



INDRAGELSE AF VREDE BORGERE



Merete Monrad monrad@socsci.aau.dk

CUBB/AAU

2022



AALBORG UNIVERSITET

VREDE OG ARBEJDSMILJØ



Borgeres vrede skaber følelesesarbejde – at man skal håndtere andres følelser – og også ens egne

Man kan opleve sig fanget i dilemmafyldte situationer, hvor man både skal rumme borgerens følelser og beskytte sig selv.

Håndtering af vrede i medarbejderteams er her vigtig: at man gør det til et kollektivt tema, hvor man kan udtrykke hvordan man har det (authentitets-kultur) snarere end at blive begrænset af at man burde have det på en bestemt måde (fx tarzan-kultur eller teflon-kultur).

Refleksion: Hvad kendetegner jeres team-kultur for at håndtere svære følelser i arbejdslivet?

HVORFOR ER DET VIGTIGT AT INTERESSERE SIG FOR BORGERES VREDE?

- Jeg forstår vrede som et spektrum fra følelser af irritation, frustration, uretfærdighed, indignation til fjendtlighed og aggression
- Følelser giver energi til at handle. Vrede kan være borgerens forsøg på at give udtryk for egne ønsker eller behov
- Jeg sætter fokus på det man kalder følelsesnormer. Vrede vil typisk være et brud på normerne. Ofte vil det være sådan, at man ikke tager en person lige så alvorligt, hvis personen er (for) vred
- Jeg er optaget af borgeres vrede, fordi den giver indblik i situationer, hvor borgerne oplever ikke at have indflydelse, og fordi den netop rummer et potentiale for at høre, hvad der er vigtigt for borgerne

DET KAN VÆRE SVÆRT AT GIVE UDTRYK FOR SÅRBARHED

Min største udfordring var, at jeg var rigtig rigtig, jeg er meget impulsstyret, dvs. hvis der kommer noget ind, eller jeg har det skidt, jamen så forsvinder jeg, og så reagerer jeg ikke, dvs. så får jeg ikke lige søgt de der to jobs om ugen, så er jeg ikke inde på min plan og hugge to flueben af, hvilket betød, at jeg mistede rigtig mange penge i sanktioner, hvilket gjorde min situation endnu værre. Og det tog mig to år, før jeg sagde: "Prøv at høre, jeg har det ad helvedes til, jeg er misbruger, I kommer ikke, I skal ikke tage nogle flere penge af mig". Det var faktisk helt til sidst, hvor jeg siger: "Kan I ikke forstå, det er ikke fordi jeg ikke vil søge job, det er jo ikke fordi jeg ikke, det er jo simpelthen fordi, jeg har ikke computer, jeg har ikke noget sted at bo, men det kan ikke være rigtigt, at det udløser en straf, og at I skal tage af mine penge, som jeg i forvejen ikke har". Det gik jeg ind og sagde til kommunen, og så sagde jeg: "Jeg nægter simpelthen at I tager flere penge fra mig eller noget som helst." (interview borger)

VREDE SOM GIVER MULIGHED FOR AT BLIVE HØRT

Borger: Der var et tidspunkt hvor jeg blev ved, hvor jeg sagde, nu går jeg, for jeg gad ikke begynde at blive alt for sur. Så sagde jeg, nu går jeg og så snakker vi på et andet tidspunkt.

Interviewer: Hvordan reagerede de på det?

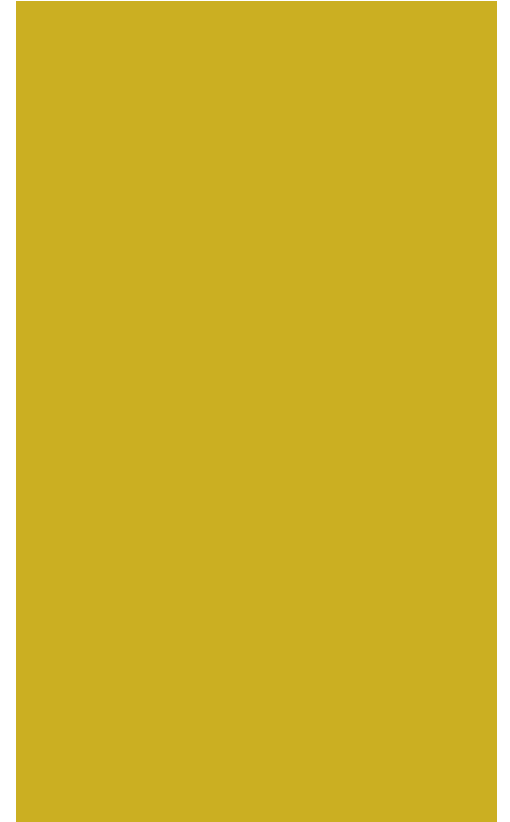
Borger: Altså, det virkede til at sagsbehandleren var lidt, var, var lidt chokket ... på min reaktion. Så det virkede næste gang vi snakkede sammen, ligesom, at hun havde en bedre forståelse for, hvad det var jeg ville og hvorfor jeg var ved jobcenteret.

(Interview borger)

Det var simpelthen det her med at hun var så stresset og havde det meget skidt på det tidspunkt og den vrede den gav mig jo et godt indblik i hendes situation (Medarbejder)

VREDEN DER BALANCERER PÅ EN KNIVSÆG

Altså jeg synes i sidste ende, da jeg fik denne her sagsbehandler og ligesom sagde fra, altså der sagde han på et tidspunkt: "hvis ikke du stopper med at være så vred imod mig og sætte så mange krav, så kan vi ikke samarbejde." "Okay jamen hvis du ikke kan håndtere at det er sådan jeg er så må du finde en anden sagsbehandler til mig". Det har han aldrig gjort. Og vi samarbejder fint nu, nu ved han hvad jeg har af forventninger til ham. Han er meget presset over at skulle præstere det jeg forventer, men der er ligesom den der overensstemmelse den er taget og så kører det lidt bedre. (Interview borger)



NÅR VREDEN IKKE BLIVER HØRT

Jamen de går efter bogen: ”jamen sådan er reglerne og sådan, der er ikke noget tolerance eller noget hensyn til noget som helst, sådan er vores regler og sådan er det”. Så det er ligesom at snakke til en mur altså [...] Det er som at snakke til en robot. Sådan er det desværre (Interview borger)

Borger: Vi føler virkelig at de har sat vores ønsker til side, det har virkelig været helvede, det har det

Interviewer: Har du prøvet at blive vred overfor dem?

Borger: ja det har jeg. Vi har gået til den øverste leder, men de har bare sagt ”sådan er det, sådan er det”. Jeg har siddet og banket i bordet, men det har bare gjort det sværere for mig [...]. Man føler bare man bliver lagt til side og ens meninger bliver bare overhørt [...]

Interviewer: Hvordan reagerede de da du blev vred?

Borger: De sagde bare, jamen jeg kan godt forstå at du er vred og alt det der, men vi prøver sådan set bare at hjælpe dig. Lige siden da har jeg haft svært ved at gå til et møde selv uden mine forældre (Interview borger)

VREDE DER BLOKERER FOR INDFLYDELSE

Jeg havde sådan en stor bulderbasse, høj var både høj og højtråbende, men ham har jeg kendt et stykke tid og siddet tungt på min flade røv og fået tillid og det endte med at han sagde "vil du ikke tage med til de her møder, fordi det går tit galt for mig," fordi han blev så vred i situationen. "Det kan jeg godt," sagde jeg så og så aftalte vi bare, at hvis det kom, så bad jeg ham om at gå uden for døren. Der er vreden jo også god, at han har turdet vise mig den og kunne blive rummet i den og så spørge om hjælp. Fordi han var egentlig ikke så glad for, når de blev bange for ham, det var han jo ked af, for det var jo ikke hans mening og han fik jo aldrig det igennem han egentlig gerne ville have igennem fordi han blev så vred (Medarbejder)

ÅRSAGER TIL VREDE I MØDET MELLEM SYSTEM OG BORGER

Fra medicinsk forskning peger man på, at vreden typisk skyldes:

- 1) oplevelse af fejl i behandlingen (eller at der faktisk er begået fejl)
- 2) at man er bekymret for om praktikerens kompetence
- 3) misforståelser i kommunikationen
- 4) Interessekonflikt
- 5) Kontroltab

(Stephens et al. 2019)

RESPONS PÅ FORSKELLIGE FORMER FOR VREDE

- 1) oplevelse af fejl i behandlingen (eller at der faktisk er begået fejl): tal forløbet igennem og hvad man konkret vil gøre for at det ikke gentager sig
- 2) at man er bekymret for om praktikerens kompetence: få borgeren til at fremlægge sine bekymringer og forklar hvorfor systemet virker som det gør, og italesæt gerne at der ikke er så meget viden om hvordan borgerens konkrete problem skal håndteres, men at man vil gøre hvad man kan for at opsøge den viden der er, tal med kolleger om sagen og tydeliggør for borgeren at man har prøvet at opsøge information andre steder
- 3) misforståelser i kommunikationen: anerkend, at der kan ske miskommunikation, når mange praktikere er involveret i sagen og forsøg at udrede hvad miskommunikationen handler om. Forklar de forskellige perspektiver forskellige professionelle kan have. Og gør en indsats for at koordinere kommunikationen med borgeren.
- 4) Interessekonflikt: lyt aktivt (og ikke defensivt) til beskyldningerne og tydeliggør, at man tager dem alvorligt. Gå ind i en samtale om, hvad borgeren oplever, og hvad jobcentret kan tilbyde, og hvad der fx sker med sagen som borgeren ikke ser. Til næste møde kan det være vigtigt at tydeliggøre hvad man har gjort for at imødekomme borgerens frustration.
- 5) Kontroltab: anerkend at det kan være svært at være afhængig af systemet, når man har levet et uafhængigt arbejdsliv. Tal igennem hvad man har kontrol over i mødet med systemet og hvad der ligger af krav som man ikke selv kan styre. Med arbejdsløsheden kan borgeren have mistet forbindelsen til en meningsfuld fremtid og det kan være vigtigt at tale igennem. Det kan også være en god idé at tale igennem, hvordan man som system kan understøtte det borgeren selv gør.

HVORFOR ER DET VIGTIGT AT LYTTE TIL VREDEN?

Vrede kan ses som en ressource der giver borgerne energi til at udtrykke det de gerne vil og kæmpe for at opnå det

Vreden kan være så grænseoverskridende, at vi nogle gange kun retter fokus mod at begrænse risiko/skadevirkninger ved vreden

Den vrede borger kan have brug for støtte til at falde til ro og kunne udtrykke hvad vreden handler om

Vreden kan opfattes som en alarmknap, der kan give anledning til refleksion

Hvis man kan lytte til vreden, så er der ofte indsigter gemt i vreden, som borgeren måske har svært ved at udtrykke på andre måder

Ikke alle borgere kan give udtryk for deres ønsker, behov og frustrationer. Det kræver en særlig opmærksomhed at høre og gribe borgeres initiativer – både når de er vrede og tøvende.



REFLEKSIONER FREMADRETTET

Hvilken viden kan man få ud af at lytte til borgeres vrede?



Hvad kræver det af borgerne at give udtryk for det de oplever som problematisk?



Hvad kan man gøre for at afdække, hvad borgerens vrede handler om?



Hvordan balancerer man mellem at lytte til borgernes vrede og beskytte sig selv?



Hvordan skaber man en team-kultur, hvor der er åbenhed for de følelsesmæssige belastninger arbejdet med vrede borgere indebærer?