

Vejen til forandring for socialt udsatte brugere

- gode råd til at holde modet oppe
hos brugere og frivillige



OM FORFATTEREN

Ebbe er autoriseret psykolog og leder af Center for Positiv Psykologi. Han har stor erfaring som psykolog, underviser, supervisor, rådgiver, coach og terapeut. Ebbe har blandt andet arbejdet med hjemløse på herberget Skiftesporet og har været tilknyttet Institut for Idræt og Ernæring ved Københavns Universitet.



Det unikke for samtalen med socialt udsatte brugere er deres ofte manglende evne og overskud til at bruge det, der bliver talt om, til at skabe forandring. Det kan skabe modløshed hos både brugere og frivillige. Artiklen giver vigtig viden om, hvorfor forandring kan være så svær for socialt udsatte, og redskaber til at støtte både brugere og frivillige.

Denne artikel handler om, hvordan du kan støtte og vejlede frivillige, som har svære samtaler med socialt udsatte brugere, der møder stor modgang.

Du får viden og værktøjer, som du kan formidle videre til de frivillige. Samme viden og værktøjer kan du med fordel bruge til at støtte de frivillige, når de er udfordret af mødet med brugerne. Principperne bag de metoder, som du kan anvende i din støtte og vejledning til de frivillige, minder nemlig meget om de principper, de frivillige kan anvende i deres samtaler med de socialt udsatte brugere.

På den måde kan du både fortælle de frivillige, hvad de kan gøre, og vise dem det ved selv at bruge redskaberne i dine samtaler med de frivillige.

Det unikke for samtalen med socialt udsatte brugere er målgruppens manglende evne og overskud til rent faktisk at anvende det, der bliver talt om. Det er således ikke selve samtalen, der er teknisk eller følelsesmæssigt svær – i hvert fald ikke for brugerne, men muligvis for de frivillige. Det svære består snarere i, at socialt udsatte brugere ofte ikke formår at omsætte det, der bliver talt om, til handling. De har som regel så meget andet at slås med, at de effektivt er forhindret i at implementere nye tiltag. De forhindringer må den frivillige tage højde for undervejs i samtalen i forbindelse med formulering af mål, planer og aftaler med brugeren. Ellers risikerer de udsatte brugere at løbe panden mod en mur (igen), når de forsøger at anvende indholdet fra samtalen. Sker det, kan det give brugerne endnu en oplevelse af nederlag, der langsomt men sikkert vil nedbryde deres selvtillid.

Den frivillige kan ofte opleve brugerens adfærd som en fastlåsthed, der dræner den frivilliges følelsesmæssige energi. Forstår den frivillige ikke, hvad der foregår, kan det skabe irritation og fodre en forestilling om, at den socialt udsatte bruger bare skal tage sig sammen. Det er desværre ikke en brugbar løsning, da selvdisciplin kræver overskud – og det er netop mangel på overskud, der ofte er en del af de socialt udsatte brugeres problemer.

NÅR HÅBET FORSVINDER

En typisk udfordring for en socialt udsat bruger er risikoen for at miste håbet, når vedkommende gentagne gange løber panden mod en mur. Det er problematisk, for en person uden håb er i øget risiko for at give op og udvikle depression. Du kan derfor gøre den frivillige opmærksom på at støtte brugeren med at tackle modgang ved at hjælpe vedkommende med at holde modet oppe.

For at være håbefuldst skal den enkelte ifølge Richard Snyder og Shane Lopez' håbteori 1) have noget at håbe på, 2) kunne se vejene derhen og 3) være motiveret for at forfølge sine håb. Det kræver, at den socialt udsatte bruger har evnerne til:

- klart at forestille sig sine mål
- at udvikle specifikke midler til at nå målene
- at skabe og vedligeholde sin motivation for at bruge de midler



REDSKABER

VEJE TIL AT SKABE HÅB HOS BRUGEREN

Den frivillige kan hjælpe brugeren til at skabe håb ved at:

- *Forestille sig rimelige mål mere tydeligt.* Den frivillige kan for eksempel spørge, hvad brugeren håber på og efterfølgende hjælpe med at afklare målet ved at følge målsætningsmodellen SMART. Den minder om, at et mål med fordel kan være Specifikt, Målbart, Ambitiøst (eller attraktivt eller aftalt), Realistisk og Tidsbestemt. Forskning viser desuden, at mål samtidig helst skal være noget, brugeren arbejder hen imod frem for væk fra. Målet skal stemme med brugerens egne værdier og gerne være en lille smule ambitiøst. Den frivillige skal hjælpe brugeren til at undgå, at forskellige mål kommer i konflikt med hinanden, for så vil de spænde ben for hinanden.
- *Opliste mange veje til at nå målene.* Den frivillige og den socialt udsatte bruger kan eksempelvis i fællesskab brainstorme på muligheder, så brugeren har en plan A, B, C osv. Jo flere veje brugeren kan se, des større sandsynlighed er der for, at vedkommende kan komme uden om de forhindringer, der kan opstå på vejen derhen.
- *Samle energi til at blive ved med at forfølge målene.* Motivationen er stærkest, når brugeren er drevet af sin lyst og sine værdier. Den frivillige kan derfor med fordel lede efter aktiviteter, som brugeren har mest lyst til, eller synes er meget vigtige, og tror på er opnåelige. Brugeren kan i princippet også drives af dårlig samvittighed og stok og gulerod, men den slags motivation opleves som ubehagelig og holder blandt andet derfor som regel ikke i længden.
- *Fortolke forhindringer som udfordringer.* Det er vigtigt, at brugeren ikke lader sig slå ud af modgang. Den frivillige kan hjælpe med at forberede brugeren på, at der sandsynligvis vil dukke forhindringer op undervejs. Hvis en bruger med et stof- eller alkoholproblem på forhånd ved, at det kræver gentagne forsøg at slippe afhængigheden, hjælper den viden dem til at fortsætte, også selv om der er tilbageskud. Det er ofte nemmere at finde veje uden om forhindringer i stedet for at søge at løse dem.



Redskaberne fra håbteori er ét blandt mange eksempler på, hvordan du kan støtte og vejlede de frivillige i at arbejde med socialt udsatte brugere, der møder store udfordringer.

REDSKABER TIL AT STØTTE DE FRIVILLIGE

Når du skal støtte og vejlede frivillige i at tage svære samtaler med socialt udsatte brugere, kan du hente inspiration fra forskningen i psykoterapi. Den viser, at der er mange forhold, som påvirker resultaterne af hjælpende samtaler. Det er både relevant i forhold til din hjælp til de frivillige og de frivilliges hjælp til brugerne. Man kan vælge at inddele elementer fra hjælpende samtaler i fem kategorier:

1. Brugeren, relationerne og omgivelserne mv.
2. Den frivillige hjælper
3. Samarbejdet
4. Modellerne og teknikkerne
5. Forventningerne og loyaliteten

På de næste sider får du anbefalinger, tips og tricks inden for hvert af de fem områder.

1. BRUGEREN, RELATIONERNE OG OMGIVELSERNE MV.

At ændre på noget uhensigtsmæssigt kræver ofte bevidste adfærdsændringer eller omgivelser, som puffer os i sunde retninger. Den enkelte bruger skal med vilje gribe ind, slukke sin autopilot og ændre kursen. Fri vilje er ikke noget, man enten har eller ikke har. Det er snarere et gradsspørgsmål.

Et menneske, som konstant er påvirket af alkohol og hash, har mindre kontrol over sin vilje og sit sind end andre, og kapaciteten til at skabe bevidste adfærdsændringer vil ofte være nedsat.

Det er ikke det samme som, at vedkommende slet ikke har indflydelse på sin egen situation.



REDSKABER

FIND RESSOURCERNE HOS BRUGEREN

Den frivillige kan støtte brugeren ved at fokusere på:

- *Ejerskab.* Den frivillige kan hjælpe den socialt udsatte med at tage ejerskab for at løse sine problemer ved for eksempel at fremhæve positive undtagelser, hvor brugeren rent faktisk er lykkedes. Et eksempel kan være en bruger, som normalt drikker for meget, men som har undladt at drikke en enkelt dag. Det kan den frivillige med fordel spørge til.
- *Forståelse.* Ved at lære brugerens mål, udfordringer, behov, præferencer, opfattelser, ressourcer etc. godt at kende er der større sandsynlighed for, at den frivillige rammer rigtigt med hjælpen.
- *Indsats mv.* At identificere hvad det vil kræve af information, motivation, færdigheder, indsats, osv. for brugeren at nå målene, skaber klarhed over indsatsen.
- *Parathed.* Den frivillige kan vurdere brugerens evne og parathed til forandring, identificere om noget spænder ben og hjælpe brugeren med at forholde sig til det.
- *Fokus på det positive.* Robuste personer er for eksempel kendetegnet ved følelsesmæssig bevidsthed og regulering, impuls kontrol, optimisme, fleksibel og præcis tænkning, empati, selvtillid, evne til at række ud til andre og hjælpe, at have en mission eller mening med livet og at have positive følelser. Den frivillige kan fremhæve disse træk hos brugeren.
- *Hjemmearbejde.* Den frivillige kan aftale, hvad brugeren helt konkret kan observere, overveje eller handle ud fra inden næste samtale.
- *Tilbageslag.* Den frivillige kan hjælpe den socialt udsatte bruger med strategier til at håndtere tilbageslag, så brugeren ikke bare giver op. Den frivillige kan følge op og holde brugeren ansvarlig – uden på nogen måde at virke anklagende eller skabe dårlig samvittighed.
- *Tilpasning.* Det er en god ide at tilpasse måden at hjælpe på til den enkelte bruger. Vær meget fleksibel og lyt til, hvad brugeren kan lide og har brug for.

Ofte vil den socialt udsatte bruger ikke være i stand til ved egen kraft at komme hele vejen i mål. Derfor kan du med fordel anbefale den frivillige at tale med brugeren om, hvilken hjælp der er at hente i brugerens relationer og omgivelser. Sunde relationer og omgivelser virker nemlig beskyttende på personer, der er under pres.



REDSKABER

FIND RESSOURCERNE I RELATIONER OG OMGIVELSER

Den frivillige kan hjælpe brugeren til at få øje på hvilke ressourcer, der er i brugerens omgivelser, for eksempel:

Ressourcepersoner. En ressourceperson kan for eksempel være en partner, familiemedlemmer, venner, naboer eller tidligere kollega. Det er normalt for mennesker at isolere sig under pres, men det er netop under pres, at det er allervigtigst, at den socialt udsatte bruger rækker ud til sit netværk. Personer, der ikke står alene med deres problemer er typisk dem, der klarer sig bedst.

Fællesskaber. Stærke sociale fællesskaber, hvor den socialt udsatte bruger kan opleve samhørighed og lighed med andre, virker beskyttende. Alle mennesker er påvirket af deres omgivelser, og derfor kan sunde fællesskaber trække brugeren i en positiv retning.

Positive arbejdsmiljøforhold. Har brugeren et arbejde, kan den frivillige spørge ind til de forhold, som beviseligt beskytter imod belastninger. Det gælder bl.a. indflydelse og deltagelse, social støtte og gruppeorganiseret arbejde, tillid og retfærdighed, involvering, mening, engagement og identifikation med arbejdspladsens holdninger og værdier.

Rettigheder. Den socialt udsatte bruger har ifølge lovgivningen en række rettigheder. Den frivillige kan hjælpe brugeren til at få indsigt i sine rettigheder og hvad, vedkommende helt præcist kan spørge om for at få det oplyst.

Opsummerende kan man sige, at den socialt udsatte bruger selv kan gøre noget for at forbedre sin situation, og vedkommendes relationer og omgivelser kan støtte op om det. Det næste område, vi skal kigge på, er den frivillige hjælper.

2. DEN FRIVILLIGE HJÆLPER

Helt almindelige, medmenneskelige relationer virker beskyttende og helende. Den amerikanske forsker, Ann Masten, taler om "ordinær magi", fordi ganske almindelige, tætte og meningsfulde relationer ofte er det, der skal til. Den frivillige kan derfor blive en ressourceperson i den socialt udsatte brugers liv, blot ved at være der for vedkommende og lægge lyttende ører og et medfølelsende hjerte til.

Den frivillige kan og skal naturligvis ikke løse problemerne på den udsatte brugers vegne – lige så lidt som en træner i et fitnesscenter skal løfte vægtene for medlemmerne. Det skal de selv gøre, hvis det skal virke efter hensigten. På samme måde skal brugeren selv lære at løse sine egne problemer. Du kan støtte den frivillige i at give den slags hjælp til selvhjælp.



Den frivillige kan og skal naturligvis ikke løse problemerne på den udsatte brugers vegne – lige så lidt som en træner i et fitnesscenter skal løfte vægtene for medlemmerne. Det skal de selv gøre, hvis det skal virke efter hensigten.

Du kan også med fordel introducere den frivillige for begrebet social smitte. Du kender det, når nogen gaber, og du derefter selv føler en ufrivillig trang til at gabe. På samme måde kan en fastlåst bruger trække den frivilliges humør med ned, lige som den frivillige kan være med til at trække brugeren op. Forskning viser faktisk, vi mennesker smitter hinanden med alt fra lykkefølelse og fedme til skilsmissen.

Mange mennesker med et stort hjerte risikerer desværre at brænde ud. Det er derfor vigtigt, at du lærer den frivillige at passe godt på sig selv i forsøget på at hjælpe socialt udsatte brugere. Forskning viser, at man kan få det bedre ved at hjælpe andre, men man kan desværre også få det værre. Hvis den frivilliges hjælp bliver afvist eller ikke virker, kan den frivillige være bange for at have svigtet. Men det er vigtigt, at du minder den frivillige om, at end ikke den dygtigste fagperson er i stand til at hjælpe alle. Nogle gange må man henvise videre til andre, der måske kan hjælpe i stedet.



GODE RÅD

ØV DIG OG BLIV BEDRE

At blive god til at hjælpe socialt udsatte brugere kræver ikke nødvendigvis en lang uddannelse, men det er godt at øve sig. Forskning i udvikling af ekspertise viser, at det især er velovervejede øvelse (på engelsk kaldet "deliberate practice"), som gør dig bedre.

Som støttefunktion til frivillige, der har brugerkontakt, kan du øve dig på en velovervejede måde ved at følge nogle helt enkle principper. Du kan også anbefale øvelsen til den frivillige og eventuelt også til den socialt udsatte bruger.

- **Mål.** Sæt dig et specifikt mål for, hvad du vil øve dig på i den enkelte samtale.
- **Koncentration.** Koncentrer dig om målet, når du øver dig.
- **Feedback.** Bed om feedback på, hvordan du klarer dig. Bed for eksempel den, du forsøger at hjælpe, om at give dig en uforbeholden tilbagemelding.
- **Gentag øvelsen.** Øv dig på det samme én gang til. Gik det godt første gang, så gør gerne målet eller udfordringen lidt sværere næste gang.

3. SAMARBEJDET

Når du skal hjælpe den frivillige, og når den frivillige skal hjælpe den enkelte bruger, afhænger resultaterne i høj grad af samarbejdet. Psykologer taler i den forbindelse om at etablere en alliance. Alliancens styrke afhænger af tre forhold: 1) om kemien er i orden, 2) om man taler om det rigtige, 3) om man gør det på den rigtige måde. Det er vigtigt, at den socialt udsatte bruger oplever, at de tre forhold er opfyldt i samtalen. Ellers vil vedkommende ofte holde op med at søge hjælp hos den frivillige, og så bliver brugerens resultater desværre ofte derefter.

Den frivillige kan forbedre alliancen ved at bede brugeren om feedback. Er brugeren villig til at give en ærlig feedback, kan den frivillige bedre hjælpe på en måde, som brugeren rent faktisk kan bruge til noget. Det samme kan du også gøre, når du skal hjælpe den frivillige.



REDSKABER

FEEDBACK OM BRUGERENS TILSTAND

Som støttefunktion kan du lære den frivillige at skaffe sig feedback ved at lade brugeren vurdere disse fire områder af sit liv siden sidste samtale på en skala fra 1-10:

- *Individuelt* – dvs. brugerens personlige velbefindende
- *Nære relationer* – herunder i forhold til familie, nære venner, osv.
- *Socialt* – herunder eventuelt arbejde, skole, bekendte
- *Generelt* – dvs. en generel følelse af velbefindende

Ved at gemme svarene og vise dem til brugeren kan den frivillige hjælpe brugeren til at følge sin positive udvikling over tid. Succesoplevelser er nemlig med til at opbygge selvtillid og håb. Du kan også bruge metoden i forhold til de frivillige, du støtter.



REDSKABER

FEEDBACK OM KVALITETEN AF HJÆLPEN

Du kan også foreslå den frivillige at bede brugeren vurdere hjælpen efter hver enkelt samtale. Feedbacken kan eksempelvis fokusere på fire forhold, som har med alliancen at gøre. Brugeren kan vurdere på en skala fra 1 til 10, hvordan han /hun oplevede:

- *Relationen* – om brugeren følte sig hørt, forstået og respekteret.
- *Mål og emner* – om brugeren og den frivillige arbejdede med det, brugeren gerne ville arbejde med.
- *Tilgang/metode* – om den frivilliges måde at hjælpe på passede til brugeren.
- *Generelt* – om hjælpen var passende for brugeren, eller om der manglede noget.

Ud over at arbejde med alliancen kan du klæde den frivillige på med en række modeller og teknikker, som jeg beskriver i det følgende.

4. MODELLERNE OG TEKNIKKERNE

Der er udviklet en lang række psykologiske modeller og teknikker til at hjælpe mennesker, som har ondt i livet. Desværre er der ikke enighed blandt forskere og psykologer om, hvilke modeller og teknikker, der virker bedst, men mange mener, at de virker nogenlunde lige godt.

Den berømte psykolog Carl Rogers anbefalede hjælperen at udvise en række holdninger. Du kan med fordel udvise den samme slags holdninger over for den frivillige og dermed demonstrere dem.



GODE RÅD

GRUNDLAGET FOR DET GODE MØDE

Brugere vil ofte føle sig hjulpet, når den frivillige udviser følgende holdninger:

- *Kongruens.* Når den frivillige er sig selv i relationen vil brugeren opleve den frivillige som ægte. Det er tilladt for den frivillige at udtrykke sine følelser og lade det indre komme ud – så længe den frivillige undlader at tvinge det ned over den udsatte bruger.
- *Ubetinget positiv accept.* Den frivillige skal værdsætte brugeren og føle en oprigtig omsorg for vedkommende. Det er tilladt for den frivillige at sige sin mening – især hvis der er tale om en spontan værdsættelse af brugeren eller noget af det, som brugeren siger eller gør. Den frivillige kan med fordel drage omsorg og vise næstekærlighed – dog uden at ville eje brugeren.
- *Empatisk forståelse.* Når den frivillige lægger sig i selen for at forstå brugeren, vil brugeren opleve det som en hjælp. Det kræver en følsomhed af den frivillige og en parathed til at gå ind i brugerens oplevelsesverden.

5. FORVENTNINGERNE OG LOYALITETEN

Brugerens forventninger påvirker vedkommendes adfærd, og adfærden påvirker resultaterne. For at øge sandsynligheden for, at brugeren når sine mål, er det derfor vigtigt at skabe positive forventninger. Det gælder ikke kun brugerens forventninger, men også den frivilliges forventninger. Brugeren vil nemlig både leve op til og ned til den frivilliges forventninger. Derfor er det vigtigt, at du lærer den frivillige at møde den udsatte bruger med en respektfuld holdning og forsøge at se det gode i brugeren.

Den socialt udsatte brugers egne forventninger er delvist baseret på hans/hendes selvtillid – eller mangel på samme. Selvtillid handler om, hvad brugeren tror, han/hun kan gøre med sine færdigheder under bestemte betingelser. Det er en følelse af mestringsevne og tro på egen formåen i forhold til at håndtere udfordringer.



REDSKABER

SÅDAN ØGES BRUGERENS SELVTILLID

Der er en række forhold, du kan anbefale den frivillige at lægge vægt på for at øge den socialt udsatte brugers selvtillid. Du kan i princippet gøre det samme i dine samtaler med de frivillige. De fire forhold, som beviseligt påvirker selvtillid, er:

- *Mestring.* Den frivillige kan bede brugeren fortælle om tidligere succesoplevelser med udfordringer, der ligner den nuværende udfordring. Den frivillige kan også hjælpe brugeren med at formulere lette og overkommelige mål, der kan give nye succesoplevelser.
- *Erfaring via andre.* Den frivillige kan bede brugeren om at lægge mærke til andres adfærd og resultater og sammenligne med egne evner på området.
- *Mundtlig overtalelse.* Den frivillige kan rose brugerens indsats, valg, strategier, fokus, ukuelighed og fremskridt. Rosen virker bedst, hvis brugeren opfatter den frivillige som troværdig, og hvis den frivillige har viden på området.
- *Fysisk aktivering.* Den frivillige kan hjælpe brugeren med at forbedre sin fysiske tilstand, reducere stress og negative følelser samt korrigere eventuelle fejlopfatninger af kropslige tilstande.

Kommer den frivillige under en svær samtale i tvivl, bør du råde den frivillige til at gøre det, vedkommende umiddelbart tror, vil være bedst for netop den bruger. Loyalitet overfor egne teorier og metoder har nemlig som regel en positiv effekt på resultaterne.



GODE RÅD

SEKS GODE RÅD

Der er heldigvis mange ting, du som støttefunktion kan gøre for at klæde de frivillige på til at tage svære samtaler med socialt udsatte brugere. Nedenfor er artiklens vigtigste pointer opsummeret i seks gode råd:

1. Skab håb hos den person, du forsøger at hjælpe.
2. Få den, du hjælper, til at tage ejerskab for de udfordringer, vedkommende har indflydelse og medindflydelse på.
3. Øv dig bevidst på at blive dygtig til at hjælpe andre.
4. Bed om en tilbagemelding på, hvordan det går, og på hvordan din hjælp bliver oplevet.

5. Vær dig selv, når du forsøger at hjælpe andre, og vis samtidig ubetinget positiv accept og empatisk forståelse.
6. Hav positive forventninger til resultaterne og forsøg at opbygge selvtillid hos den person, du forsøger at hjælpe.



LITTERATUR

Aggerbeck, Annette M. (oktober 2016). *Arbejdsgiverne vil have de robuste, men hvad så med de sensitive?* Magisterbladet, 09, 55-56.

Berndt, Christina (2014). *Sådan tackler du modgang: Hemmeligheden bag psykisk modstandskraft*. Gads Forlag.

Lavendt, Ebbe (16. december 2016). *Robusthed og resiliens*. Præsentation på Konference om Arbejdsglæde og robusthed – viden og værktøjer fra positiv psykologi, Teknologisk Institut.

Lavendt, Ebbe (2006). *Kan du kende forskel på coaching og psykoterapi?* [lang version]. Center for Positiv Psykologi.

Lavendt, Ebbe (2016). *Ti veje til resiliens*. Center for Positiv Psykologi.

Lavendt, Ebbe (2017). *Styrk din mentale robusthed*. IDA TV.

Lavendt, Ebbe (29. juni 2013). *Tool for Applying Positive Psychology in Coaching*. Værktøj til workshop på The Third World Congress on Positive Psychology, International Positive Psychology Association (IPPA).

Lavendt, Ebbe og Ulla Schade (17. oktober 2016). *#83 Styrk din mentale robusthed*. SolopreneurCast.

Lavendt, Ebbe og Ninna Holch Trubka (18. februar 2015). *Er du psykisk robust?* Krifa, Podcasts, Det sunde arbejdsliv.

Lavendt, Ebbe og Mathilde Zwinge (19. december 2016). *Robusthed – Forudsætnin-
ger for at klare stress og modgang*. Center for Positiv Psykologi.

Lopez, Shane J. (2014). *Making Hope Happen: Create the Future You Want for Yourself and Others*. Simon & Schuster Children's Publishing.

SergeyTs (2015). *Three approaches to psychotherapy - All Three session*. YouTube.