." Så er det indberetning, så siger jeg: "Ja – det er en indberetning, og det skal indberettes." Jeg kan ikke komme nærmere på den (...)
(Interview med medarbejder)

Således opnår man heller ikke evaluermæssigt særligt pålidelige data ved at tælle afrapporterede konfliktsituationer, idet afrapporteringen vil være helt afhængig af den oplevede kvalitet af hændelserne og dermed af de individuelle og lokale pædagogiske referencerammer, på baggrund af hvilke, hændelsernes konfliktindhold fortolkes.

Når konflikten indimellem tages af principielle pædagogiske grunde, bliver det endnu vanskeligere at forholde sig til skemaernes forenkledede opfattelse af konflikterne:

*Senere på aftenen mellem 20.30 og 21.30 sidder medarbejderne på kontoret og skriver dagbøger og udfylder skemaer. P1 udfylder vold mod medarbejder-skema og diskuterer med P2 imens, hvorvidt han kunne have forebygget situationen. De når frem til, at han burde tage den kamp, og at der ikke var noget, der kunne ændres, da P1 og beboeren efterfølgende havde en god vagt sammen. P2 siger: "Det var en god konflikt at tage, og det handler ikke om vindere og tabere. Det er det, der er med vores arbejde, at vi tager nogle kampe." De diskuterer, at det er svært med det felt i skemaet om refleksioner, fordi de har en masse refleksioner, men det er ikke nemt at formulere det på skrift. P2: "Du kan skrive i refleksioner, at du vidste, at der vil blive kamp om at skrive på tavlen, men at du vurderede, at det var en god kamp at tage for at bryde det mønster med, at du ikke må skrive på tavlen." P1 siger, at det svære ved at udfylde skemaet er, at konflikten kunne være undgået, og at han vidste, at den ville komme. Han synes, at det er svært at skrive, hvorfor han derfor på en måde selv opsøgte konflikten. P2 siger, at det ikke er til at vide, hvad det er, der helt foregår inde i beboerens hoved, som gør, at der bliver konflikt. "Måske havde [P1] bare en forkert hat på". P1 siger, at det heller ikke er godt, at [beboeren] får sin vilje hver gang. Jeg vil skrive, at mønsteret skulle brydes.
(Etnografisk note)*

Umiddelbart skulle man forvente, at brugen af skemaer dels kunne fastholde og identificere særlige belastninger af personalet til brug for en ændring af forholdsregler og principper. Men når man går mere konkret ind i de enkelte hændelsesforløb, viser det sig at være mere kompliceret end som så. Det, der gør en situation belastende, er nemlig sjældent det konkrete hændelsesforløb, men den grad af kontrol med og indflydelse på hændelsesforløbet, man har haft. Og denne subjektive faktor tager skemaerne muligvis ikke tilstrækkelig hensyn til.

5.8 Læring og udvikling af pædagogisk praksis

Et er, hvad man kan opnå gennem decentral ledelse, matchning, systematisk registrering af problemområder eller efteruddannelse af medarbejdere på baggrund af feltets etablerede

modeller for konfliktløsning. Noget andet er, hvad der spontant foregår blandt medarbejderne i en decentral udvikling af deres pædagogiske kompetencer på baggrund af erfaringer i praksis. I det efterfølgende vil vi se nærmere på, hvordan erfaringer fra praksis over tid kan skabe en kollektiv læring, hvorved relationerne og de dertil knyttede forholdsregler ændres. De efterfølgende interviewuddrag giver et indtryk af, i hvor høj grad der kan opstå en personlig udvikling hos den enkelte beboer, som afgørende ændrer samspillet mellem beboer og personale:

P1: Før kunne vi ikke få lov at komme ind på hans værelse – altså hvis vi bare strejfede hans arm, så var det nok til at skabe en konflikt; hvor i dag, er han nået dertil, hvor han opsøger os og vil have, at vi nusser ham på armen og massage og sang på værelset, og han kommer og inviterer, så han har helt klart rykket sig i forhold til personalet, men ikke i forhold til de andre beboere (...)

P2: Han har også rykket sig så langt, at når du har nusset ham på armen, og han kommer og vender sig om, at han gerne vil have lidt massage, så kan du sige til ham, at det nu er min tur, og så gør han sådan her, og det gjorde han heller ikke, da jeg startede herude og dét, som er lidt tankevækkende med ham, det er, at når han kommer ud i haven, så vil han ikke ind, men han går selv ned i skolen hver dag, og han går selv hjem, og i sommer udvidede han sit territorium, og han elsker at cykle, og til sidst endte han nede ved hovedvejen, og det var ikke så godt, men han har virkelig rykket sig på det personlige plan (...)

(Fokusgruppeinterview med medarbejdere)

Og tilsvarende for beboere med en mere voldsom adfærd:

P1: Det er en af vores rigtig, rigtig gode drenge lige for tiden, og det er jo så selvfølgelig igennem vores pædagogiske arbejde, at han har rykket sig og træning og struktur og forudsigelighed, men fra at gå fra at være mandsopdækket af to, og at han decideret var farlig, til at man kan tage alene med ham på tur (...)

P2: Det var sådan, at vi havde benskiner på, fordi han gik og sparkede, og jakker på, hvor hans negle ikke kunne gå igennem, fordi han kradsede og nev os, og alt det der behøver vi overhovedet ikke nu. Du kan gå ind til ham i bar mave, uden at der sker noget med dig – måske en lille spytklat på ryggen, men det er det (...)

(Fokusgruppeinterview med medarbejdere)

Læring i forbindelse med den daglige interaktion med beboerne er både knyttet til de forholdsregler og den evne til opmærksomhed og forudseenhed, som personalet indlærer undervejs i samspillet med de enkelte beboere, og det er, som det fremgår af tidligere interviewuddrag, muligvis knyttet til beboernes egne 'sociale eksperimenter' med relationerne:

Da jeg startede hernede var der en lang periode, hvor jeg ikke havde noget med Jimmi at gøre, fordi jeg simpelthen var bange for ham. Det synes jeg var hårdt hele tiden at skulle holde øje med, hvor han var eller lave aftaler med kollegaerne om at undgå at være sammen med ham (...)

Det var meget voldsomt dengang. Jeg blev angrebet første gang, jeg havde vagt alene dernede (...)

På første vagt sprang han over og fik fat i benet (...) Han kunne på en eller anden måde mærke, at jeg var bange for ham, og så blev det interessant at opsøge mig. Det var meget med at

han gik efter mig hele tiden. Nu har vi jo et fint forhold, efter at han har lært mig at kende efter et par år. Han er ikke voldsom eller opsøgende over for mig, han er stille og rolig.
(Interview med medarbejder)

Selve muligheden for at udvikle relationerne og den udfordring der ligger i at vove grænseoverskridende situationer til fordel for muligheden for at udvikle både relationer og forståelse, er givetvis det, som fastholder bestemte personer i netop dette stærkt belastende arbejde:

Personligt har det jo været en kæmpe udfordring, for det er jo en helt anden verden pludselig at komme ind i, hvor man kommer ud for nogle ting, som er grænseoverskridende, fordi der er konflikter. Da jeg startede med BB, der var han temmelig meget udadreagerende. Det er derfor, han jo er mandsopdækket 24 timer. Nu har situationen ændret sig meget, fordi der er kommet stabilt personale, men dengang skulle man altså passe på. Han har også overfaldet mig en enkelt gang jo. Så det har for mig personligt været grænseoverskridende, for man skulle jo lære hele området omkring autisme at kende, og hvad det er for noget, og hvad det er, der gør, at han angriber mig. Hvornår skal jeg passe på, og hvad skal jeg gøre, for at han ikke gør det? Alle de her ting har man måttet lære hen ad vejen. Det har været fantastisk spændende.
(Interview med medarbejder)

Selve kommunikationen med mennesker med atypiske kommunikative mønstre er således en udfordring i sig selv, og for nogle af vore informanter er det selve det at kunne afkode disse mønstre og blive i stand til at forstå og gennemskue signalerne, som indeholder en særlig professionel, faglig tilfredsstillelse. Denne særlige tilfredsstillelse kan så eventuelt opveje den belastning, der knytter sig til den potentielle risiko. Det attraktive ved denne særlige psykiske situation kan muligvis sammenlignes med det, der kan gøre ekstrem sport og militære aktioner attraktive. Det er muligvis selve faren og risikoen i situationen, som giver den faglige tilfredsstillelse, hvis og når man bliver i stand til at klare disse situationer. Oplevelsen af sammenhold, samhørighed og gensidig støtte i sådanne situationer kan også bidrage til den psykiske tilfredsstillelse. Det er dog vigtigt at bemærke i ovenstående citat, at den individuelle læreproces er blevet respekteret. Vedkommende har haft tid til at gøre sig erfaringer og indlære koderne. Hvis vedkommende ikke havde fået tiden til det, og den kollegiale støtte til denne proces, så havde vedkommende givetvis forladt arbejdet med en følelse af ikke at have slået til.

Det kan dog ofte være svært at gennemføre forandringer. Det kræver ofte en periode med forsøgsvis implementering af tilbud, uden at man på forhånd kender effekten, og måske i et længere forløb må stå tilbage, uden at have opnået det man ville:

Desuden er det mit indtryk, at afdelingen har været fokuseret på at få hverdagsstrukturen til at fungere, og at sådanne mere udviklende pædagogiske aktiviteter vil blive bygget ovenpå, når de andre rutiner fungerer. Samtidig er det også mit udefrakommende indtryk, at det vil være med til at forebygge konflikter, hvis der var flere aktiviteter med beboerne. Især én af beboerne mangler aktiviteter, der øger hans interaktion med medarbejdere og andre beboere. Jeg kender ikke nok til beboeren til at begrunde dette fuldstændig, men mit indtryk var, i løbet af den tid jeg var huset, at han som oftest ikke deltog i nogen form for aktivitet og derved søger konflikter som en form for in-

teraktion eller aktivitet. Jeg har spurgt flere af medarbejderne, hvordan de håndterer, at han oftest afviser forsøg på igangsættelse af aktivitet. De svarer, at det, de gør, er at tilbyde det igen og igen med passende tidsinterval. De har også forklaret, at de gange, hvor de har forsøgt at få ham til noget, kan han reagere med uadventet vold mod medarbejder. Det er mit indtryk, at resultatet er, at de som oftest lader ham være, og derved tilbringer han sine dage enten på værelset eller med at drive rundt i huset.

(Etnografisk note)

Samtidig er beboernes mangelfulde kommunikative evner en kilde til tvetydig respons, som gør det svært at udvikle en relevant forståelse af samspillet. Læring for mennesker med autisme kan fx handle om at tilegne sig viden om en struktur, som man derefter forventer at kunne fastholde eller i hvert fald har et behov for bliver fastholdt:

B der sidder her og faktisk affotograferer hele rummet, og vi tænker: "Nå, men han hygger sig vældig med at sidde hernede." Og der synes jeg så, at det er ved at være en lille smule alarmerende, at han sidder her og holder øje med alle ting, for han kan sagtens være en type, som udvider sit territorium, hvor at han lige pludselig kan miste kontrollen (...) Så vil han lige pludselig styre, hvad de andre beboere skal, og hvor de skal være henne, for at han kan kapere det, og det ser man tit. (Fokusgruppeinterview med medarbejdere)

På denne måde kan læring og udvikling hele tiden størkne strukturen i en ny form, som fastholdes af beboernes forventninger til bestemte situationer og forløb:

Interviewer: Er konflikter altid negativt, eller kan der være noget positivt i konflikterne? Noget udviklende?

P: Ja, det tror jeg godt, at der kan. Jeg sad og spiste med B en dag, og han plejer altid at skulle have to portioner, men han havde fået en ordentlig portion første gang, og jeg vidste ikke, at B havde lært, at når man lagde bestikket sammen på tallerkenen, var man færdig med at spise. Det vidste jeg ikke, at han var klar over, så jeg tager den bare uden at spørge og hælder op en gang til. Han blev stikhamrende tosset og tog det og smed det ud i skraldespanden.

(Fokusgruppeinterview med medarbejdere)

På denne måde er der tale om, at konflikter udvikler samspillet i form af forventningsstrukturer og hverdagskultur, som hele tiden er til forhandling og hele tiden på vej til at størkne i en fast struktur, som efterfølgende brydes op under indtryk af nye konflikter. Det der er afgørende, er, at hastigheden af disse transformationer ikke forceres. At man tilegner sig en viden om, hvor hurtigt beboerne kan klare, at sådanne forandringer bliver sat i spil.

Det har nok en vis betydning for visse medarbejders fascination af og tilknytning til dette arbejde, at man i forbindelse med disse ekstreme konflikter lærer noget om sig selv, som de ikke finder andre steder:

Jeg lærte simpelthen så meget om mig selv. Altså mine grænser; hvad jeg ville være med til og ikke være med til. Det med, at man har overskredet ens egne grænser og også overskredet beboerens grænser. Hvis man skal sige, at jeg er blevet knyttet til en borger, så er det den borger, jeg har været knyttet til. Så helt personligt. Det har været svært, men han er den eneste borger, der

hænger hjemme på mit køleskab, stadigvæk. Jeg har ikke andre, jeg sådan tager ind mere. Det har sådan rykket i min faglighed. Jeg tror nok, at jeg tænkte det som en gave, fordi han var så voldsom, men han havde også en anden side, hvor han var helt fantastisk.

(Fokusgruppeinterview med medarbejdere)

Læringsprocessen kan intensiveres via bestemte teknikker, hvor praksis fastholdes i form af video og referater. Pointen er dels at kunne registrere forandringer i konfliktmønstrene men også at kunne konfrontere forskellige fortolkninger med hinanden. Som det bliver udtrykt i det efterfølgende interviewuddrag kan det være svært at afsløre forskellige fortolkninger af teorier og retningslinjer, medmindre man diskuterer dem i forhold til den konkrete praksis.

Det synes også vigtigt, at fortolkningen af bestemte forløb sker i dialog med medarbejdernes erfaring med den enkelte beboer og dennes reaktionsmåder. Det kan således være svært at komme udefra og lægge en bestemt fortolkning ned over et givent forløb, sådan som det fremgår af den efterfølgende observation:

Marte Meo-medarbejderen viser et klip, hvor man ser en medarbejder og en beboer, som er ved at lægge grene op på en bunke [jeg erfarer senere fra det, de fortæller, at beboeren har dette som fast leg]. Midt i legen prøver medarbejderen at tage et kort frem med et billede af bad, hun fortæller verbalt beboeren, at om lidt skal han ind i bad, og så skal han spise. Beboeren reagerer ved at lange ud efter medarbejderen. Hun siger: "Av det gør ondt." Beboeren trøster medarbejderen, og hun støtter ham i det [klip slut]. Kommentar fra tilhørerne: "Det drejer sig om kommunikationsmisforståelse." Flere kommentarer går på, hvor svært det er at få denne beboer ind fra haven [Nyt klip]: Viser en anden medarbejder – han sidder på hug ved siden af beboeren (stadig i haven) og viser beboeren kortene og forklarer ham stille og roligt, hvad der skal ske. Beboeren kigger op på medarbejderen uden synlig reaktion. De rejser sig for at gå mod huset [klip slut]. Marte Meo-medarbejderen forklarer: "[beboeren nævner hans navn] skal bruge lang tid." En af de tilhørende medarbejdere siger: "Vi taler for meget til [beboeren] – han viser det med stor tydelighed." [grin fra de andre tilhørere]. Marte Meo-medarbejderen forklarer: "Der ikke skal for meget information. I skal gøre et forarbejde. Ifølge Marte Meo-principperne skal der skabes kontakt før opgaven ved at følge beboerens initiativ. Herigennem styrkes fællesskab og selvværd, hvilket giver større lyst til at samarbejde. I kommer kun, når I skal noget, der har betydning for jer. [Beboeren] mangler erfaring for, at det I gør, har betydning for ham. Det er der, pædagogikken ligger." (Etnografisk note)

Observationen viser, hvordan der ved hjælp af video arbejdes med fortolkning, refleksion og kollektiv feedback i forbindelse med læring og udvikling af retningslinjer for håndtering af komplekse situationer. Situationen kunne givetvis også fortolkes på andre måder. Den fortolkning af situationen, der foregår i ovennævnte drøftelse, henviser relevant til lokalt accepterede koder for *tid*, *tydelighed* og *kontakt*. Fortolkningen styrkes i dette tilfælde af en ekstern autoritet (Marte Meo-metoden) og får reduceret situationen til et billede, som den enkelte medarbejder kan lære noget af. Det er dog væsentligt, at sådanne fortolkninger tager højde for den kontekst, situationen har udviklet sig inden for, og forskelle i de enkelte medarbejders personlige virkemidler i relationen. Situationen kan være præget af, at de to medarbejde-

re har en forskellig relation til pågældende beboer, eller at forudgående hændelser har haft indflydelse på forløbet. Det er derfor vigtigt, at fortolkningen af situationen finder sted i en åben dialog mellem de involverede og ikke underordnes en færdig og generaliseret for forståelse af den slags situationer.

Det er vigtigt at indse, at de forskellige koncepter for konflikthåndtering også i mange sammenhænge åbner op for en diskussion, hvor givne konfliktforløb omfortolkes, og der brydes op i fastlåste lokale fortolkningsmåder:

P1: På et tidspunkt havde vi været på det der Studio3-kursus, og så ændrede vi ligesom vores tilgang og vores opfattelse af, hvordan vi ville gribe ind i konflikter, og gav noget mere tid i stedet for den der fastholdelse. Og så i første omgang var vi meget opsøgende på at se, hvad gør han selv, og kan man gøre sådan og sådan? Og på et eller andet tidspunkt får man nogle erfaringer med det, som vi så samler sammen, og så skriver vi en ny metodebeskrivelse, der er anderledes, end den vi havde før, og så bliver alle de ansattes reaktionsmønstre eller handlemåder ændret, og så kan vi gå ind og ændre på det igen, og så en ny metodebeskrivelse og sådan noget (...)

P2: Men det er også meget med hele tiden at lade sig udfordre selv, fordi at det jo er det spændingsfelt, hvor det hele er svært, og hvor det gør ondt på både B og os, fordi at når han slår sig selv, er det jo, at vi skal ændre vores handlingsmønstre, så det er lige en balance med at være i noget, der er ekstremt svært, og så alligevel give det den tid til, at han kan få lov til at ændre det selv også (...)

(Fokusgruppeinterview med medarbejdere)

Det er derfor ikke nok, at man forholder sig til den individuelle medarbejders læring i de enkelte situationer, selvom dette forholder sig direkte til vedkommendes egne praktiske erfaringer. Det er nødvendigt, at læringen er en kollektiv proces i medarbejdergruppen. Uden forandringer i den kollektive kultur af forestillinger og paradigmer bliver det ikke muligt for den enkelte at fastholde sin egen læring. Læring er i denne sammenhæng nok så meget en organisatorisk læring, som det er en individuel læring.

Man kunne forestille sig, at medarbejderne også kunne forholde sig afventende til forløbet af konflikter mellem beboerne, men her er man meget mere skeptisk omkring mulighederne for at lære af konflikter. Medarbejderne stiller sig hurtigt imellem og etablerer ofte en struktur, der forhindrer sådanne konflikter i at opstå:

Han har fået ind i hovedet, at vores anden beboer, som har meget dårligt syn, ikke må have sine briller på. Og han bliver splintrende tosset over, at hun har sine briller på, og han får dem af hende og brækker dem, for hun må ikke have de briller på. Hun er nødt til at have sine briller på, og han har accepteret de briller før, men når han bliver gal, skal det gå ud over hendes briller, fordi han ikke ligesom kan komme ud over det. Han kan egentlig godt fortælle mig, at hun ikke kan se uden hendes briller, men han går på hende og tager brillerne. Samtidig er hun blevet så bevidst om, at hvis hun kradser hul i ham, så holder han vel op. Så hun er begyndt sådan meget at kradse dybe revner. Jeg siger til hende, at jeg godt forstår, at hun bliver vred, men hun skal ikke kradse, for pludselig er hun inde i en tendens, som gør, at hver gang der er noget, så kradser eller slår hun eller gør noget andet. For meget hurtigt bliver det en måde at løse konflikten, og den er jo negativ, og den kører så i ring. (Interview med medarbejder)

Det er meget svært at tage stilling til om en tilsyneladende generel konsensus vedrørende beboernes manglende evne til at udvikle sociale kompetencer i interaktionen med hinanden, er berettiget. Umiddelbart synes beboerne hermed systematisk afskåret fra en læreproces, som muligvis er konfliktfyldt, men som også rummer muligheden for at styrke indsigten i, hvordan andre mennesker oplever det, man gør mod dem. I denne sammenhæng er den stærkt regulerede og kontrollerede pædagogisk-professionelle adfærd, som de ansatte behersker, en 'kunstig' relation, som ikke indeholder den samme form for social træning/læring som peer-relationerne.

5.9 Udvikling og opretholdelse af pædagogiske kompetencer

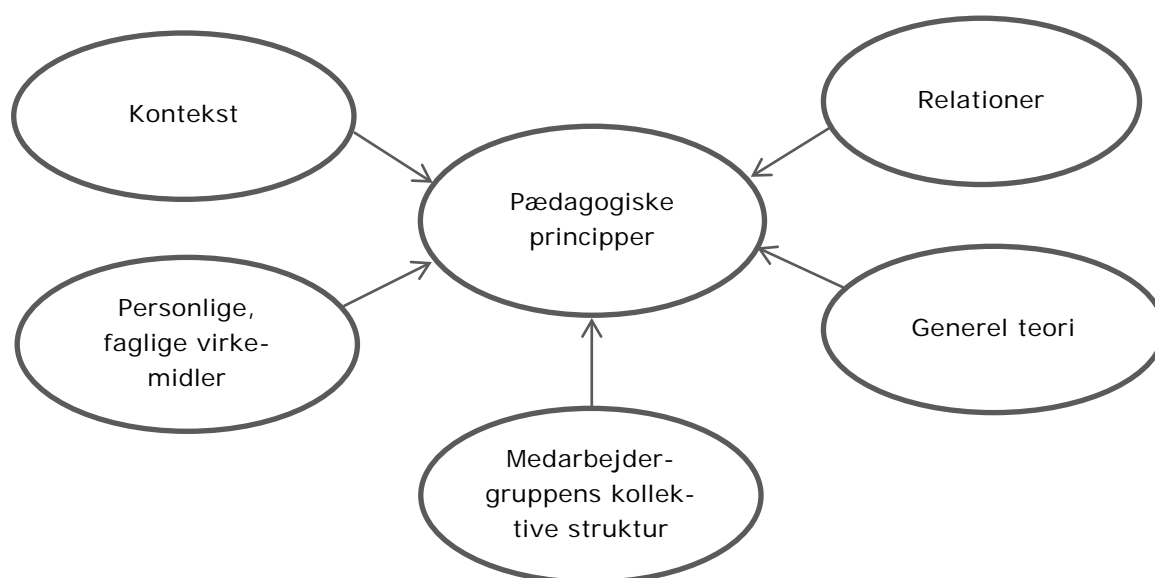
I dette kapitel har vi beskæftiget os med, hvor komplekse krav der stilles til medarbejderne, når de skal tilegne sig og opretholde en professionel pædagogisk faglighed inden for dette arbejdsområde. Det kræver, at de tilegner sig en forståelse for principperne bag de rammer, der opretholdes inden for autismerelateret pædagogik, herunder de krav til struktur og genkendelighed, der samtidig skal forenes med krav om individuelle hensyn og udfoldelsesmuligheder. Det kræver, at de kan afstemme deres egne og kollegernes forventninger og forholdsregler over for den enkelte beboer. Sammen skal de stå for en lokal udvikling af principper og retningslinjer i forhold til de konkrete mennesker, de skal støtte på områder, hvor de ikke er i stand til selv at formulere deres behov. Og de skal håndtere balancen mellem disse erfaringsbaserede retningslinjer og det stadige krav om at udvikle indsatsen gennem nytænkning, refleksion og åbenhed over for ændringer af praksis, der kan ændre samspillet mellem medarbejdere og beboere.

Alt dette tegner et billede af, at den komplekse kompetence, man nødvendigvis må erhverve sig inden for dette arbejdsfelt. Det indeholder, overordnet set, en opbygning af evnen til at gennemskue og være opmærksom på konteksten for både beboere og kolleger, de menneskelige relationer og samspil samt de personlige faglige virkemidler, man selv og ens kolleger råder over, samt ens egen placering og kompetencer inden for denne struktur af individuelle beboere og medarbejdere, der alt i alt skal kunne fungere som gruppe. Derudover kommer så den teoretiske forståelse som en generel ramme for, hvordan beboernes problemer og samspillet mellem beboere og medarbejdere skal forstås. Det er her kun den generelle teoretiske ramme, man kan tilegne sig via foredrag, bøger og eksterne konsulenter. Evnen til at foretage en konkret vurdering af den enkelte beboers funktionsniveau skal udvikles i praksis. Dette skal ikke forstås som en individuel proces i et en-til-en forhold mellem medarbejder og beboer, men som en kollektiv proces, der indeholder interaktion og erfaringsudveksling med kolleger. Eventuelt kan det understøttes af supervisionsformer, der forholder sig til de konkrete begivenheder i hverdagen og deres samspil med ens evne til at være opmærksom på kontekstuelle forhold og være i stand til at udnytte og udvikle personlige faglige virkemidler.

Alt dette bliver aktualiseret ved hver eneste hændelse, som har karakter af en udfordrende adfærd, man ikke umiddelbart kan forklare, og det er denne komplekse afvejning af mange

forskellige faktorer og deraf følgende mulige forklaringer, som gør, at efterbearbejdningen af problematiske situationer bliver belastende i sig selv. Skematisk kan de forhold, der inddrages i medarbejderens forsøg på at skabe sig en forståelse for den konkrete hændelse, og denne forståelse omsat til pædagogiske retningslinjer, visualiseres med følgende figur 5.2.

Figur 5.2 Generelle forhold den enkelte medarbejder må tage i betragtning, når vedkommende reagerer på en konkret situation

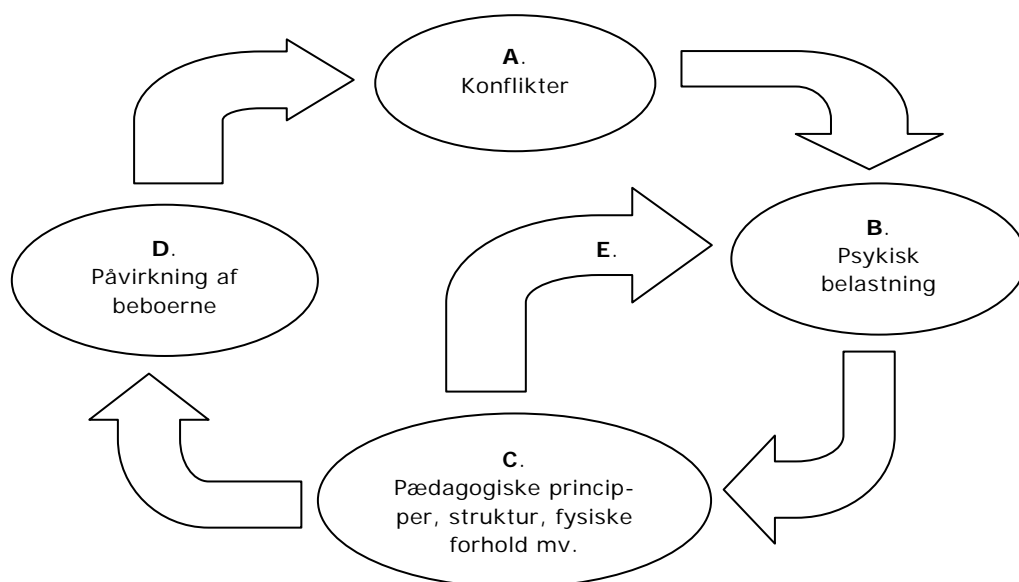


De pædagogiske principper kan være i konflikt med deres egentlige formål, hvis de enten ikke er 'fagligt bæredygtige', forstået som urealistiske at fastholde uden at overbelaste personalet (Ebsen & Høgsbro 2001), eller de kan være dysfunktionelle, forstået på den måde, at de skaber nogle af de problemer, de forventes at løse. Hvorvidt de pædagogiske principper belaster personalet eller/og er konfliktskabende i sig selv, vil vi se på i det efterfølgende kapitel, hvor medarbejdernes besvarelser i spørgeskemaet gøres til genstand for en nærmere statistisk analyse.

6 Sammenhænge mellem pædagogik, konflikter og psykisk belastning

Et centralt formål med undersøgelsen var at identificere sammenhænge, der kan være mellem konflikter, pædagogisk arbejdspraksis og oplevelse af psykisk belastning i arbejdet med mennesker med udviklings- og adfærdsforstyrrelser. Som beskrevet i de foregående kapitler har vi gennem interview med medarbejdere, observation af dagligdagen i boenhederne samt medarbejdernes svar i spørgeskemaet fået indsigt i, hvordan pædagogisk praksis, psykisk belastning og beboernes udfordrende adfærd italesættes og udspiller sig. Dels har vi beskrevet disse kategorier hver for sig, dels har vi foreslået nogle sammenhænge, hvordan de eventuelt påvirker hinanden og er afhængige af hinanden (jf. beskrivende analyser i kapitlerne 2-5). På denne baggrund udviklede vi undervejs i analyseprocessen en hypotetisk og vejledende model for at synliggøre de forhold og mekanismer, der kan forventes at være medvirkende til den dobbeltproblematik mellem pædagogisk praksis og psykisk belastning, som vi beskrev i kapitel 1, og som udgør den grundlæggende problemstilling for undersøgelsen. Disse sammenhænge illustreres i al sin enkelthed i figur 6.1 nedenfor.

Figur 6.1 Model for sammenhænge mellem pædagogiske principper, påvirkning af beboerne, konflikter og psykisk belastning



Sammenhængen mellem pædagogiske principper og psykisk belastning kan, som figuren ovenfor illustrerer, forstås på flere måder. Diskussionen i kapitlerne 4 og 5 indeholder en antagelse om, at de pædagogiske principper er af stor betydning for konfliktniveauet i boenhederne. Hvis vi antager, at der findes paradigmer inden for det pædagogiske arbejde (C), som

fremkalder reaktioner hos beboerne (D), som personalet oplever som udfordrende adfærd (A), som pædagogikken netop havde til hensigt at forebygge, kan det tænkes, at der opretholdes en selvforstærkende proces. I så fald påvirker fysiske rammer, struktur og pædagogiske principper beboerne på en måde, som i sig selv er konfliktskabende, hvilket belaster personalet, som svarer igen med yderligere opstramning af det konfliktskabende pædagogiske paradigme, eksempelvis struktureret og skærmende tilgang. Det kunne tænkes, at et for stærkt fokus på struktur medfører, at man som medarbejder kun kan leve op til sådanne krav i og med, at man mister sin autenticitet som person, hvorefter beboerne på en eller anden måde registrerer fraværet af den menneskelige autenticitet og bliver konfliktsøgende for at finde ud af, hvem der gemmer sig inde i den professionelle glasklokke. Eller de på et eller andet niveau føler sig overset af det menneske, som er hundrede procent fokuseret på at leve op til sine egne krav til sig selv. Endvidere kan det tænkes, at fastholdelsen af bestemte pædagogiske principper i hverdagen i sig selv er belastende for personalet (E). Når vi i kapitlerne 4 og 5 har set nøjere på de krav, personalet stiller til sig selv i konfliktsituationerne, kan man konstatere, at de er tilbøjelige til at fokusere på deres egen rolle i konflikten, og at de har en lang række retningslinjer for deres adfærd, som på forskellig måde stiller overmenneskelige krav. Det drejer sig om at give sig tid til at iagttage situationen og bevare roen i farefyldte situationer, forenkle sin kommunikation til klare og entydige meddelelser, en klar og konsistent markering af egne grænser og en klar rollefordeling i relationerne mellem beboere og personale. Det er krav som i længden kan være særdeles belastende at skulle leve op til – især hvis det er forbundet med nederlag og tvivl om egen pædagogisk kompetence, når man konstaterer, at man ikke lever op til sådanne krav.

Ovennævnte beskrivelse af sammenhænge, dvs. hvordan pædagogiske principper og retningslinjer begrundes inden for praksisfeltet, og hvordan de synes at være relateret til forståelsen af beboernes problematik samt til opståen af konflikter og psykisk belastning, er primært relateret til det kvalitative interview- og observationsmateriale. Da vi i spørgeskemaet havde stillet spørgsmål til personalet inden for hvert af områderne illustreret i figur 6.1, havde vi muligheden for ved hjælp af multivariate statistiske metoder og spørgeskemaundersøgelsens data at undersøge, hvorvidt medarbejdernes psykiske belastning er afhængig af den anvendte pædagogiske tilgang, beboernes adfærdsmæssige reaktioner og konflikternes opståen. Det skal bemærkes, at vi i disse analyser undersøgte de nævnte tre forholds *samtidige* indvirkning på psykisk belastning, dvs. ikke en 'sammenhængskæde', som figuren lægger op til. Det har vi gjort af forskellige grunde: dels er det svært at afgøre, hvad der så at sige kommer først (om kæden begynder ved pædagogiske principper, beboernes adfærdsmønstre eller konfliktepisoder), dels er vores materiale på 216 personer relativt lille med hensyn til at anvende hierarkiske modeller.

Konkret undersøgte vi ved hjælp af logistiske regressionsanalyser indvirkningen af pædagogisk tilgang (hhv. struktureret pædagogik, anerkendende pædagogik mv.), beboerrelaterede forhold og konflikthypighed henholdsvis på medarbejdernes umiddelbare følelsesmæssige reaktioner efter en konfliktepisode og på medarbejdernes oplevelse af længerevarende psykisk belastning. Medarbejdernes reaktioner var i disse analyser afhængige variabler, mens de øvrige forhold var uafhængige variabler. I analysen har vi samtidigt taget højde for indivi-

duelle og arbejdspladsrelaterede forhold, der kan være af betydning for psykisk belastning. Disse andre forhold drejer sig om personalets baggrund (uddannelse som pædagog og erfaring med arbejdsområdet) samt støtte i forhold til arbejdsopgaver (modtaget supervision og copingstrategier i hverdagens problematiske arbejdsituationer). De uafhængige variabler var ens i begge analyser.

Ud over ovennævnte to analyser undersøgte vi, hvorvidt konflikthypighed er afhængig af den anvendte pædagogiske tilgang, beboerrelaterede forhold og personalets belastningsniveau. Personalets længerevarende psykiske belastning blev her målt ved hjælp af to spørgsmål, som handlede om at føle sig følelsesmæssigt udmattet, og oplevelsen af at give mere, end man får igen. De øvrige uafhængige variabler var de samme som i de tidligere analyser, bortset fra konflikthypighed, som var afhængig variabel.

Vi præsenterer i det følgende hovedresultater af tre analyser, hvoraf den første handler om personalets umiddelbare følelsesmæssige reaktioner (afsnit 6.1), den anden om oplevelse af længerevarende psykisk belastning (afsnit 6.2) og den tredje om konflikthypighed (afsnit 6.3). En mere detaljeret beskrivelse af variablerne i analyserne samt analyseresultaterne vises i bilag.

6.1 Umiddelbare følelsesmæssige reaktioner

Da følelse af *magtesløshed* ifølge interviewene og spørgeskemabesvarelser viste sig at være en af de mest markante umiddelbare følelsesmæssige reaktioner på konfliktepisoder og på beboernes udfordrende adfærd (jf. kapitel 4), blev magtesløshed valgt til nærmere analyse. I spørgeskemaundersøgelsen angav hver femte medarbejder, at de kunne genkende oplevelse af magtesløshed næsten altid eller ofte efter en konfliktepisode.

Analysens hovedresultater præsenteres i figur 6.2 nedenfor. Som det fremgår af figuren viste anvendelse af struktureret pædagogik, beboernes uforudsigelige negative reaktioner over for medarbejderne, konflikthypighed og uddannelse som pædagog, statistisk signifikant sammenhæng med oplevelse af magtesløshed umiddelbart efter en konfliktsituation.

Hyppe konflikter eller tilspidsede situationer med beboerne viser den stærkeste association med oplevelse af magtesløshed: Sandsynligheden for at opleve magtesløshed er 3,3 gange højere blandt de medarbejdere, der hyppigt oplever konfliktsituationer, sammenlignet med de medarbejdere, som sjældent oplever, at der opstår konfliktsituationer. Konfliktsituationer mellem personale og beboere kan forventes at opstå af flere grunde, men det er tankevækkende, at både beboerrelaterede forhold og pædagogrelaterede forhold samt pædagogiske principper viser sammenhæng med oplevelse af magtesløshed i forbindelse med konfliktsituationer. Disse resultater synes at være i overensstemmelse med de iagttagelser af det daglige samspil og anvendelse af pædagogiske metoder, som vi har beskrevet i de foregående kapitler 4 og 5.

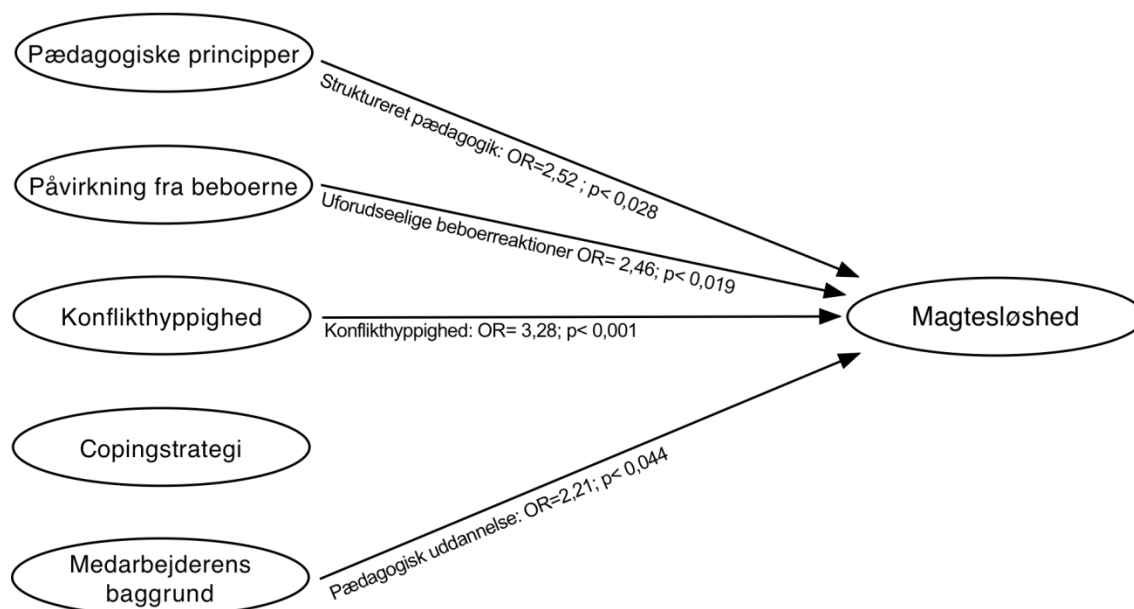
Hvis pædagerne oplever, at de ofte er udsat for, at beboerne har uforudsigelige negative reaktioner over for dem, har denne oplevelse indvirkning på oplevelse af magtesløshed. Følelse af magtesløshed er i det tilfælde markant højere (2,5 gange højere) end i den situation, hvor medarbejderne sjældent oplever uforudsigelige negative reaktioner fra beboernes

side. Ligeledes viser det sig, at hvis pædagogerne i udbredt grad følger struktureret pædagogisk metode, så øges sandsynligheden for at føle sig magtesløs i forbindelse med konfliktepisoder, som altså til trods for den valgte pædagogiske tilgang opstår. Det kan tænkes, at praktisering af struktureret pædagogik på en stringent måde hverken forebygger uforudsigelige reaktioner fra beboerens side eller konflikternes opståen. Hypotetisk kan den forstærke dem begge, således at beboerne udviser modstand eller modreaktion, som resulterer i eller fortolkes af medarbejderne som konflikt eller tilspidset situation – og hvis dette sker, så oplever personalet magtesløshed. Flere medlemmer af personalet beskriver ved interviewene (jf. kapitel 4), hvordan de oplever afmagt og frustration, når de pædagogiske redskaber, som de har til rådighed, ikke slår til, dvs. er dysfunktionelle i den forstand, at der alligevel opstår konflikter.

En fjerde faktor, der viser statistisk signifikant sammenhæng med magtesløshed, er personalets uddannelsesmæssige baggrund. Her går associationen i den retning, at personalet med pædagoguddannelse i højere grad oplever magtesløshed end deres ikke-pædagoguddannede kolleger i forbindelse med konflikter. Dette resultat kan fortolkes på flere måder. Dels kan der være tale om, at opståen af konfliktepisoder sætter spørgsmålstegn ved egen faglighed, og at det især kan opleves som et nederlag, at man som pædagog ikke er i stand til at håndtere samspillet med beboerne, uden at der opstår konflikter. Måske stiller pædagogerne særligt høje krav til sig selv, mens ikke-pædagoger i højere grad accepterer konflikter som en del af jobbet? Eller pædagogerne er mere reflekterende over deres egen rolle og bruger deres egne følelser som redskab i arbejdet? Eller der fra organisationens og ledelsens side lægges meget vægt på, at den rette pædagogiske indsats skal findes for at eliminere konflikt-situationer mest muligt?

Endelig skal det nævnes, at det, vi tidligere har benævnt 'den generelle copingstrategi' – hvorvidt medarbejderne i problematiske arbejdssituationer enten var tilbøjelige til at anvende løsningsorienterede eller emotionelle copingstrategier – ikke viste signifikant sammenhæng med følelse af magtesløshed.

Figur 6.2 Analyse af sammenhænge mellem pædagogiske principper, beboerrelaterede forhold og konflikthypighed og følelse af magtesløshed



OR = Odds Ratio

6.2 Længerevarende psykisk belastning

Som indikator på længerevarende psykisk belastning anvendte vi spørgsmålet om medarbejdernes *oplevelse af at give mere, end man får igen*. Ifølge spørgeskemabesvarelser oplever hver femte medarbejder, at de næsten altid eller ofte befinder sig i denne situation. Dette spørgsmål indgår som en af indikatorerne for klientrelateret udbrændthed i CBI, Copenhagen Burnout Inventory (Borritz 2006), som bygger på Maslach's (1999) beskrivelse af udbrændthed. Samtidig er spørgsmålet også tæt relateret til retfærdighedsteorien (Buunk & Schaufeli 1993), som antager, at ulighed i medarbejder/klientrelationen fører til stress (jf. afsnit 1.2.2 om stressteoretiske overvejelser, der ligger som baggrund for undersøgelsen).

I figur 6.3 nedenfor vises de forhold, der viste signifikant sammenhæng med oplevelsen af, at man giver mere, end man får igen fra beboerne. Konflikthypighed, opfattelse af beboernes udviklingspotentiale, 'emotional copingstil' (indstilling til at acceptere situationen uden at kunne gøre noget ved den, når der opstår problemer) og modtagelse af supervision viser sammenhæng med oplevelsen af at give mere i sit arbejde, end man får igen fra beboerne. Derudover viser uddannelse som pædagog sig at være af betydning.

Personalets opfattelse af, hvorvidt beboerne har potentiale til at udvikle sig, viser den stærkeste sammenhæng med oplevelse af udbrændthed. Oplever personalet, at beboerne kan udvikle sig, så mindskes graden af udbrændthed betydeligt: Sandsynligheden for at opleve udbrændthed er ca. tre gange mindre i denne gruppe sammenlignet med, at personalet ikke

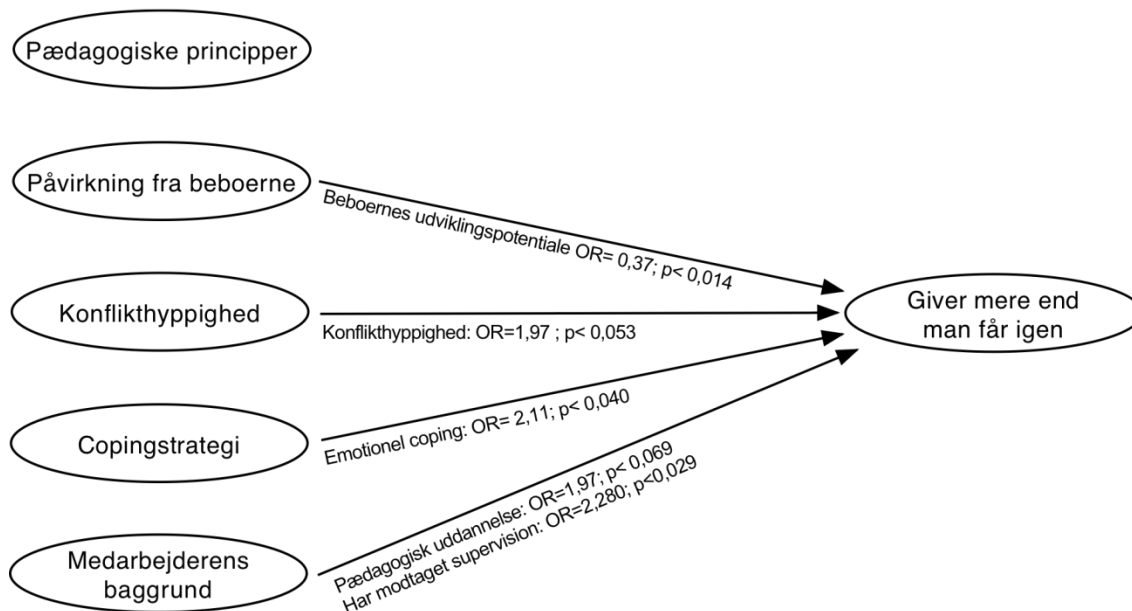
mener, at beboerne har udviklingspotentiale. Beboere som har, eller opleves at have potentiale til at udvikle sig, er mere ligeværdige i relationen med personalet og kan forventes på en eller anden vis at give feedback, således at personalet oplever, at de opnår resultater. Dette synes at være i overensstemmelse med retfærdighedsteorien (Buunk & Schaufeli 1993, jf. afsnit 1.2.2), som pointerer, at mangel på belønning udgør en central stressfaktor i intensive klientrelationer.

Hyppige konfliktepisoder øger sandsynligheden for at føle sig som en, der giver uden at få noget tilbage, hvilket så at sige giver god mening: Hvis det, man giver, fører til tilbagevendende konflikter, er der faktisk tale om et negativt feedback. Vi har også gennem analyser af såvel det daglige samspil som anvendelse af pædagogiske virkemidler (jf. kapitlerne 4 og 5), fået bekræftet, at konflikter overvejende opleves som et nederlag. Endvidere er emotionel copingstrategi (opfattelse af ikke at kunne gøre noget i en problematisk arbejdssituation) relateret til udbrændthed. Det synes at være logisk, at en sådan passiv copingstrategi på længere sigt kan resultere i oplevelsen af udbrændthed: Man kan føle sig fanget i en uheldig situation.

Ud over de ovennævnte tre faktorer – opfattelse af, om beboerne har udviklingspotentiale, konflikthypighed og emotionel copingstrategi – viste to forhold, som er relateret til medarbejdernes uddannelse og professionel identitet, sammenhæng med udbrændthed, nemlig modtagelse af supervision og uddannelse som pædagog. Men ingen af dem var relateret til udbrændthed på en enkel og entydig måde. Da der er positiv sammenhæng mellem modtagelse af supervision og oplevelse af udbrændthed (de medarbejdere, der har modtaget supervision i den seneste tid, oplever højere grad af udbrændthed end deres kolleger, der ikke har deltaget i supervision), tyder det på, at supervision ikke er en fast praksis i boenhederne, men først igangsættes i situationer, som er problematiske og belastende for personalet. Det er også indtrykket gennem interviewene og observationerne (jf. kapitel 2), at supervision typisk kommer ind i billedet, når problemerne i forhold til en beboer eskalerer (i en af boenhederne blev denne praksis karakteriseret som brandslukning). Supervision som fast tilbud er mere begrænset end tidligere, og derfor skal der være særlige begrundelser for, at et supervisionsforløb igangsættes. En anden baggrundsfaktor, der viser statistisk signifikant sammenhæng med udbrændthed, er personalets uddannelsesmæssige baggrund. Tilsvarende analysen af magtesløshed går associationen i den retning, at personalet med pædagoguddannelse i højere grad oplever psykisk belastning end deres ikke-pædagoguddannede kolleger i forbindelse med konflikter.

I analysen fandt vi ingen statistisk signifikant sammenhæng mellem pædagogiske principper og indikatoren for længerevarende psykisk belastning.

Figur 6.3 Analyse af sammenhænge mellem pædagogiske principper, beboerrelaterede forhold og konflikthypighed og oplevelse af, at man giver mere, end man får igen



OR = Odds Ratio

6.3 Konflikthypighed

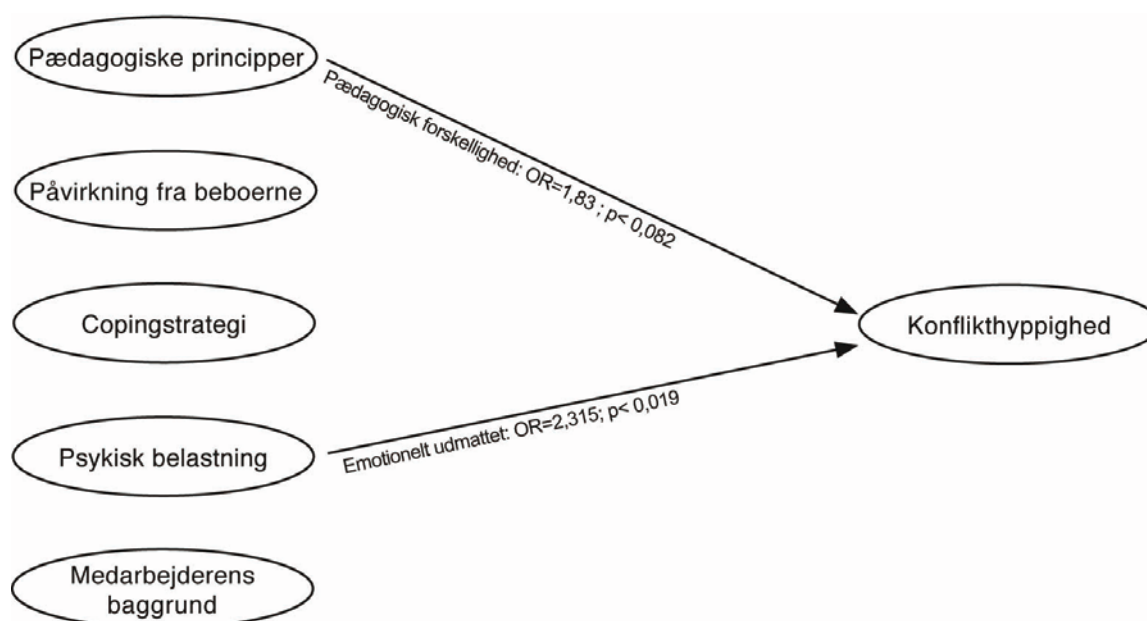
Ud over umiddelbare psykiske reaktioner efter konfliktepisoder og længerevarende psykisk belastning har vi undersøgt, om og hvordan personalets psykiske belastningsniveau, pædagogisk tilgang og beboeradfærd indvirker på hyppigheden af konflikter. Som beskrevet i afsnit 2.2.1 oplever næsten halvdelen (47%) af medarbejderne konfliktepisoder ugentligt. Det viste sig, at længerevarende psykisk belastning (at føle sig følelsesmæssigt udmattet i sit arbejde) og forskelligt syn på pædagogisk arbejde i personalegruppen (oplevelse af, at der er forskellig opfattelse af godt pædagogisk arbejde blandt en selv og kolleger) er relateret til konflikthypighed (figur 6.4). Derimod viste faktorer relateret til beboerrelaterede forhold, medarbejdernes copingstrategi og medarbejdernes baggrund, ikke sammenhæng med hyppigheden af oplevede konfliktepisoder.

Længerevarende psykisk belastning i form af følelsesmæssig udmattethed øger sandsynligheden for konflikter. De medarbejdere, der oplever en sådan stresstilstand, har 2,3 gange højere sandsynlighed for at komme ud for konfliktsituationer end de medarbejdere, der ikke eller i mindre omfang er påvirket af stress. Dette resultat er i overensstemmelse med tidligere fund, at personalets stress kan mindske deres evne til at håndtere beboernes udfordrende adfærd (bl.a. Rose et al. 2004) – at der opstår et dysfunktionelt samspil, som vi beskrev i kapitel 1. På den anden side kan det også gælde, at man som medarbejder fortolker en mindre episode som konflikt, hvis man er psykisk belastet: Man har en lavere tolerancetærskel. Dette

forhold beskriver nogle medarbejdere i forbindelse med vores interview og observationer fx i situationer, hvor de har haft lange vagter eller flere arbejdsdage i træk (afsnit 2.1).

Et andet forhold, der viser sig at være relateret til konflikthypighed er pædagogisk forskellighed, som indikerer forskelle i personalegruppen med hensyn til, hvad der opfattes som "godt pædagogisk arbejde". En sådan ambivalens, som ca. halvdelen af medarbejderne giver udtryk for i spørgeskemaundersøgelsen (jf. afsnit 5.1), er relateret til hyppigere konfliktepisoder. Pædagogisk forskellighed kan bestå af flere aspekter. Der kan være tale om forskellig forholden sig til pædagogiske principper som struktureret pædagogik, eller til, hvor ensartet og genkendelig hverdagen bør være for beboerne. Eller der kan være tale om forskelligt syn på beboernes udfordrende adfærd – om den overvejende er tegn på beboernes 'sygdom', eller om den er en mere eller mindre adækvat reaktion på omgivelserne – og dermed eventuelt forskelligt syn på, hvilke interaktionsformer der er mulige eller mest hensigtsmæssige i samspillet med beboerne.

Figur 6.4 Analyse af sammenhænge mellem pædagogiske principper, beboerrelaterede forhold og langvarig psykisk belastning og konflikthypighed



OR = Odds Ratio

6.4 Opsamling

Regressionsanalyserne viste, at de følelsesmæssige reaktioner, som medarbejderne oplever i konfliktsituationer, og den psykiske belastning, som de generelt oplever i deres arbejde, på forskellig vis er relateret til de anvendte pædagogiske redskaber, beboeradfærd og oplevelse af beboernes udviklingspotentiale, forekomsten af konfliktepisoder, oplevelse af egne handlingsmuligheder (copingstrategier) samt egen faglig identitet. Derudover kunne vi vise, at længerevarende psykisk belastning og oplevelse af forskelle i pædagogisk arbejde er relateret til forekomsten af konflikter.

Vi kan hverken på baggrund af de kvalitative analyser eller regressionsanalyserne sige, hvad der så at sige kommer først (jf. illustration af kæder af sammenhænge i figur 6.1). Regressionsanalyserne giver imidlertid et fingerpeg om, hvilke forhold der har de stærkeste associationer henholdsvis med psykisk belastning og konflikthyppeghed. Ser vi på muligheden for at påvirke medarbejdernes psykiske belastning, så fremstår pædagogiske virkemidler på den ene side og copingstrategier på den anden side som områder, som det er muligt at udvikle. Derudover peger resultaterne også på, at medarbejdernes forhold til beboernes problematik – såsom om der er potentiale til at udvikle samspillet med beboerne eller ej – og medarbejdernes faglige identitet er områder, det er vigtigt at være opmærksom på. Det er næppe konstruktivt at satse alene på tiltag på et område, som fx pædagogisk metode; risikoen kan være, at det stiller yderligere krav til medarbejdere som ansvarlige for samspilsproblemer og dermed øger deres belastningsgrad.

Ses resultaterne af regressionsanalyserne i forhold til vores argumentation om dobbeltproblematik, dvs. sammenhængen mellem pædagogiske udfordringer og psykisk belastning, så havde vi på baggrund af observationer og interview forventet en stærkere sammenhæng mellem pædagogiske metoder/tilgange og medarbejdernes psykiske belastning. En sådan sammenhæng kunne i regressionsanalyserne findes i relation til følelse af afmagt umiddelbart efter en oplevet konfliktepisode, men derimod ikke i relation til længerevarende psykisk belastning. Dette resultat skal ikke fortolkes således, at det afkræfter eller sår tvivl om gyldigheden af vores kvalitative iagttagelser af, at der er en sammenhæng mellem pædagogiske metoder og personalets psykiske belastning. En forklaring på resultatet kan være metodisk. Det er svært at identificere forskellige pædagogiske tilgange gennem medarbejdernes udsagn i en spørgeskemaundersøgelse, og vi havde ikke mulighed for at gruppere medarbejdere ved hjælp af andre metoder, selvom det ville have været ønskeligt og muligvis resulteret i en mere pålidelig identifikation af pædagogiske tilgange. Tilsvarende begrænsninger med måleinstrumenter til personalet har bl.a. Lambrechts og Maes (2009) beskrevet i en belgisk undersøgelse. Endvidere viste spørgeskemaundersøgelsen, at struktureret pædagogisk tilgang var meget dominerende blandt personalet (jf. kapitel 5), og derfor var der reelt ikke megen variation i besvarelsene, hvilket vanskeliggjorde muligheden for at analysere forskelle i pædagogiske tilgange som struktureret versus ikke-struktureret pædagogik. En yderligere forklaring kan være, at personalet, der arbejder i boenheder, repræsenterer en selekteret gruppe, således at de psykisk mest belastede har valgt andet arbejde. Endelig var deltagelsen i spørgeskemaundersøgelsen i to boenheder relativ lav (hhv. 42 og 46 %, jf. afsnit 1.3.2). Da vi ønske-

de at sikre deltagerne fuld anonymitet, har vi ikke haft mulighed for at kontrollere, om der er skævhed i materialet for disse boenheders vedkommende, fordi de mest belastede ikke har ønsket at medvirke.

Alt i alt er de sammenhænge, som vi har konstateret gennem regressionsanalyserne, i høj grad i overensstemmelse med resultater af de kvalitative analyser. Vores resultater peger således på en række komplekse sammenhænge mellem pædagogik, konflikter og psykisk belastning. Hvordan disse komplekse sammenhænge kan fortolkes, vil vi diskutere i næste, afsluttende kapitel.

7 Diskussion og perspektivering

Udgangspunktet for undersøgelsen var at få indsigt i en 'dobbelt arbejdsmiljøproblematik', nemlig relationen mellem en særlig psykisk belastning og en særlig pædagogisk udfordring i arbejdet med mennesker med udviklingshæmning og udviklings- og adfærdsforstyrrelser. Tidligere forskning i henholdsvis psykisk arbejdsmiljø på det specialpædagogiske område og pædagogisk praksis på autismeområdet har rejst spørgsmålet om, hvorvidt psykisk belastning og pædagogisk praksis er afhængige af hinanden i personalegrupper, hvis arbejde består af direkte kontakt med beboere, der ikke kan tage vare på sig selv. Formålet med undersøgelsen har således været at afdække den sammenhæng, der eksisterer mellem socialt samspil i arbejdssituationer, psykisk belastning, pædagogik og konflikthåndtering, og på denne baggrund identificere former for pædagogisk indsats, der på en og samme tid:

- forbedrer psykisk arbejdsmiljø i boenhederne, idet en større viden om, hvordan man kan håndtere konflikter, giver personalet større tryghed, når de opstår
- forebygger fysisk magtanvendelse og overgreb, idet personalet via en bedre forståelse af problemerne bliver i stand til at forebygge konflikters opståen og finde alternative metoder til konflikthåndtering.

Undersøgelsen bygger på en institutionel etnografisk tilgang (jf. afsnit 1.2), som tager sit udgangspunkt i den livsverden, som brugerne af samfundets institutioner befinder sig i. Derfor har vi gennem observationsstudier og interview i bomiljøer forholdt os til den måde, relationerne mellem personale og beboere udfolder sig i dagligdagens konkrete situationer og sammenhænge. Vi har undervejs i analyserne inddraget dels et stressteoretisk perspektiv på psykisk belastning af personalet, dels et autismeteoretisk perspektiv på de pædagogiske udfordringer. Vi diskuterer i dette afsluttende kapitel vores fund og iagttagelser på baggrund af disse to perspektiver med fokus på former og forklaringsmodeller for psykisk belastning i afsnit 7.1 og med fokus på forholdet mellem pædagogisk praksis og den eksisterende referenceramme for pædagogisk arbejde i afsnit 7.2. Til sidst præsenterer vi i afsnit 7.3 vores foreløbige vurderinger af betydningen af forskellige ændringsstrategier til interventioner i pædagogisk arbejde.

7.1 Psykisk belastning – former og forklaringsmodeller

I forbindelse med analysen af vores data fra observationerne, interviewene og spørgeskemaundersøgelsen har vi måttet erkende, at det ikke er de konkrete overfald eller hændelser, som personalet finder mest belastende, men især de hændelser, *som er uforudsigelige*, eller *som den enkelte medarbejder ikke kan gøre noget ved*. Disse hændelser kan handle om beboernes udadreagerende adfærd, men også om dominerende ritualer og tvangshandlinger samt seksuelle berøringer.

Det andet der er gennemgående er, at beboernes *selvskadende virksomhed* vurderes som lige så belastende som overfald på én selv. Her er der tale om en udpræget form for ansvars- og omsorgsfølelse. Man kan også opfatte det som en identitetsproblematik. Personalets professionelle og personlige identitet er knyttet til, at de kan drage omsorg for personer, de opfatter som særligt udsatte. Beboernes selvskadende virksomhed sætter spørgsmålstegn ved dette. Som en medarbejder udtrykker det, er det den samme belastning som den hun oplevede, når hun som mor ikke kunne trøste sit barn. Et slag i hovedet opleves som mindre belastende, især hvis man forstår, hvorfor det sker.

Det tredje som synes gennemgående er, at den typiske belastning efter en given hændelse, der opleves som konfliktfyldt, er knyttet til en *ransagelse af egne forklaringsmodeller*, for at finde frem til forklaringer, der om muligt gør hændelsen forudsigelig næste gang. Hvis disse forklaringer findes, lettes det efterfølgende pres forbundet med relationen til den beboer, som har været involveret i hændelsen.

De tre ovennævnte former for psykisk belastning har forskellige referencer til de stress-teoretiske overvejelser, som vi præsenterede i kapitel 1. Uforudsigelige og uventede hændelser stiller typisk medarbejderne i en situation, som de ikke har kontrol over, men som samtidig er handlingskrævende. Der er grundlæggende tale om en situation, hvor kravene til personalet er større end ressourcerne, og som derfor i sagens natur opleves som følelsesmæssigt meget belastende (jf. Maslach 1999). Medarbejderne er påvirket af følelsesmæssig overbelastning også i situationer, hvor beboerne udtrykker sig i form af selvskadende adfærd. Her er det i endnu højere grad karakteristisk, at medarbejderne er tilbøjelige til at opleve både faglig og personlig afmagt og utilstrækkelighed ved ikke at kunne gøre noget for at beskytte beboerne og udvise omsorg. Markante ritualer og intime berøringer, der opleves som grænseoverskridende, efterlader ligeledes følelse af afmagt og frustration, som alle hændelser og adfærdsformer, som fremstår som uforklarlige. Det er alt i alt karakteristisk for samspillet mellem personalet og beboerne, at personalet ikke kan forvente forklaringer fra beboerne, således at der kunne ske en efterbehandling af en konfliktsituation. Relationen er karakteriseret ved en uligevægt, hvor personalet kan opleve at blive "uretfærdigt" behandlet af beboerne set i relation til den indsats, de udøver over for beboerne. Det er så at sige et kendt grundvilkår i socialpædagogisk arbejde, men det bortforklarer ikke, at personalet kan være følelsesmæssigt påvirket af en sådan ubalance i form af manglende belønning (Buunk & Schaufeli 1993).

Generelt oplever personalet konflikter og konfrontationer med beboerne helt overvejende som deres ansvar – som et nederlag eller som en mislykket pædagogik. Dermed betyder konflikterne en konstant udfordring til at gøre det bedre næste gang. Følelsesmæssig overbelastning kombineret med et konstant krav på at investere endnu mere i samspillet med beboere – for at opnå bedre "resultater" og større succes i arbejdet – synes i princippet at kunne føre til to forskellige udfald i samspilsrelationer, som vi kan identificere i vores materiale. Begge udfald repræsenterer en 'dobbelt arbejdsmiljøproblematik', og de kan i deres ultimative form blive problematiske både for beboere og personale ved at øge samspilsproblemerne og psykisk belastning. Den ene form består i, at medarbejderen begrænser sin involvering i beboerne og trækker sig for at beskytte sig selv, idet relationerne bliver følelsesmæssigt for belastende. Man har oplevelsen af, at egne bestræbelser ikke er af betydning, og konsekven-

sen kan være, at man er tilbøjelig til at fralægge sig ansvaret og henvise til beboernes 'patologi' som kilden til samspilsproblemer. Den anden form synes at være, at man som medarbejder investerer endnu mere i relationen og prøver at gøre sig umage, fordi man føler sig ansvarlig for at korrigere beboernes adfærd, og fordi man inderst inde ønsker at få en slags belønning for sine bestræbelser. Det synes at stille overmenneskelige krav til egen arbejdsindsats og kan på længere sigt vise sig at være en uholdbar strategi med højt belastningsniveau. Begge ovennævnte belastningsformer og -mekanismer er beskrevet i den arbejdspsykologiske litteratur som typiske faldgruber i intensive professionel/klientrelationer – altså i litteraturen, som har haft fokus på skadelige belastninger. Ønsker vi imidlertid at rette opmærksomheden mod muligheder og konstruktive perspektiver, så tyder vores undersøgelse på, at det gør en forskel, hvis man som medarbejder har blik på beboernes potentialer og ressourcer og også betragter beboernes udfordrende adfærdsmønstre som et forsøg på en adaptiv reaktion på egne behov og omgivelsernes krav og ikke alene som konsekvens af nedsat funktionsniveau.

De ovenfor beskrevne, tre fremtrædende dimensioner i den psykiske belastning, som medarbejderne oplever i relation til beboerne, synes at have noget at gøre med det udgangspunkt, medarbejderne har for at fortolke beboernes reaktioner og forstå de mønstre, der danner sig i samspillet med beboerne. Her er der tale om, at der er problemer i det kollektive udgangspunkt, for medarbejdernes forståelse af de problemstillinger de konfronteres med, dvs. deres teoretiske referencerammer. Med dette mener vi, at man som medarbejder refererer til en særlig forståelse af problemerne, som man deler med sine kolleger og udvikler i et fællesskab med sine kolleger. Det kan så være præget af kurser, medarbejderne har deltaget i, særlige supervisorer og konsulenter, som man har tillid til, eller diskussioner og erfaringer inden for medarbejdergruppen.

Hvad angår sådanne teoretiske referencerammer i form af en fælles forståelse af beboernes funktionsnedsættelse og samspillet mellem medarbejdere og beboere, afslører materialet et grundlæggende problem: Der eksisterer en betydelig diversitet, ambivalens og modsigelse i personalets forståelse af:

- 1 Hvordan autisme påvirker individernes konkrete evne til at afkode andre mennesker samt registrere og fortolke andre menneskers sindsstemning, herunder mishag og sympati, frygt, glæde og dårligt humør
- 2 Hvordan autisme påvirker individernes evne til at handle socialt adækvat i forhold til en given situation
- 3 Hvorvidt konflikter forebygges af en konsekvent fastholdelse af vedtagne regler, eller om konflikterne omvendt kan være skabt af en sådan fastholdelse af disse regler
- 4 I hvor høj grad der skal tages individuelle hensyn til den enkelte beboer, og hvem der i givet fald har autoritet til at foretage/foreslå sådanne afvigelser fra de givne regler
- 5 I hvor høj grad man som medarbejder er ansvarlig for konflikternes opståen og udvikling, og om det er muligt at udvikle samspilsrelationer med beboerne.

Hvad angår vores indledende autismeteoretiske udgangspunkt (jf. afsnit 1.2.1) må vi således konstatere, at medarbejdernes forståelse af samspilsproblemerne i høj grad og måske i for høj grad er påvirket af de diagnostiske kriterier, der knytter sig til diagnoser inden for autismespektret. Et dominerende træk i medarbejdernes samspil med beboerne er, at de ikke tillægger beboerne et eget ansvar for handlinger, der kan ses som udtryk for manglende empati, hensyn til andre menneskers særlige situation, manglende overblik over regler, protest mod forandringer eller manglende impuls kontrol og reaktioner på for mange udefrakommende stimuli. Der synes således at være en tilbøjelighed til at overføre de diagnostiske kriterier og symptombeskrivelser til et generaliseret billede, der kommer til at danne udgangspunkt for en forståelse af det enkelte individ. Dette er ikke helt i overensstemmelse med de diagnostiske kriteriers anvendelsesmuligheder, og forskere inden for området har således også stillet spørgsmål ved disse kriteriers anvendelse som udgangspunkt for konkrete former for social og pædagogisk støtte (Fisker 2010). De diagnostiske kriterier skal i dag ses som dimensioner i den funktionsnedsættelse, der karakteriserer den enkelte, der som helhed måtte leve op til kriterierne for fx at få en diagnose inden for autismespektret, men dette er ikke ensbetydende med, at de nødvendigvis har en nedsat funktionsevne på alle andre områder. Den enkelte vil være mere eller mindre præget af disse forskellige dimensioner, og den enkeltes mentale evner vil samtidig være præget af den kontekst i form af miljø, baggrund, betingelser for læring og sociale relationer, som vedkommende er placeret i. Dermed skal de diagnostiske kriterier ses i lyset af en individuel funktionsbestemmelse, sådan som det internationale klassifikationssystem for bestemmelse af funktionsnedsættelser (ICF, WHO 2001) lægger op til. Medarbejderne har derfor muligvis påtaget sig en for rigid forståelse af de diagnostiske symptombeskrivelser og gjort disse til den mest autoritative forståelse af beboernes problemer samtidig med, at de i mange af interviewene stiller spørgsmål ved denne forståelse og noterer sig, at den ikke er i fuld overensstemmelse med deres egne erfaringer.

På baggrund af disse overvejelser peger undersøgelsen på, at de største udfordringer knyttet til konflikthåndtering og medarbejdernes psykiske belastning knytter sig til en mangelfuld overordnet referenceramme for forståelsen af beboernes problemer og valget af pædagogiske redskaber, samt deres forskellige syn på, hvorvidt interaktionsformer mellem medarbejdere og beboere kan udvikles. Den manglende fælles referenceramme for forståelsen for såvel beboernes sociale funktionsevne som de pædagogiske retningslinjers og metoders betydning for konflikternes udvikling synes at resultere i en situation, hvor personalet bliver i tvivl om, hvad de skal gøre for at løse konflikterne, når de opstår. Den manglende referenceramme gør, at den efterfølgende bearbejdning af konflikterne bliver præget af ambivalens og tvivl om egne kompetencer, hvilket ifølge stressteorierne udgør en særlig form for psykisk belastning, og undersøgelsens data peger på, at netop denne belastning gør sig særligt gældende. Undersøgelsens resultater peger endvidere på, at medarbejdernes konkrete erfaringer fra samspillet med beboerne på visse områder er i konflikt med den generelle forståelse af autisme, som udgør en væsentlig del af deres kollektive referenceramme. Når medarbejdernes konkrete erfaringer ikke i højere grad inddrages som udgangspunkt for en udvikling af den kollektive referenceramme, kan det skyldes mangelfulde feedbackmekanismer i det daglige, idet et optimalt refleksionsredskab altid må indeholde både elementer fra en ge-

nerel forståelse af boenhedens målgruppe og elementer fra specifikke erfaringer med det konkrete samspil. De sidstnævnte elementer må skabes i en lokal, kollektiv proces.

I denne sammenhæng er det endvidere værd at bemærke, at vores undersøgelse peger på, at beredskaber af mere traditionel art i form af bæredygtig normering, plads til bearbejdning af traumatiske oplevelser og psykologisk krisehjælp i høj grad synes at være på plads i boenhederne. Ligeledes synes medarbejderne at få støtte både fra kolleger og ledelse i tilfælde af voldsomme hændelser. Når vi i det ovenstående har fokuseret på problemerne knyttet til en mangelfuld referenceramme, må man dog samtidig nævne, at der lokalt kan være særdeles konkrete og påtrængende problemer knyttet til en mangelfuld organisering af beboer/personalrelationerne, og der kan være problemer knyttet til den arkitektoniske udformning af det fysisk-sociale rum. Det er dog svært at afgøre, hvordan disse forhold påvirkes både af de ressourcer, boenheden har haft til rådighed (i form af etableringsomkostninger og de bygninger, man har fået stillet til rådighed), og den forståelse af beboernes behov, som ligger til grund for indretningen af bygningerne.

7.2 Pædagogisk referenceramme og praksis

Ovennævnte resultater fra undersøgelsen peger på, at der kan være problemer på et helt grundlæggende niveau i de nuværende referencerammer for den pædagogiske praksis i arbejdet med mennesker med udviklingshæmning og udviklings- og adfærdsforstyrrelser:

- 1 Den udbredte forståelse for autisme inden for arbejdsfeltet kan være for simpel, hvad angår beboernes evne til at registrere andre menneskers følelsesmæssige situation. Deres følsomhed over for ændringer kan være overdrevet, hvilket kan fastholde hverdagen i en struktur, hvor resultatet kan blive manglende mentale og fysiske udfordringer. Dette kan understøtte adfærd som drillerier og chikane af personale og medboere, dvs. aktiviteter som dybest set er udtryk for mangel på alternative udfordringer og brud på de faste strukturer.
- 2 En eventuel overdreven fokusering på konfliktdæmpende adfærd fra personalets side, som resulterer i, at der i ringe grad stilles almindelige adfærdsregulerende krav til beboerne, med det resultat, at beboerne ikke konfronteres med andre menneskers behov, og at de ender i en reelt isoleret tilstand, hvor de mest betydningsfulde personer i deres hverdag har trukket sig ind i et mentalt glasbur. En sådan berøringsangst kan være et resultat af et forsøg på at indfri omverdens forventninger til, at konflikter og konfrontationer bør minimeres.
- 3 At den aktuelle teoretiske forståelse af beboernes funktionsnedsættelse ikke i tilstrækkelig grad udfordres af praksis, fordi den som relativ sikker viden har tendens til at virke konservativt ind på praksis. Supervision og efterbehandling af forløb kan have karakter af udefrakommende handlingsanvisninger i stedet for at være produkter af en kollektiv refleksion over individuelle erfaringer, der tages seriøst som selvstændige kilder til læring.

Ser vi på de erfaringer, der italesættes i forbindelse med interviewene sætter personalet indimellem spørgsmålstegn ved en mere enkel angivelse af beboernes funktionsniveau, der fraskriver dem enhver mulighed for at udvikle sociale kompetencer. Forståelsen for beboernes adfærd bliver dermed mere kompliceret, idet beboernes reaktioner så kan fortolkes på flere forskellige måder:

- 1 *Som dril og eksperimenter med sociale situationer og relationer.* Dette kan udspringe af nysgerrighed og ønsker om at finde ud af, hvad der er tilladt, eller hvordan andre mennesker reagerer på ens adfærd. Det kan være et ønske om at bringe de ansatte ud af den professionelle rolle og finde ud af, hvem de er. Det kan også være et spil eller en leg med andre mennesker i en situation, hvor der mangler alternative aktivitetsmuligheder. Det er meget sjældent, at udfordrende adfærd blandt beboerne fortolkes på denne måde. Det synes nærmest at være tabuiseret, idet beboerne af etiske eller teoretiske grunde ikke tillægges sådanne motiver eller sociale kompetencer.
- 2 *Som udtryk for behovsfrustrationer.* Uanset kompetencer og funktionsniveau vil beboerne skulle tilpasse sig de kollektive rammer for deres personlige udfoldelse. Disse rammer, som har betydelig indflydelse uanset rummeligheden i de pædagogiske præmisser, vil i mange tilfælde være uforståelige for beboerne, og noget, som de i højere grad må tage til efterretning. Deraf følger vrede og fortvivelse, som kan give anledning til aggressiv adfærd. Personalet er i høj grad optaget af sådanne forskelle mellem behov og muligheder, men det er i mange tilfælde svært at gennemskue og identificere beboernes behov.
- 3 *Som udtryk for, at beboerne føler sig overset og ignoreret og har behov for at få opmærksomhed.* Mange af de erfaringer, der kommer til udtryk i interviewene, peger på, at beboerne har behov for sociale relationer, der er personrelaterede. De søger selskab og opmærksomhed, og de søger vished for, at deres relation til andre mennesker er specifikt individuel. Det vil sige, at der ikke er tale om en relation mellem en *beboer* og et *medlem af personalegruppen*, men en relation mellem to konkrete mennesker. Samtidig trives der en grundlæggende forestilling om, at mennesker med autisme ikke har sådanne behov.
- 4 *Som udtryk for et autismspecifikt behov for kontrol og forudsigelighed.* Nogle af beboerne kan givetvis have en veludviklet evne til at registrere forandringer i selv meget komplekse mønstre af fysiske genstande såvel som bevægelsesmønstre og adfærd. Dette er man meget bevidst om blandt personalet. Men hvad forandringer i sådanne mønstre og rutiner betyder følelsesmæssigt for beboerne, er mere usikkert, herunder spørgsmålet om, hvordan den følelsesmæssige betydning er opstået. Der synes at være en generaliseret forståelse af, at brud på mønstrene i sig selv er konfliktskabende for alle i alle situationer, og dette medfører et stærkt fokus på kontrol.

Det, der helt generelt karakteriserer beboerne på disse boenheder, er, at de i meget ringe grad er i stand til selv at forklare sig. De er ikke i stand til at gøre rede for metakommunikative forhold som fx, om deres adfærd er udtryk for drilleri eller frustrationer. Det samme gælder for så vidt alle os andre. Det er en måde, vi lærer at tale om vores adfærd i det miljø, vi tilhører, så vi undgår uhensigtsmæssige konflikter med vores medmennesker. Det samme gælder vores evne til at sætte ord på, hvilke frustrationer der ligger til grund for følelsen af vrede mod konkrete personer, oplevelse af at blive ignoreret og behovet for at vide hvor vigtige arbejdsredskaber befinder sig, og hvornår andre menneskers adfærd griber ind i ens egen planlægning. Det er på områder som disse, beboerne vil have særligt svært ved at forklare sig, og hvor den udbredte generelle forståelse af autisme ikke i tilstrækkelig grad åbner op for en pædagogisk understøttelse af lærings- og udviklingsprocesser hos den enkelte beboer. Tværtimod kan den aktuelle autismeforståelse lægge op til en praksis, der er så skærmende og kravløs, at den helt afskærer beboerne fra at lære noget om andre menneskers reaktioner på drillerier og vrede, at de derfor ikke udvikler alternative strategier for at blive set og anerkendt i deres relationer til andre mennesker.

Yderligere har vi set eksempler på, at en stædig fastholdelse af bestemte strukturer har fastholdt en praksis, som har været konfliktskabende, fordi den har været frustrerende for den pågældende beboer. Hvis man således fortolker udfordrende adfærd som udtryk for et autismespecifikt behov for kontrol, kan man risikere at øge konflikten, hvis den snarere er et udtryk for et behov for at bryde monotonien i dagligdagen eller anonymiteten i den menneskelige kontakt. Da fastholdelsen af strukturen samtidig sker for at forebygge konflikter, kan man forestille sig, at der kan opstå en af de 'selvforstærkende spiraler', vi omtalte i kapitel 6, hvor personalet reagerer på konflikter ved at stramme op på de selvsamme pædagogiske retningslinjer, som er medvirkende til konflikten.

Man befinder sig således muligvis i en situation, hvor de pædagogiske retningslinjer på den ene eller den anden måde kan mistænkes for at fastholde en konfliktskabende praksis, samtidig med at deres opretholdelse belaster personalet. Samtidig opretholdes der eventuelt en situation, hvor konkrete erfaringer, der modsiger disse retningslinjer, fortrænges. Vores materiale peger på, at tre forhold opretholder denne form for praksis:

- 1 Den aktuelle teoretiske forståelse er beskyttet af forskellige trusselscenarier. Disse har form af fortællinger om, hvad der skete, da man sidst brød med retningslinjerne. Hvad der var situationen, dengang man ikke havde disse retningslinjer, og hvad man har oplevet andre steder, hvor disse retningslinjer ikke gjorde sig gældende.
- 2 Den aktuelle teoretiske forståelse har karakter af 'sikker viden'. Der står forskningsmæssig autoritet bag begreber og generaliseringer, forståelsen er almindeligt udbredt, og den formidles af de mennesker, der lokalt regnes for autoriteter på området.
- 3 Supervision og efteruddannelse foregår typisk inden for det pågældende paradigme af retningslinjer for den pædagogiske praksis, og evaluering og akkredite-

ring tager udgangspunkt i disse overordnede retningslinjer, der samtidig refererer til internationale erfaringer.

Brud på hævdvunden praksis er forbundet med at løbe en risiko for, at situationen forværres. De skal derfor være velovervejede og kontrollerede, således at man ikke pludselig smider alle retningslinjer over bord og starter på et nyt grundlag, man ikke har nogen erfaringer med. Der er snarere tale om, at man i det daglige hele tiden må være opmærksom på muligheden for, at givne principper fastholder 'onde spiraler', og at man må etablere en eksperimenterende refleksiv praksis, hvor man i fællesskab accepterer afvigelser fra den givne struktur og har en kollektivt evaluerende opmærksomhed over for den måde, det påvirker helheden af relationerne på stedet.

Den aktuelt givne forståelse af autisme og konflikter mellem beboere og medarbejdere er ikke en uforanderlig størrelse. Heller ikke på internationalt niveau. Der rokkes hele tiden på den etablerede forståelse, som er under stadig indflydelse af erfaringer fra eksperimenterende former for praksis. Yderligere er den teoretiske forståelse baseret på generaliserede gennemsnitlige forhold, og disse generaliseringer kan betragtes som vejledende men ikke som bestemmende for den lokale praksis. Mennesker med autisme og udviklingshæmning er trods alt lige så forskellige som alle os andre. Og pædagoger er, selvom de refererer til samme paradigme ude af stand til at reagere ens. Og endelig er der ikke to situationer, der er ens og sammenlignelige, når vi taler om menneskelige relationer.

Det er derfor vigtigt for udviklingen af den pædagogiske praksis, at de konkrete erfaringer tages alvorligt og respekteres som ligestillet med den generelle teoretiske viden, vi har på området, fordi det dybest set er denne eksperimenterende praksis, der i sidste instans er fundamentet både for forskningen og den pædagogiske indsats inden for området (Campbell 1978; Høgsbro 2011). Dels fordi udviklingen af den teoretiske forståelse er afhængig af denne konfrontation med praksis, dels fordi teoretiske generaliseringer altid må suppleres med en konkret viden om de konkrete omstændigheder, der karakteriserer samspillet mellem personale og beboere.

7.3 Udefrakommende interventioner i samspillet mellem beboere og personale

Undersøgelsen bekræfter på mange måder antagelsen om, at medarbejderne i boenhederne varetager krævende opgaver, og at der er store forventninger til deres rolle. Først og fremmest forventer omverdenen i form af politikere og pårørende, at personalet kan håndtere samspillet med beboerne på en måde, som reducerer konflikter og situationer, hvor der udøves magt over for beboerne. Den politiske kontekst for de professionelle arbejder er, at beboerne ifølge FN's ligestillingskonvention så vidt muligt gives samme betingelser som andre borgere i samfundet. Herunder har man i Danmark tilstræbt en afvikling af institutionsbegrebet som medfører, at beboelsen er beboernes hjem, og at personalet er at betragte som en støtte til beboerne i deres eget hjem. Hele konteksten for personalets arbejde er således baseret på nogle etiske præmisser, der stiller krav til respekt og anerkendelse af den enkelte be-

boers rettigheder som medborger. Men da anerkendelse ikke er det samme som eftergivenhed, og da samfundet samtidig stiller visse krav til individet, kan anerkendelse ikke adskilles fra et begreb om dømmekraft (Juul 2011). Medarbejderne er, som det fremgår af vores undersøgelse, nødt til at sætte grænser for at beskytte sig selv, og de er nødt til at foretage ganske vanskelige vurderinger og fortolkninger af beboernes behov, fordi der er tale om mennesker, som har problemer med at udtrykke deres behov. Dette er det konkrete indhold af det, der inden for dette felt må lægges i kravet om dømmekraft.

Vi kan således i forlængelse af ovenstående forvente, at der både kan være tale om problemer i medarbejdernes holdning til deres arbejde, idet holdningerne ikke er i overensstemmelse med FN-resolutionens krav om ligestilling, respekt og inddragelse, og at der kan være tale om mangler, hvad angår dømmekraft, hvilket vil sige medarbejdernes forståelse af beboernes problemer og de mønstre, der karakteriserer samspillet mellem beboere og medarbejdere. Hvis man derfor udefra skal intervenere i et område, hvor der er samspilsproblemer, eller hvor samspillet ikke er i overensstemmelse med de politiske præmisser for dette samspil, må man først gøre sig klart, hvorvidt problemet hidrører fra medarbejdernes holdninger og regelsæt for deres arbejde, eller de hidrører fra en manglende forståelse for de forhold, der indgår i deres arbejde. Hvis ikke man på forhånd ved, hvad der er galt, risikerer man at stille krav til medarbejderne, som ikke kan indfries, eller belaste dem med krav, som øger deres følelse af ikke at slå til, og dermed skabe øget psykisk belastning uden at få løst problemet.

Vi har på denne baggrund etableret en oversigt over principielt mulige interventionsområder (tabel 7.1), som vi har opdelt i holdningsregulerende og forståelsesregulerende strategier. Dette kan selvfølgelig betragtes som en overforenkling, idet adfærd og forståelse på et eller andet niveau er forbundet, men alligevel er der en forskel i den måde, man kan regulere anerkendelse, respekt og inddragelse på ud fra grundlæggende etiske præmisser, og så den måde, man kan regulere forståelsen for pædagogiske, organisatoriske og kulturelle problemer. Her er der i højere grad tale om en nødvendig udvikling og formidling af viden.

Tabel 7.1 Oversigt over ændringsstrategier i det pædagogiske udviklingsarbejde og deres tilknytning til teoretiske temaer og interventionsområder

Ændringsstrategi i pædagogisk arbejde	Fokusområde	Teoretiske temaer	Område for intervention
Holdningsregulerende	Anerkendelse	Anerkendelsesteorier. Brugerens særlige livssammenhæng og integritet	Øge frontmedarbejdernes vilje til forståelse og empati
	Etik	Respekt, rummelighed, ligeværdighed og medmenneskelighed	Holdningsbearbejdning
	Brugerinddragelse	Brugerrolle og medborgerskab. Institutionsbegreb, ansvar, myndiggørelse	Ændring af regler og forpligtelser
Forståelsesregulerende	Forståelse	Den professionelle diskurs	Uddannelse, forskning, supervision
	Ressourcer	Organisationsteori og ledelsesfilosofi	Planlægning og ressourceallokering
	Kultur	Miljø, professionskultur og organisationskultur	Udviklingsprojekter

Når man taler om udfordringer i pædagogisk arbejde, vil man kunne fokusere på en række forskellige forhold, som kan medføre, at det pædagogiske arbejde kan regnes for fagligt kritiksabelt, og hvor man kunne kræve forbedringer af hensyn til de beboere, der bliver genstand for en sådan pædagogisk indsats. Disse forhold kan være knyttet til *anerkendelse*, i den udstrækning pædagogerne ikke i tilstrækkelig grad møder den enkelte beboer, der hvor vedkommende er, og de kan være knyttet til *etik*, for så vidt som personalets holdning til beboerne er nedladende, eller til *brugerinddragelse*, for så vidt som brugerne tildeles en passiv rolle i hverdagen. Men forholdene kan også være knyttet til *forståelse*, for så vidt som pædagogerne ikke har tilstrækkelig indsigt i beboernes problemer, til *ressourcer*, for så vidt som de ikke har tid til at tage de nødvendige hensyn, eller til lokal *kultur*, for så vidt som der lokalt er udviklet uhensigtsmæssige forestillinger, normer og rutiner.

I det efterfølgende vil vi i relation til oversigten se på, hvilke interventionsområder vores undersøgelse synes at lægge op til.

De tre førstnævnte fokusområder lægger op til en regulering af personalets adfærd over for beboerne. Der er ikke så meget tale om en mangelfuld forståelse af problemerne, men nok så meget tale om manglende anerkendelse, manglende etik og umyndiggørende regelsæt.

De tre sidstnævnte fokusområder fokuserer derimod på den generelle forståelse, der eksisterer lokalt og i samfundet i almindelighed, når det drejer sig om sociale problemer, og indsatsen over for mennesker, der er anderledes. Denne forståelse kommer til syne i den måde, vi omtaler fænomenerne, vores samspil med brugerne, og den måde vi organiserer og prioriterer arbejdet. Løsningen bliver derfor at ændre og udvikle de samfundsmæssige diskurser ved at nå frem til nye måder at anskue problemerne.

Hvad ovenstående aspekter, som kan betragtes som forudsætninger for godt pædagogisk arbejde, angår, kan vi på baggrund af resultaterne fra denne undersøgelse konstatere følgende:

Fokus på *anerkendelse* synes ikke at være specielt relevant, idet medarbejderne synes at gøre, hvad de kan, når det drejer sig om lydhørhed og empati i kontakten med brugerne. Det kan dårligt kaldes et hovedproblem. Snarere synes medarbejderne ofte i betydelig grad belastet af selvransagelse og samvittighedsproblemer. Når der er tale om en tilsidesættelse af sådanne etiske krav, synes det at ske i afmagt.

Fokus på *etik* synes ikke at være specielt relevant, idet respekten for beboerne synes at være til stede alle steder sammen med bevidstheden om, at ens afgørelse kan få alvorlige konsekvenser for disse beboere. Man synes heller ikke at være nedladende over for beboerne, og der håndhæves en udpræget respekt for deres privatliv, og at de har krav på samme hensyntagen og høflighed, som man ville møde andre mennesker med. Derimod kan beboernes behov på dette område ofte være modsigelsesfulde og svært gennemskuelige.

Fokus på *brugerinddragelse* kan være delvist relevant, idet fastholdelse af strukturer under hensyntagen til sundhedsfare, organisation og arkitektoniske begrænsninger indimellem tilsidesætter behov for deltagelse og individuel udfoldelse som både er formuleret af beboerne og personalet. I andre tilfælde afhænger en vurdering af behovet for medindflydelse og deltagelse af en vurdering af den enkelte beboers kognitive funktionsniveau, og her er der eksempler på fejlskøn.

Fokus på *forståelse* synes afgjort relevant, idet boenhederne synes at mangle adækvate referencerammer for forståelsen for problemer og samspil i det professionelle arbejde. Gennem efteruddannelse og supervision prøver man at opbygge en bedre forståelse for konflikterne og deres baggrund, fordi man forventer, at medarbejderne herefter kan forholde sig mere konstruktivt til konflikter, som man oplever vanskelige at håndtere. Undersøgelsen peger på, at medarbejderne oplever, at konflikterne opstår, fordi de professionelle ikke opfatter de små signaler, der går forud, misforstår brugerne i situationen og reagerer uhensigtsmæssigt på en måde, så de eskalerer konflikten snarere end afdæmper den. Samtidig er den væsentligste belastning af medarbejderne knyttet til konflikter, hvis baggrund de ikke forstår. Problemet kan være knyttet til, at de referencerammer forskningen indtil videre har produceret enten er for generelle eller behæftet med systematiske fejl. Det kan dog også skyldes, at aktuelle teoretiske diskussioner er blevet forsimplet i den måde, de er blevet formidlet videre til praksis. Problemet knytter sig muligvis også til, at den lokale organisering af medarbejdere og beboere, fysisk og relationelt, er utilstrækkelig, hvad angår feedbackmekanismer og understøttelse af organisatoriske læreprocesser.

Fokus på *ressourcer* synes mindre relevant, idet området synes at have adgang til efteruddannelse og supervision der, hvor man fornemmer, at det har en positiv effekt. Efteruddannelse i konfliktløsning og håndtering af voldelige overgreb forefindes og udnyttes inden for området. Supervisionstilbuddet synes dog muligvis at være blevet reduceret for meget.

Fokus på *kultur* kan være delvist relevant, idet kulturerne på visse boenheder synes for fastlåst. Det gælder om at bryde et uhensigtsmæssigt mønster uden at forstyrre den stabilitet, brugerne har behov for, og man kan på baggrund af vores undersøgelse formode, at der er behov for i en periode at bryde op i faste roller og rutiner, lade brugerne og personalet få nogle anderledes oplevelser sammen og afprøve nye måder at være sammen på. Det er dog delvist angstprovokerende for personalet, idet uhensigtsmæssige eller alt for markante brud på

strukturen kan resultere i voldelige eller selvdestruktive reaktioner fra beboernes side. Der er derfor behov for at udvikle nye sociale teknologier i form af pædagogiske retningslinjer der både sikrer forandring og stabilitet i boenhederne til denne målgruppe – teknologier, der samtidig sikrer de ansattes tryghed. Anvendelsen af eksterne ikke-deltagende observatører kunne facilitere en sådan proces, hvor medarbejderne gøres opmærksom på uhensigtsmæssige mønstre i samspillet. Undersøgelsen har i flere tilfælde observeret eksempler på komplicerede samspil af normer og forventninger, som kunne mistænkes for at hænge sammen med konfliktfyldte samspil på en måde, som deltagerne ikke selv kan overskue. I enkelte observerede tilfælde er disse dysfunktionelle samspil blevet korrigeret lokalt, hvilket har bekræftet mistanken om deres dysfunktionalitet. I andre tilfælde må man gennemføre mere systematiske afprøvninger af sådanne korrektioner baseret på omhyggelige observationer.

Undersøgelsens identifikation af de forhold, der kan være kilden til problemer i pædagogisk arbejde med beboere peger på relevansen af at identificere problemet, inden man prioriterer indsatsen over for problemet. Hvis man for eksempel opfatter problemet som værende knyttet til manglende etik, risikerer man blot at belaste personalet med en yderligere dårlig samvittighed, uden at de får et relevant værktøj til at løse problemerne.

Undersøgelsen har således som helhed bekræftet, at der er problemer i form af psykisk arbejdsbelastning og i det pædagogiske grundlag for arbejdet med mennesker med svære udviklingsforstyrrelser og udviklingshæmning, og at disse problemer er uadskilleligt forbundet med hinanden. En forbedring af det teoretiske grundlag for det pædagogiske arbejde på autismeområdet, som i højere grad gør det muligt at forstå beboernes reaktioner, vil således umiddelbart kunne fjerne en betydelig del af den psykiske belastning. Man kan samtidig formode, at det ville kunne ændre de pædagogiske principper på en måde, som kunne påvirke konflikternes hyppighed og indhold. Men man mangler på dette område at formulere alternative strategier, hvis betydning kan gøres til genstand for undersøgelse.

Da undersøgelsen bygger på forholdene i udviklingsorienterede boenheder med stor erfaring, er der ikke tale om banale mangler i den pædagogiske forståelse, der kan løses gennem en informations- og efteruddannelsesvirksomhed blandt personalet. Der er heller ikke tale om simple problemer vedrørende implementering af pædagogiske principper. Der er i højere grad tale om mere grundlæggende problemer i den dominerende forståelse af beboernes problemer og den støtte, de har behov for. Dette gennemgående problem inden for området peger på et behov for en teoretisk såvel som en praktisk-eksperimentel indsats, som kunne stille kritiske spørgsmål til udbredte paradigmer og vise nye veje for den pædagogiske praksis.

Litteratur

- Berliner, M. (2000): *Vold og trusler på arbejdet*. København: GAD.
- Beyer, J. (2010): Autisme i et socialt perspektiv. *Autismebladet* 2010(3):4-9.
- Borritz, M. (2006): *Burnout in human service work. Causes and consequences*. Ph.d.-afhandling. København: Arbejdsmiljøinstituttet og Københavns Universitet.
- Bourdieu, P. (1997): *Af praktiske grunde – Omkring teorien om menneskelig handlen*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Buunk, B. P. & W. B. Schaufeli (1993): Burnout: a perspective from social comparison theory. In Schaufeli, W.B.; C. Maslach & T. Marek (eds.): *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*. Taylor and Francis, Washington DC, 53-69.
- Campbell D. (1978): Qualitative knowing in action research. In *The social contexts of method*, eds. P. Brenner & M. Brenner London: Croom Helm.
- Chen, H.-T. (2005): *Practical Program Evaluation. Assess and Improve Program Planning, Implementation and Effectiveness*. London: Sage.
- Cooper C.L. & R. Payne (1978): *Stress at work*. John Wiley & Sons, New York.
- DeVault, M.L. & L. McCoy (2002): Institutional Ethnography: Using Interviews to Investigate Ruling Relations. In J. Gubrium & J. Holstein (eds.): *Handbook of Interview Research*. Thousand Oaks, CA: Sage, 751-776.
- Devereux, J.; Hastings, R. & S. Noone (2009): Staff Stress and Burnout in Intellectual Disability Services: Work Stress Theory and its Application. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities* 22(6):561-573.
- Ebsen, F. & K. Høgsbro (2001): *Faglig bæredygtighed i det sociale arbejde i små kommuner*. København: AKF.
- Emerson, E. (2001): *Challenging Behaviour: Analysis and Intervention in People with Severe Intellectual Disabilities*. Cambridge University Press, Cambridge.
- Erzberger, C. & U. Kelle (2006): Making inferences in mixed methods: The rules of integration. In A. Tashakkri & C. Teddie (eds.) *Handbook of Mixed Methods in Social & Behavioral Research*. London: Sage, 457-488.
- Fairclough, N. (1995): *Critical Discourse Analysis. The Critical Study of Language*. London: Longman.

- Fairclough, N. (2003): *Analysing Discourse – Textual analysis for social research*. London: Routledge.
- Fairclough, N. (1992): *Discourse and Social Change*. Cambridge: Polity Press.
- Fisker, T.B. (2010): *Småbørn i interaktion: En undersøgelse af socialt udviklingspotentiale og muligheder for interaktion for småbørn med autisme i forskellige pædagogiske og organisatoriske miljøer*. København: DPU, Århus universitet. Ph.d.-afhandling.
- Ford, J. & J. Honnor (2000): Job satisfaction of community residential staff serving individuals with severe intellectual disabilities. *Journal of Intellectual & Developmental Disability* 24(4):343-362.
- Goldiamond, I. (2002): Toward a constructional approach to social problems: ethical and constitutional issues raised by applied behavioral analysis. *Behavior and Social Issues* 11:108-197. (Oprindeligt udgivet 1974)
- Habermas, J. (1981): *Theorie des kommunikativen Handelns*. Frankfurt am Main: Suhrkamp Verlag.
- Hastings, R. P. (2002): Do challenging behaviours affect staff psychological well-being? Issues of causality and mechanism. *American Journal on American Retardation* 107:455-467.
- Hastings, R.P. & Remington, B. (1994): Staff behaviour and its implications for people with learning disabilities and challenging behaviour. *British Journal of Clinical Psychology* 33:423-438.
- Hatton, C.; R. Brown, A. Caine & E. Emerson (1995): Stressors, coping strategies and stress-related outcomes among direct care staff in staffed houses for people with learning disabilities. *Mental Handicap Research* 8:252-271.
- Hollander, E. & C.V. Nowinski (2003): Core Symptoms, Related Disorders, and Course of Autism. In *Autism Spectrum Disorders*, E. Hollander (ed.). New York, Basel: Marcus Dekker Inc., 15-38.
- Honneth, A. (2003): *Behovet for anerkendelse – en tekstsamling*. København: Hans Reitzel.
- Howlin, P. (2005): Outcomes in Autism Spectrum Disorders. In *Handbook of Autism and Pervasive Developmental Disorders*, F.R. Volkmar, R. Paul, A. Klin & D. Cohen (eds.) New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Høgsbro, K.; H. Pruijt, N. Pokrovsky & G. Tsobanoglou (2009): Sociological practice and the sociotechnics of governance. In *The New ISA Handbook of Contemporary Sociology: Conflict, Competition, Cooperation*, eds A Denis and DK Fishman SAGE/ISA.

- Høgsbro, K. (2007): *Etiba – En forskningsbaseret evaluering af rehabiliterings- og træningsindsatsen for børn med autisme, herunder evaluering af behandlingsmetoden ABA (Applied Behavior Analysis)*. Århus: Marselisborgcentret.
- Høgsbro, K. (2010): SIMREB - Towards a systematic inquiry into models for rehabilitation. *Scandinavian Journal of Disability Research* 12(1):1-18.
- Høgsbro, K. (2011): Fem skridt til et forskningsprogram. *Autismebladet*, 2011.
- Høgsbro, K. (2011): Socialt Arbejde og Rehabilitering – når teorier og perspektiver brydes. I *Helhedssyn i Socialt Arbejde*, eds M Harder and M Appel Nielsen, 191-212. København: Akademisk Forlag.
- Jenkins R., J. Rose & C. Lovell (1997): Psychological well-being of staff working with people who have challenging behaviour. *Journal of Intellectual Disability Research* 41:502-511.
- Jones, R.S.P.; D. Wint & N.C. Ellis (1990): The social effects of stereotyped behaviour. *Journal of Mental Deficiency Research* 34:261-268.
- Juul, S. (2010): *Solidaritet, anerkendelse, retfærdighed og god dømmekraft: en kritisk analyse af barrierer for sammenhængskraft i velfærdssamfundet*. København: Hans Reitzel.
- Jørgensen, M.W. & L. Philips (1999): *Diskursanalyse som teori og metode*. Roskilde: Roskilde Universitetsforlag.
- Karasek, R. & T. Theorell (1990): *Healthy work. Stress, Productivity and the Reconstruction of working Life*. Basic Books.
- Kristensen, O.S. (2011): The institutional set-up: an analysis of social pedagogues' accounts of treatment in everyday practice. *European Journal of Social Work* 14(2):229-245.
- Kristensen, R. (red.) (2006): *Fantastiske forbindelser. Relationer i undervisning og lærings-samvær*. København: Dafolo.
- Kvale S. (1996): *InterViews - An Introduction to qualitative Research Interviewing*. Thousand Oaks: SAGE Publications, Inc.
- Lambrechts, G. & B. Maes (2009): Analysis of staff reports on the frequency of challenging behaviour in people with severe or profound intellectual disabilities. *Research in Developmental Disabilities* 30:863-872.
- Lawson, D. A. & R. M. O'Brien (1994): Behavioural and self-report measures of burnout in developmental disabilities. *Journal of Organisational Behaviour Management* 14, 37–54.

- Lov om Social Service (1998): *Bekendtgørelse af lov om social service*. Lovbekendtgørelse nr. 581 af 6. august 1998. Fremsat 28.2.2002. Lov nr. 399 af 6. juni 2002.
- Maslach, C. (1999): A multidimensional theory of burnout. In: Cooper, C.L. (ed.): *Theories of Organisational Stress*. Oxford University Press, Oxford, 68–85.
- McDonnell, A.A.; S. Reeves, A. Johnson & A. Lane (1998): Management Challenging Behaviours in an Adult with Learning Disabilities: the Use of Low Arousal. *Behavioural and Cognitive Psychotherapy* 26:163-171.
- Mead, G.H. (1934): *Mind, Self & Society*. Chicago: University of Chicago Press.
- Mikkelsen, E.N. (2008): *Arbejdspladskonflikter, kompetenceudvikling i konflikthåndtering og organisatorisk læring*. Ph.d-projekt, NFA.
- NFA (2005): *Nationale data: Psykisk arbejdsmiljø*.
- Pawson, R. (2006): *Evidence-based policy: A realist perspective*. London: Sage Publications.
- Podgórecki, A. & M. Los (1979): *Multidimensional Sociology*. London: Routledge.
- Poppes, P.; A.J.J. van der Putten & C. Vlaskamp (2010): Frequency and severity of challenging behaviour in people with profound intellectual and multiple disabilities. *Research in Developmental Disabilities* 31:1269-1275.
- Roane, H.S.; J.E. Ringdahl, T.R. Vollmer, E.L. Whitmarsh & B.A. Marcus (2007): A Preliminary Description of the Occurrence of Proto-injurious Behavior in Typically Developing Children. *Journal of Early and Intensive Behavioral Intervention* 3(4):334-347.
- Rojahn, J.; L. Polster, J. Mulick & J. Wisniewski (1989): Reliability of the Behaviour Problems Inventory. *Journal of the Multi-handicapped Person* 2(4): 283-293.
- Rose, D.; S. Horne, J.L. Rose & R.P. Hastings (2004): Negative emotional reactions to challenging behaviour and staff burnout: two replication studies. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities* 17:219-223.
- Rose J.; F. Jones & B. Fletcher (1998a): Investigating the relationship between stress and worker behaviour. *Journal of Intellectual Disability Research* 42:163-172.
- Schuler A.L. & E.C. Fletcher (2002): Making Communication Meaningful: Cracking the language Interaction Code. In *Autism – From Research to Individualized Practice*, R.L. Gabriels & D.E. Hill (eds.). London: Jessica Kingsley Publishers.
- Smith D. (2005): *Institutional Ethnography – A Sociology for People*. Toronto: AltaMira.

- Smith D. (2006): *Institutional Ethnography as Practice*. Toronto: Rowman & Littlefield Publishers, Inc.
- Socialpædagogen (2007): Rundspørge om supervision. *Socialpædagogen* 19:7.
- Socialpædagogerne (2007): *Arbejdsskader indenfor Socialpædagogernes Område*. Socialpædagogerne.
- Sørensen, J.B. (2003): *Marte Meo metodens teori og praksis*. København: Hans Reitzel.
- Turner, K. (1992): Options. In: O'Brien, J. & O'Brien, C.L. (eds.): *Remembering the soul of our work: Stories by the staff Options in Community Living*. Madison, WI: Options in Community Living.
- Wenger, E. (1998): *Praksisfællesskaber. Læring, mening og identitet*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Wenger, E., McDermott, R. & Snyder, W.M. (2002): *Cultivating Communities of Practice. A guide to Managing Knowledge*, Boston, MA: Harvard Business School Press.
- Wetherby, A.M. & Prizant, B.M. (eds.)(2000): *Autism Spectrum Disorders. A Transactional Developmental Perspective*. Baltimore: Paul H. Brookes Publishing Co.
- White C., Holland E., Marsland D. & Oakes P. (2003): The identification of environment and cultures that promote the abuse of people with intellectual disabilities: a review of the literature. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities* 16:1-9.
- WHO (2003): *ICF. International klassifikation af funktionsevne, funktionsevnenedsættelse og helbredstilstand*. Viborg: Munksgaard.
- Wynne R., T. Clarkin & A. Griffiths (1997): *Guidance on the prevention of violence at work*. Luxembourg: European Commission.

Bilag 1: Tabeller til kapitel 6

Variabler i logistiske regressionsanalyser

Der blev gennemført tre forskellige analyser på baggrund af spørgeskemadata i henhold til modellen for sammenhænge mellem pædagogik, konflikter og psykisk belastning præsenteret i figur 6.1. To analyser handlede om psykisk belastning (henholdsvis umiddelbare følelsesmæssige reaktioner efter en konfliktepisode og længerevarende psykisk belastning) og en analyse om konflikthypighed. Nedenfor præsenteres de dimensioner/variabelgrupper og enkeltvariabler, som indgik i analyserne.

Psykisk belastning som afhængig variabel

- 1 Magtesløshed (som umiddelbar følelsesmæssig reaktion efter en konfliktepisode)
- 2 Giver mere end man får igen i arbejdet med beboere (længerevarende psykisk belastning)

Uafhængige variabler

- 1 Konflikthypighed
- 2 Pædagogisk metode
 - a. Vigtigt, at der sker det samme hver dag (genkendelighed i hverdagen)
 - b. Vigtigt, at hver dag indeholder udfordringer (udfordringer i hverdagen)
 - c. Anerkendende pædagogik
 - d. Struktureret pædagogik
 - e. Pædagogisk forskellighed (forskellig opfattelse af godt pædagogisk arbejde mellem en selv og kolleger)
- 3 Påvirkning af beboere
 - a. Uforudsigelige negative reaktioner fra beboere
 - b. Beboerne har potentiale til at udvikle sig
- 4 Copingstrategi
 - a. Løser problemet ved at tale med kolleger (problemorienteret coping)
 - c. Accepterer situationen, fordi der ikke er noget at gøre (emotional coping)
 - d. Støtter sig til ledelsen, som man har et godt forhold til (organisatorisk støtte)
- 5 Baggrund
 - a. Pædagoguddannelse
 - e. Erfaring med at arbejde med mennesker med udviklingsforstyrrelser (antal år)
 - f. Modtaget supervision

Konflikthypighed som afhængig variabel

Uafhængige variabler

- 1 Pædagogisk metode
 - a. Vigtigt, at der sker det samme hver dag (genkendelighed i hverdagen)
 - b. Vigtigt, at hver dag indeholder udfordringer (længerevarende psykisk belastning)
 - c. Anerkendende pædagogik
 - d. Struktureret pædagogik
 - e. Pædagogisk forskellighed (forskellig opfattelse af godt pædagogisk arbejde mellem en selv og kolleger)
- 2 Påvirkning af beboere
 - a. Uforudsigelige negative reaktioner fra beboere
 - b. Beboerne har potentiale til at udvikle sig
- 3 Længerevarende psykisk belastning
 - a. Føler sig følelsesmæssigt udmattet
 - b. Giver mere end man får igen i arbejdet med beboere
- 4 Copingstrategi
 - a. Løser problemet ved at tale med kolleger (problemorienteret coping)
 - b. Accepterer situationen, fordi der ikke er noget at gøre (emotionel coping)
 - c. Støtter sig til ledelsen, som man har et godt forhold til (organisatorisk støtte)
- 5 Baggrund
 - a. Pædagoguddannelse
 - b. Erfaring med at arbejde med mennesker med udviklingsforstyrrelser
 - c. Modtaget supervision

Bilagstabel 1A

Analyse af sammenhænge mellem pædagogiske principper, påvirkning af beboerne og konflikthypighed og følelse af magtesløshed

Variabel		Odds Ratio	Signifikans
Forekomst af konflikter	Konflikthypighed	3,280	,001
Pædagogisk tilgang	Genkendelighed i hverdagen	1,071	,864
	Udfordringer i hverdagen	1,438	,356
	Anerkendende pædagogik	1,036	,934
	Struktureret pædagogik	2,524	,028
	Pædagogisk forskellighed	,714	,370
Påvirkning af beboerne	Beboernes uforudsigelighed	2,458	,019
	Beboernes potentiale til at udvikle sig	,616	,264
Copingstrategi	Problemorienteret coping	,668	,290
	Emotionel coping	1,658	,184
	Støtte fra ledelse	,761	,518
Baggrund	Pædagoguddannelse	2,208	,044
	Modtaget supervision	1,460	,330
	Arbejdserfaring 10 år eller derover	,919	,861
	Arbejdserfaring 5-9 år	,593	,241

N=166

Referencekategorier for de signifikante variabler i analysen: lav konflikthypighed, følger ikke en struktureret pædagogisk tilgang, har sjældent uforudsigelige negative reaktioner fra beboernes side, er ikke uddannet som pædagog.

Bilagstabel 1B

Analyse af sammenhænge mellem pædagogiske principper, påvirkning af beboerne og konflikthypighed og oplevelse af, at man giver mere, end man får igen

Variabel		Odds Ratio	Signifikans
Forekomst af konflikter	Konflikthypighed	1,965	,053
Pædagogisk tilgang	Genkendelighed i hverdagen	1,018	,964
	Udfordringer i hverdagen	1,120	,759
	Anerkendende pædagogik	1,553	,280
	Struktureret pædagogik	,911	,813
	Pædagogisk forskellighed	1,009	,979
Påvirkning af beboerne	Beboernes uforudsigelighed	1,339	,420
	Beboernes potentiale til at udvikle sig	,365	,014
Copingstrategi	Problemorienteret coping	,647	,230
	Emotionel coping	2,106	,040
	Støtte fra ledelse	,685	,341
Baggrund	Pædagoguddannelse	1,973	,069
	Modtaget supervision	2,280	,029
	Arbejdserfaring 10 år eller derover	1,195	,697
	Arbejdserfaring 5-9 år	1,104	,814

N=171

Referencekategorier for de signifikante variabler i analysen: lav konflikthypighed, beboerne har sjældent potentiale til udvikling, bruger sjældent emotionel copingstrategi, er ikke uddannet som pædagog, har ikke modtaget supervision i de seneste to år.

Bilagstabel 1C

Analyse af sammenhænge mellem pædagogiske principper, påvirkning af beboerne og længerevarende psykisk belastning og konflikthypighed

Variabel		Odds Ratio	Signifikans
Pædagogisk tilgang	Genkendelighed i hverdagen	,582	,159
	Udfordringer i hverdagen	1,423	,341
	Anerkendende pædagogik	1,163	,713
	Struktureret pædagogik	1,205	,642
	Pædagogisk forskellighed	1,833	,082
Påvirkning af beboerne	Beboernes uforudsigelighed	1,443	,319
	Beboernes potentiale til at udvikle sig	1,637	,230
Psykisk belastning	Følelsesmæssigt udmattet	2,315	,019
	Giver mere end man får igen	1,679	,151
Copingstrategi	Problemorienteret coping	1,352	,406
	Emotionel coping	1,247	,547
	Støtte fra ledelse	,728	,429
Baggrund	Pædagoguddannelse	1,338	,431
	Modtaget supervision	1,258	,547
	Arbejdserfaring 10 år eller derover	1,321	,546
	Arbejdserfaring 5-9 år	1,012	,978

N=171

Referencekategorier for de signifikante variabler i analysen: oplever ikke forskellig opfattelse af godt pædagogisk arbejde blandt en selv og kolleger, bruger sjældent emotionel copingstrategi.

English Summary

Kjeld Høgsbro, Leena Eskelinen, Mia Arp Fallov, Kirsten Mejlvig & Nicholas Permin Berger

When limits are challenged

Staff mental workload and pedagogical challenges in residential care homes for people with general learning disabilities and developmental and behavioural disorders

Purpose

This report discusses the possible correlations between pedagogy, conflict management and mental workload experienced by staff in residential care homes for individuals with general learning disabilities and developmental and behavioural disorders.

The purpose of the study was to identify possible correlations between the prevailing pedagogical paradigms that inform practice within residential care, the conflicts that characterise the interaction between residents and staff, and the mental workload which staff experience in their everyday work. The study used the approach of institutional ethnography and, accordingly, took as its point of departure the residents' situation, characterised by the individual's lack of ability to express his or her needs and feelings. It investigated how the interaction between residents and staff members unfolded, and how staff sought to achieve a pedagogically appropriate and responsible regulation of this interaction. In accordance with the principles of institutional ethnography, the purpose of the study was to identify the ethnographic problematic that characterised the interaction between staff and residents which might further explain a number of the problems widely recognised by the professionals within the field of special pedagogy.

It is generally acknowledged that staff in residential care homes have an exceptionally difficult pedagogical task in determining how to respond to residents' challenging behaviour and may feel insecure in deciding how to deal with conflicts with residents. The staff in these residential care homes experience the highest stress levels among different categories of care workers. The study sought to identify a possible correlation between staff's mental workload and the pedagogical methods that informed their practice. The study thus contained what we have called a 'double problematic'; that is, how the particular mental workload experienced by staff and the specific pedagogical challenges they faced mutually reinforced each other. Although both aspects are well-known in the field of autism, they have traditionally been studied separately. It is our opinion that they are closely related since addressing one problem would involve the other.

Data and methodology

The study was conducted in five residential care homes for adults located in different regions of Denmark. The care homes were selected using the Social Services Gateway ('Tilbudspor-talen'), and the websites of local authorities. The care homes included in the study must be regarded as being relatively large, well-established and development-orientated. Accordingly, the approaches used by staff represent pedagogical practices established through many years' experience. We can therefore assume that the study identifies problems that would generally characterise the pedagogical work and the work environment in residential care homes for adults with severe developmental and behavioural disorders and general learning disabilities.

Methodologically, the study was based on intensive qualitative observation studies of selected units within the residential care homes, individual interviews with staff and management representatives, as well as focus group interviews with staff. It also contained a questionnaire study that included all staff in the five residential care homes. The study thus employed a mixed method design, with the various methods identifying both *different* aspects of the problematic (quality and frequency), and *similar* aspects of the problematic (correlations communicated in narrative *via* interview, and correlations found in the questionnaire responses).

The qualitative part of the study comprised an observation report from each of the residential care homes and transcripts of the audio recordings of the individual and focus group interviews. The observation reports were used to develop themes for concluding focus group interviews and staff questionnaires. In this way the study combined an explorative and an abductive approach.

Correlations between pedagogy, mental workload of staff and conflict management

The study indicates that the mental workload of staff was primarily linked to their experience of powerlessness and frustration in relation to residents' challenging behaviour, which the staff did not understand, did not feel able to predict and proved unable to prevent. The residents' self-destructive and challenging behaviour endangering others could both lead to an increase in the mental workload experienced by the staff. The mental workload appeared to be primarily linked to aspects that called into question the staff's professional skills, and thus their professional identity. The qualified practitioners, who considered the structured application of pedagogical techniques to be important, experienced the highest stress levels when their efforts did not result in reduced levels of conflict.

Consequently, the study points to a correlation between the staff's lack of understanding of residents' challenging behaviour (creating potentially dangerous situations) and the level of mental workload they experienced. In this way the study confirmed our general hypothesis that it is relevant to speak of a 'double problematic'. It showed a direct correlation between staff lacking the necessary pedagogical tools to deal with challenging situations and the level of mental workload. The staff's feeling of powerlessness after an episode involving conflict was typically related to a sense that the pedagogical methods available to them were inadequate. Moreover, a correlation was found between conflict frequency and disagreement

among staff about the pedagogical methods used in a particular situation. Thus, certain forms of challenging behaviour seemed to simultaneously trigger a feeling of powerlessness in staff and disagreement about pedagogical principles. Given that this experience occurred at residential care homes in Denmark that are considered to have advanced forms of care, our study indicates a more fundamental lack of a common framework for understanding challenging behaviour.

The study indicates that the disagreement on pedagogical principles is primarily about finding the exceedingly difficult balance between acknowledging the collectively determined structure of day-to-day life in the care homes and respecting the individual resident's needs in each unique situation. Both the qualitative and the quantitative studies showed that the attitudes of staff members differed greatly in this regard; for example, when a member of staff was faced with challenging behaviour it was not always clear who was authorised to take any decision on an appropriate response and how that decision was to be taken. A similar disagreement could be found when discussing to what degree it was 'right' to confront residents with demands and expectations.

The study also appears to indicate a discrepancy between a widespread and possibly somewhat simplified understanding among staff of the functional level of individuals diagnosed with autism, and the practical experience staff members acquired from being together with residents on a daily basis. The latter indicates that residents might have greater developmental potential than expected given their diagnosis, and that a more nuanced understanding of autism would help staff towards a better understanding of their practical experience.


The study, however, cannot demonstrate an unambiguous correlation between, on the one hand, pedagogical attitudes and principles of the staff and, on the other, the frequency and content of conflicts. Certain staff experience could indicate that some forms of challenging behaviour could be interpreted as the residents' expressing their frustration caused by the lack of variation in their daily life. Other experiences could point to insufficient engagement with staff who were required to exert self-control and hence suppressed any expressions of personal feelings and needs in their interaction with the residents. Though, as stated, we could not find a clear relation between conflict frequency and pedagogical attitudes and principles. One explanation of this might be that there is no clear correlation between staff attitudes and the practice they follow in their day-to-day work. Another explanation could be that residents will always meet a range of views regarding structure and individual attitudes among staff members within each team. A third explanation could be that the information flow to staff and the continuing professional development in this field are so uniform in content that both pedagogical guidelines and pedagogical practice are uniform everywhere.

The study does not identify any problems with staff's attitudes or ethics. On the contrary, staff attitudes seem to express a high degree of respect and recognition towards the residents. A focus on the ethical demands on staff would probably only increase their level of mental work load.

Conclusion

In the light of this study we conclude that there are serious, mutually related problems concerning the mental workload of staff and the prevailing pedagogical guidelines for working with individuals with severe developmental disorders and general learning disabilities. An improvement of the theoretical guidelines for pedagogical practice in the field of autism, which would enable staff to better understand the residents' behaviour, would also remove a considerable part of the mental workload. In addition, it would, presumably, change the pedagogical principles in a way that would alleviate the frequency and content of conflicts between staff and residents. Thus, there is a need for the development of alternative strategies for interaction between staff and residents, the impact of which could be the subject of further investigation.

As the study was based on conditions in development-orientated residential care homes with experienced staff, the issue is not a matter of insufficient pedagogical understanding among staff that could be remedied only by providing more information and further supplementary training. Nor is it simply a matter of difficulties in the implementation of pedagogical principles. The issue concerns more fundamental aspects of the prevailing understanding of the residents' problems and the support they need as a result of their condition. This issue, which seems to penetrate the whole professional field, suggests a need for theoretical as well as practical-experimental investigation that can pose critical questions as to current pedagogical paradigms and point to new methods in pedagogical practice.



Når grænserne udfordres

Undersøgelsen har til formål at identificere sammenhængen mellem de pædagogiske paradigmer inden for autismeområdet, de konflikter som kendetegner samspillet mellem beboere og personale og den psykiske belastning, personalet oplever i deres arbejde. Undersøgelsen bygger på intensive kvalitative studier i fem udvalgte bomiljøer gennem deltagende observationer af dagligdagen, individuelle interview med medarbejdere og ledelsesrepræsentanter og fokusgruppeinterview med medarbejdere samt en spørgeskemaundersøgelse. Undersøgelsen viser, at der er problemer i form af psykisk arbejdsbelastning og med det pædagogiske grundlag for arbejdet, og at disse er uadskilleligt forbundet med hinanden. Et forbedret teoretisk grundlag for det pædagogiske arbejde, som i højere grad gør det muligt at forstå beboernes reaktioner, vil kunne reducere medarbejdernes psykiske belastning. Man vil formodentlig samtidig kunne ændre de pædagogiske principper på en måde, som kunne påvirke konflikternes hyppighed og indhold.