

2015

Afstemt Pædagogik

Metodebeskrivelse Del II: Praktisk gennemgang

Afstemt Pædagogik er udviklet i forbindelse med Projekt Særforanstaltninger – Udvikling af metode og effektmålingsværktøjer.

Metodebeskrivelsen består af tre dele.

Del I indeholder en kort gennemgang af projektets baggrund og redegør for AP-metodens teoretiske grundlag.

Del II gennemgår den praktiske anvendelse af AP-metoden.

Del III indeholder AP-metodens dokumentationsværktøj med vejledninger.

Metodebeskrivelsens tre dele kan tilsammen anvendes til inspiration og som opslagsbog i forbindelse med implementering og brug af AP-metoden i arbejdet med borgere med udfordrende adfærd.



Indhold

1	Indledning Del II	2
2	Implementering.....	3
2.1	Uddannelse	3
2.2	Ledelsesmæssig opbakning	3
2.3	Supervision.....	3
3	AP-metodens basale principper	4
4	Stressprofil	6
4.1	Advarselstegn og kaostegn	7
4.2	Kortlægning af Jeres borgers stressbelastningsprofil	8
5	Afstemte pædagogiske strategier	11
5.1	Forebyggende strategier	11
5.2	Interventionsstrategier	12
5.3	Erfaringsindsamling.....	14
6	Måltrettet udvikling.....	16
6.1	Foranstaltningens formål og indsats	16
6.2	Indsatsformålet.....	17
6.3	Delmål	19
7	Hændelser	22
8	Vidensbanken	24
8.1	Hvad er Vidensbanken	24
8.2	Tegn.....	24
8.3	Respons.....	25
8.4	AP-strategier	25
8.5	Organisering af miljøet	27
8.6	Reetablering af relationen	27
8.7	Udvikling	27
8.8	Brug af AP-metoden.....	28
9	AP-processen skridt for skridt	29

2015 Bo Ertmann, Camilla Zacho Woetmann, Svend-Ejner Pejstrup, Eva Fischer

1 Indledning Del II

Dette hæfte er anden del af i alt tre dele, som tilsammen udgør en manual for brugen af Afstemt Pædagogik – AP-metoden – i arbejdet med borgere med udfordrende adfærd i særforanstaltninger. Metoden kan dog med fordel også anvendes bredere. Med AP-metoden er der skabt et redskab, der kan forny socialpædagogikken i arbejdet med udfordrende adfærd.

AP-metoden er udviklet med det formål at nedbringe antallet af magtanvendelser, antallet af og intensiteten (alvorligheden) i situationer med udfordrende adfærd hos borgere i institutioner, botilbud og andre foranstaltninger. Metoden er udviklet i et treårigt projekt finansieret af satspuljemidler¹. Projektet blev afsluttet i december 2014 og viste, at metoden er velegnet i arbejdet med målgruppen.

Metodebeskrivelsen henvender sig til pædagogiske medarbejdere, der gennem uddannelse eller tidligere erfaring har kendskab til pædagogisk praksis og almene pædagogiske begreber. Det er en væsentlig fordel, at beslutningstagere i kommuner og institutioner, botilbud og foranstaltninger medvirker i beslutningen om at implementere AP-metoden, og at de har kendskab til dens baggrund og basale principper.

I den første del af beskrivelsen giver vi en meget kort gennemgang af baggrunden for udvikling af AP-metoden og en gennemgang af metodens basale principper samt dens teoretiske grundlag. Desuden redegør vi for nogle af de begreber, der anvendes i både den teoretiske og de praktiske dele af metodebeskrivelsen, og vi henleder opmærksomheden på nogle forhold, som understøtter – eller måske endda er betingelser for – en succesfuld implementering af metoden.

Denne anden del af metodebeskrivelsen indeholder en detaljeret gennemgang af alle AP-metodens praktiske elementer.

Den tredje del – Skemahæftet – indeholder de fire skemasæt: Baseline, Indsatsmål og delmål, Hændelsesskema med Analyseskema samt Vidensbanken, som til sammen udgør AP-metodens dokumentationsredskaber. Til hvert skema er der en vejledning i udfyldelse med praktiske eksempler fra hverdagen. De enkelte skemaers formål og anvendelse er udførligt forklaret senere i dette hæfte.

De tre dele af metodebeskrivelsen kan anvendes til inspiration og som opslagsbog i det daglige arbejde med borgere med udfordrende adfærd.

Vi forudsætter, at alle de medarbejdere, der skal anvende metoden, har gennemgået et kursus og dér har fået et grundigt kendskab til bl.a. AP-metodens dokumentationsværktøjer. Der stilles i AP-metoden krav til medarbejderen om selvindsigt og selvrefleksion, og når beslutningen om at implementere metoden og anvende den er taget, kræver det, at alle medarbejdere – fra ledelse til yngste vikar – forpligter sig på brugen af metoden.

¹ "Projekt Særforanstaltninger – Udvikling af metoder og effektmålingsværktøjer"

2 Implementering

I dette afsnit omtaler vi nogle af de elementer, som skal være på plads, og overvejelser, som skal være gjort, for at sikre en succesfuld implementering af AP-metoden i jeres institution, botilbud eller foranstaltning.

2.1 Uddannelse

Vi forudsætter, at I med jeres beslutning om at anvende AP-metoden i arbejdet med borgere med udfordrende adfærd også beslutter at gennemgå et kursus i anvendelse af metoden. Kurset er for hele personalegruppen og består af en kombination af korte teoretiske oplæg, gruppearbejde og træning i anvendelse af AP-metodens enkelte dele med eksempler fra jeres hverdag og øvelser i brug af metodens dokumentationsværktøjer.

Kurserne har typisk en længde på 15-18 lektioner fordelt over tre dage, hvoraf i hvert fald to bør være fortløbende og kan afholdes på stedet, såfremt der er lokaler til rådighed.

2.2 Ledelsesmæssig opbakning

Gennemførelsen af Projekt Særforanstaltninger viste, at en effektiv implementering af AP-metoden kræver ledelsesmæssig opbakning – også i driftsfasen. Der skal afsættes tilstrækkelig tid til at sikre grundighed i implementeringen. Både gennem tid til personalets drøftelser om borgernes tegn på stress, om mulighederne for at reagere hensigtsmæssigt på disse tegn samt om målene og vurderingen af dem, og ikke mindst kræver dokumentationen tid, opbakning og opfølgning fra ledelsen.

Såfremt man ønsker at implementere AP-metoden bredt i et botilbud eller på en institution, bør man opbygge en organisation til støtte for processen. Det kan f.eks. gøres ved at etablere en gruppe af mentorer eller superbrugere på stedet, som har et godt kendskab til metoden, dens pædagogiske redskaber og dens dokumentationsredskaber, og som de øvrige medarbejdere kan trække på.

Den ressource, der afsættes til implementering og til dokumentationsopgaven, kommer rigeligt tilbage som overskud i opgaveløsningen (Jf. Rapporten fra Projekt Særforanstaltninger).

2.3 Supervision

Projektforløbet har også vist, at tæt opfølgning og fagspecifik supervision af foranstaltningerne på basis af de indsamlede registreringer er overordentlig betydningsfuld og vil være medvirkende til, at der bliver genereret positive resultater. Det er nødvendigt allerede fra starten at indarbejde en sådan supervision.

3 AP-metodens basale principper

Afstemt pædagogik er baseret på principperne i Low Arousal, og sammen med nyudviklede effektmålingsværktøjer sikrer metoden, at effekten af indsatsen bliver dokumenteret. Brug af AP-metoden udelukker ikke, at I anvender andre pædagogiske værktøjer, som I finder egnede. Det er blot nødvendigt, at de bygger på samme etiske – afstemte – tilgang. Eksempelvis er tankerne i Vygotskys ”Zonen for nærmeste udvikling” velegnede i forbindelse med planlægning af mål og delmål for borgerens udvikling.

Borgere med udfordrende adfærd har vanskeligere ved at tage vare på sig selv, end mennesker almindeligvis har. De har sværere ved at genkende, udtrykke og regulere deres følelser, de har problemer med at forstå sammenhænge i det, der sker omkring dem, og de kan endda have så svært ved at adskille egne og andres følelser, at medarbejdernes stress og affekt ’smitter af’ på borgerens tilstand.

En grundantagelse bag Low Arousal-tilgangen er, at den aggressive adfærd hos borgerne også påvirkes negativt af medarbejderes respons på og holdninger til aggressionen, som derfor bør håndteres gennem nedsættelse af krav, ved at trække sig tilbage og gennem en vedvarende refleksion over og analyse af egen adfærd². Det er medarbejderen, der skal afstemme sig i forhold til borgeren, ikke omvendt, og ansvaret for at minimere den udfordrende adfærd ligger hos omgivelserne.

Det antages, at borgerens trivsel øges i takt med, at den udfordrende adfærd mindskes. Det betyder dog ikke, at pædagogikkens mål udelukkende er at bringe borgeren i en tilstand af ro og balance. Ligesom inden for almenpædagogikken er det målet, at borgeren gives mulighed for en personlig, alsidig udvikling, der både øger autonomi og det generelle funktionsniveau.

Antagelser om stress

- *at mennesker med udviklingsforstyrrelser er stressede en stor del af tiden, og*
- *at mange af de problemstillinger, som mennesker med udviklingsforstyrrelser og udfordrende adfærd har, kan kobles med et højt stressniveau.*

Begrebet Afstemt Pædagogik henviser til den centrale antagelse om afstemning mellem borgere med udfordrende adfærd og deres omgivelser. I korte træk handler AP således om at afstemme omgivelserne bedst muligt med borgerens aktuelle tilstand for at holde stress og affekt på et niveau, der optimerer borgerens funktionsniveau.

AP-metoden flytter altså fokus fra antagelsen om, at den pædagogiske opgave handler om at have kontrol og styring, til i stedet at have fokus på at skabe udvikling. Gennem et lavere stressniveau hos borgeren bliver det muligt at være i en udviklende dialog, hvor borgeren reelt kan opleve sig inddraget i både målsætning og i processen.

² Den danske kliniske psykolog Bo Hejlskov Elvén har med sine danske publikationer og sit arbejde med forskerne i Studio III været med til at udbrede og udvikle Low Arousal-metoden i Skandinavien.

Tankegangen i AP-metoden er at finde ressourcer og se muligheder for forandring frem for at være optaget af mangler og af at korrigere og straffe udfordrende adfærd. Frem for at fokusere på problemernes opståen, gælder det om at gøre omgivelserne mere forudsigelige og meningsfulde. Og derigennem finde måder, hvorpå man kan øge borgerens muligheder for at håndtere belastnings- eller stressfaktorer. AP-metoden har som formål at fremme oplevelsen af sammenhæng, både på individ- og gruppeniveau: hos den enkelte borger i foranstaltningen og i personalegruppen.

4 Stressprofil

Den teoretiske baggrund for stressmodellen er beskrevet i metodebeskrivelsens Del I, derfor gengiver vi her alene 'kasserne' med eksempler på grundlæggende og situationsbestemte stressfaktorer samt kasserne med eksempler på advarselstegn og kaostegn. Der kan desuden findes flere praktiske eksempler i Del III – Skemahæftet.

Stressmodellen skelner mellem:

**Grundlæggende stressfaktorer – Situationsbestemte stressfaktorer
og
Advarselstegn – Kaostegn**

Grundlæggende stressfaktorer kan være:

- Svag central kohærens
- Svage eksekutive funktioner
- Sociale vanskeligheder
- Sansefølsomhed
- Permanent smerte
- Søvnproblemer
- Svag struktur
- For høje eller for mange krav
- Ensomhed
- Familierelaterede vanskeligheder
- Intense følelser i omgivelserne

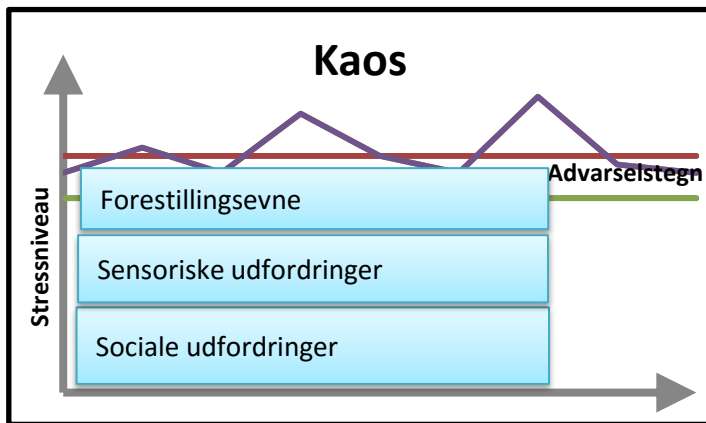
Situationsbestemte stressfaktorer kan være:

- Krav
- Konflikter
- Skæld ud
- Pludselige lyde
- Momentvis smerte/ubehag
- Pludselige ændringer
- Mennesker man ikke kan lide
- Kontroltab
- Følelse af ikke at slå til
- Mad
- Uretfærdigheder
- Højtider og fester

Det er ikke kun den samlede stressbelastning, der er interessant, men også de enkelte stressfaktorer. Har man identificeret disse, giver det nemlig mulighed for at eliminere specifikke stressfaktorer. Enten de grundlæggende belastningsfaktorer eller de mere situationsbestemte stressfaktorer, som får bægret til at flyde over.

Kaos opstår, når stressen bliver for høj, men inden da forekommer en række advarselstegn. Advarselstegnene opleves og skal aflæses forskelligt fra person til person. Det er derfor vigtigt at kortlægge dem for den enkelte borger.

De fleste mennesker klarer hverdagens stresspåvirkninger uden at overskride kaoslinjen, medens mange borgere med udfordrende adfærd når op over denne linje.



Det gør de, fordi deres grundlæggende vanskeligheder er langt flere end andres. En kortlægning som den, der vises i figuren til venstre, vil gøre det muligt at planlægge og ændre i omgivelserne, så disse borgere kommer gennem hverdagen med færre konflikter.

4.1 Advarselstegn og kaostegn

Der er forskellige typer af advarselstegn, som den enkelte oplever og viser, når stressniveauet stiger op til advarselsslinjen. Tegnene kan enten være positive eller negative. De negative kan medvirke til at øge stressniveauet yderligere.

De positive tegn, som tyder på en hensigtsmæssig strategi eller mestring, kan være:

- At nægte
- Skældsord eller trusler
- At skærme sig
- Usynlige venner
- Træthed og dovenskab
- Særinteresser

Negative tegn på en manglende eller uhensigtsmæssig mestring kan være:

- Irritabilitet
- Pessimisme
- Humørsvingninger
- Angst
- Tvangsadfærd
- Aggressivitet

Ovenstående er eksempler. Der findes naturligvis langt flere tegn afhængigt af de erfaringer, den enkelte har. Ved at identificere advarselstegn kan vi vide, at borgeren er tæt på at ramme tærsklen for oplevet kaos og dermed har behov for at blive mødt på en måde,

som reducerer stress- og affektniveauet hurtigst muligt. Advarselstegnene kan altså bruges til at navigere efter i hverdagen.

Akutte kaostegn kan være:

- Udadrettet adfærd
- Skrig og råb
- Selvmordsforsøg
- Angst- og panikanfald
- Voldsom selvskadende adfærd
- Desorientering
- Handlingslammelse

Langvarige kaostegn kan være:

- Depression
- Psykoser
- Spiseforstyrrelser
- Angsttilstande

Der er to slags kaostegn. De akutte, som opstår, lige når belastningen kommer over strengen, og som indebærer et akut tab af selvkontrol. Og de langvarige, som opstår, når et menneske har været stresset over længere tid.

De tegn, I skal starte med at registrere, er de akutte tegn, som I ser hos borgeren, inden denne foretager en intens, udfordrende handling – inden der opstår en voldsom konflikt-situation – altså det, der hjælper jer med at forudsige, at det vil ske. Når I sammen har lavet en lang liste, grupperer I tegnene i 10 grupper og giver dem numre fra 0 til 9.

Eksempel på tegn på stigende stress- og affektniveau:

- 0 Sitrer ved øjnene
- 1 Motorisk urolig, trækker vejret hurtigt.
- 2 Piller i alt, laver huller, spiser 'dutterne' på fjernbetjeningen.
- 3 Bider negle, klør sig voldsomt i håret.
- 4 Udfører tvangshandlinger (går f.eks. flere gange over dørtrinet).
- 5 Hikker, bøvser, prutter provokerende.
- 6 Verbalt udfordrende adfærd, bruger ukvemsord.
- 7 Placerer sig fysisk foran køleskabet eller vaskemaskinen.
- 8 Råber og skriger med skinger stemme.
- 9 Lægger sig ned, skriger, sparker på personale, kaster med genstande.

Denne liste skrives ind i Vidensbanken, justeres – dvs. gøres mere og mere præcis – i takt med, at jeres samlede kendskab til borgeren øges.

Det er denne liste, som viser jer, at I skal træde til med stress- og affektminimerende handlinger som beskrevet senere. Listen gør det også enkelt for jer ensartet at vurdere intensiteten i de hændelser, I registrerer i Hændelsesskemaet, som vi også gennemgår senere.

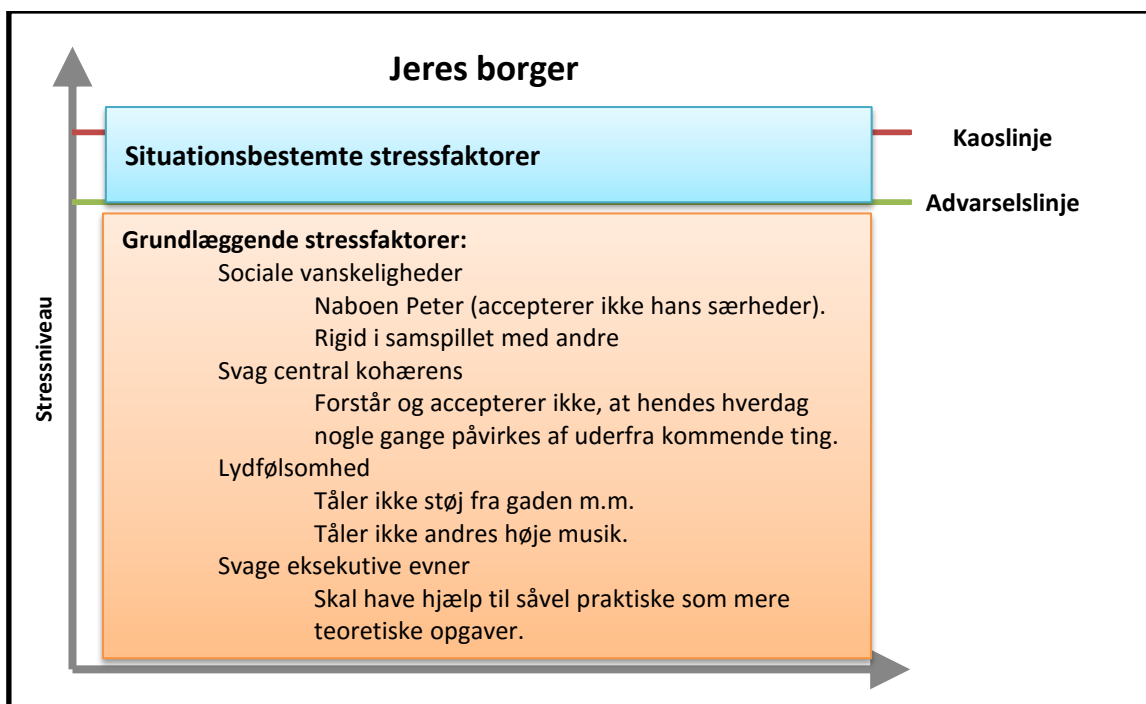
Men inden da gennemgår vi de faktorer, som belaster jeres borger og skaber det forhøjede stress- og affektniveau.

4.2 Kortlægning af Jeres borgers stressbelastningsprofil

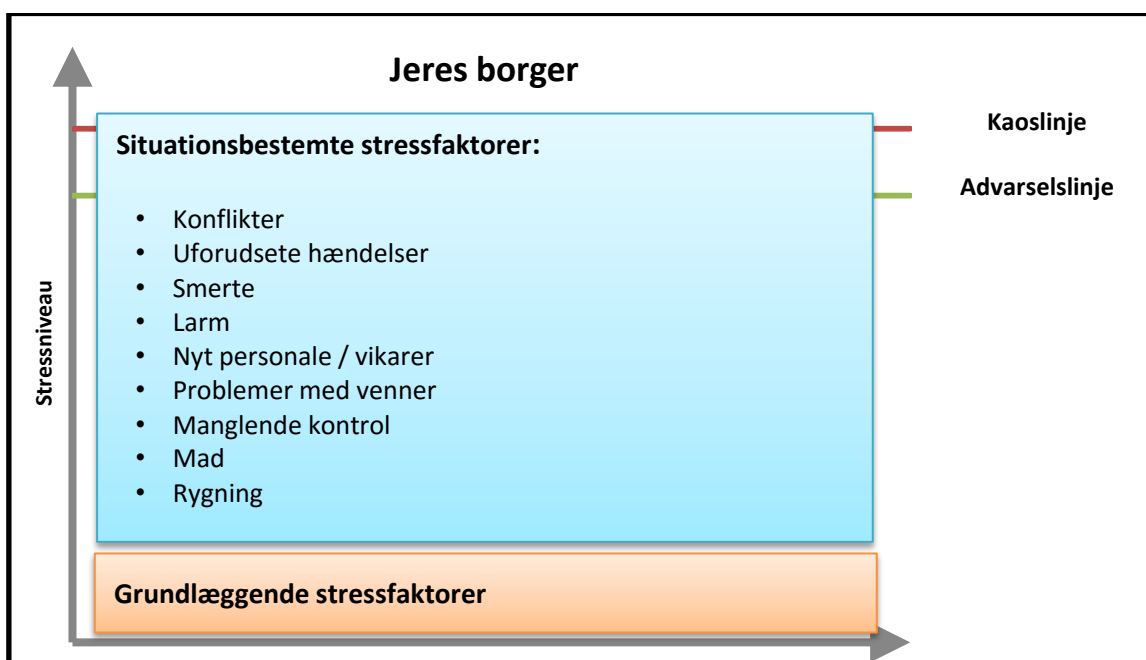
Når I har oplistet de grundlæggende og de situationsbestemte faktorer, der kan stresse borgeren og skabe et højt affektniveau, har I lavet borgerens stressprofil.

De grundlæggende faktorer er alle de iboende (måske medfødte) vanskeligheder, borgeren har, og som ikke umiddelbart står til at ændre, samt de udefrakommende faktorer, som kun vanskeligt og kun på lang sigt lader sig minimere.

De situationsbestemte stressfaktorer kan man som regel hjælpe borgeren med at minimere eller komme uden om.



Husk at dette kun er eksempler, og at stressfaktorerne kan have mange forskellige udtryk.



Man kan jo ikke i en tilspidset situation forbedre en borgers svage evne til at se og forstå komplicerede sammenhænge eller fjerne lydfølsomheden. Man kan derimod prøve at skabe forudsigelighed, hjælpe med at skærme borgeren mod larm, og man kan reducere nye krav, før det går galt – og ens egen respons kan være rolig, forstående, hjælpsom og accepterende.

Det er let at forstå, hvorfor det så nemt går galt for borgeren i ovenstående eksempel. Når jeres lister med grundlæggende og situationsbestemte stressfaktorer er lavet, er det også let at forstå, at I må gøre noget – respondere – hensigtsmæssigt og fjerne nogle af stressfaktorerne.

En fuldstændig liste over situationsbestemte stressfaktorer for borgere med udfordrende adfærd vil være uendelig lang. Og I skal i stedet selv, og ved hjælp af jeres analyse af borgerens tegn, identificere de faktorer, der stresser borgeren.

Når I identificerer de tegn på stigende affekt, borgeren viser, og organiserer dem sådan, at I også er opmærksomme på de første spæde tegn på let stigende affekt, så kan I også lære at se hvilke stressfaktorer, der lige nu begynder at tage magten og kontrollen fra borgeren. Dermed kan I tidligt – mens affekten endnu er beskeden – træde til med hensigtsmæssig respons og virksomme handlinger. Sammen vil I bevare muligheden for dialog om udvikling.

Mange grundlæggende stressfaktorer er sikkert aflæggere eller dele af nogle helt grundlæggende indre vanskeligheder, som f.eks.:

- Svag central kohærens
- Svage eksekutive evner
- Sociale vanskeligheder
- Kommunikative vanskeligheder
- Kognitive vanskeligheder
- Sansefølsomhed
- Smerter
- Søvnproblemer
- Svag struktur
- Ensomhed
- Sansemotoriske vanskeligheder
- Sensoriske vanskeligheder

og nogle ydre, påførte stressfaktorer:

- For høje krav, både faglige og personlige
- Familierelaterede vanskeligheder
- Store følelser i omgivelserne
- Massiv støj
- Mennesker man ikke bryder sig om
- Etc.

Yderligere eksempler på situationsbestemte stressfaktorer:

- Have ansvar for noget
- Uforudsete møder med "venner"
- Være alene på gaden
- Have ledelse af en gruppe f.eks. i skolen
- Skille sig ud – f.eks. på idrætsbanen
- Pres
- Emotionel påvirkning
- Sociale relationer udenfor hjemmet
- Ustrukturerede og uforudsigelige situationer, f.eks. pauser
- Modtage flere informationer samtidigt
- Når man må stoppe midt i en opgave
- Pludselige lyde
- Uretfærdighed
- Andres konflikter
- Kulde/varme
- Etc.

Jeres viden om de faktorer, der øger borgers stressniveau skrives ind i Vidensbanken.

5 Afstemte pædagogiske strategier

For at fremhæve det centrale arbejde omkring den udfordrende adfærd har vi opdelt de pædagogiske strategier i en meningsfuld og kronologisk 'før', 'under' og 'efter' en kritisk situation. Både teoretisk og praktisk griber principperne ind i hinanden. Det påpeges, at succesen er betinget af en systematisk udmøntning af principperne i hver af de tre faser. Derimod vil den kronologiske opdeling af strategier kunne udviskes i takt med, at medarbejderne opbygger erfaring med AP-metoden. For overskuelighedens skyld er de her præ-senteret i en kronologisk rækkefølge.

5.1 Forebyggende strategier

Hvad gør vi før en kritisk situation opstår?

Respons

Jeres egen respons er helt afgørende for borgerens stressniveau, og arbejdet med denne er en central del af de afstemte pædagogiske strategier. Ofte er medarbejdere ikke klar over, hvor nemt affekt og stress smitter, og at egne spændingsmønstre, talemåder og handleanvisninger har direkte indflydelse på borgerens aktuelle stress. Ofte har medarbejdere en fornemmelse af og erfaringer med, hvordan de bedst muligt kan gribe ind i. Disse erfaringer skal systematisk dokumenteres i Vidensbanken.

Rutiner

Det er hensigtsmæssigt, at I er bevidste om hvilke rutiner, der forekommer i jeres tilbud samt hvilken begrundelse, status og virkning, de enkelte rutiner har. Spørg jer selv, om en given rutine fremmer eller hæmmer borgerens trivsel, læring og udvikling.

Afledning

Hvis borgeren viser tegn på øget stress, kan afledning af opmærksomheden fra det, der formodes at være udløseren af den situationsbestemte stress, være hensigtsmæssig. For nogle kan det være lettende at tale om noget, vedkommende godt kan lide; for andre kan det være, at et tilbud om et gode såsom en gåtur, mad/drikke eller en aktivitet virker afledende og dermed stressregulerende.

Undgå belastning

Når en borger befinder sig i en situation, der skaber frustration og bringer borgeren tæt på advarselslinjen, skal I tilstræbe at fjerne eller reducere det, der giver anledning til den stigende stress. Det kan eksempelvis være en for borgeren ubehagelig støjkilde eller et overfyldt lokale, og løsningen kan ganske simpelt være at fjerne disse udløsende stimuli for at nedbringe den aktuelle belastningsgrad.

Krav

Hvis der stilles krav til en borger, som udløser advarselstegn, skal I overveje, om kravet skal stilles eller opfyldes på en anden måde. Det kan også være, kravet skal tilpasses eller helt fjernes, hvis borgeren viser tegn på, at stressbelastningen er tæt på kaoslinjen. Generelt har kravtilpasning inden for AP som formål at dæmpe stressniveauet. Årsagen til at det er vigtigt at kigge på kravtilpasning, er, at forskning har vist, at over halvdelen af alle

konflikter mellem medarbejdere og børn i pædagogiske sammenhænge opstår i kravssituationer. Ved at ændre kravssituationen kan antallet af konflikter altså mindskes betydeligt. Det gælder ikke om at fjerne kravene men derimod om at stille de rigtige krav på det rigtige tidspunkt. Der kan skelnes mellem minuskrav og pluskrav.

Minuskrav, hvor man prøver at fjerne en adfærd, man ikke vil have. Noget man vil have borgeren til at holde op med.
Pluskrav, hvor man prøver at øge eller udvide en given adfærd. Det kan fx være, at man beder borgeren om at tage tøj på eller fortæller, at det nu er spisetid.

Der er en tendens til at stille flere minuskrav end pluskrav til borgere i særforanstaltninger, og det fører også til, at borgeren forstår, at han/hun har gjort noget forkert. Men det betyder ikke, at sandsynligheden for gentagelse mindskes. Derimod kan en god struktur gøre det mere sandsynligt, at borgeren af sig selv har den ønskede adfærd, og ansvarsprincippet må derfor her tages i brug – det er op til jer som medarbejdere at justere, hvis der er for mange minuskrav i brug.

Ligeledes er det jeres opgave at få borgeren til at sige ja. Frivilligt. Det betyder, at hvis der kommer et nej, så skal man bakke tilbage og overveje, hvad der kan gøres anderledes for at få et ja. Det er AP i praksis. Ud over struktur er forberedelse i tid en effektiv metode. Eller det at give borgeren et valg mellem to muligheder, som begge er hensigtsmæssige i situationen. Det kan nemlig være langt lettere at sige ja til noget, hvis man samtidig får lov til at sige nej til noget andet. Valgene skal dog være ligeværdige og tidsmæssigt ens.

En anden metode er at vente, til personen er klar, ud fra det af Hejlskov omtalte snooze-princip. Mennesker med udviklingsforstyrrelser har sommetider brug for længere tid til at blive klar til en given aktivitet, og hvis vi ved, hvordan vi handler, er det ikke noget problem. Hvis vi ikke er klar til at stå op om morgenen, kan vi snooze og udsætte alarmen ti minutter. Den ringer på præcis samme måde ti minutter senere. Det gode er, at vækkeuret ringer på præcis samme måde og altså ikke stiger i intensitet. At bruge snooze-metoden i pædagogisk sammenhæng indebærer, at vi påminder om, at vi er i gang med at gøre os klar på præcis samme måde som første gang, vi sagde det. Hvis stemmen hæves, eller der er irritabilitet at spore, bliver aktiviteten sværere at gennemføre.

En anden måde at kravtilpasse på er at have fokus på såkaldte vi-oplevelser. Det er nemmere at få borgeren til at gå med sig, hvis der bliver sagt 'kom, så går vi', frem for hvis der bliver sagt, 'vil du gå med mig?' eller 'du skal gå'. Det handler om at skabe en bevægelse og en sammenhørighed, der er svær at modstå. Vi går sammen³.

5.2 Interventionsstrategier

Hvad gør vi, når der opstår en kritisk situation?

Talesproget

Hvis der er opstået en konfliktsituation, hvor borgeren tydeligt er i ubalance og er over

³ Hejlskov 2010; 2012.

grænsen for kaos og selvkontrol, skal I være meget bevidste om, hvordan I taler til borgeren. Det gælder både, hvad der indholdsmæssigt siges, og hvordan tonefald og kropssprog udtrykker budskabet. Især det sidste er vigtigt, af hensyn til affektsmitte. Det vil bidrage til at nedbringe borgerens stressniveau, hvis du taler med mindst mulig styrke og størst mulig ro.

Kropssproget

I en kritisk situation skal det undgås, at borgeren oplever jer som en trussel, men tværtimod som nogle, der kan hjælpe borgeren i den kritiske situation. I kan på forskellige måder vise borgeren, at han/hun ikke er en trussel i situationen. På grund af affektsmitte er det helt afgørende at forholde sig til sin egen affekt, når man er i kontakt med et menneske med en udviklingsforstyrrelse. Der er nogle enkle og praktiske kneb, man kan gribe til for at holde det affektive niveau lavt.

Her fremhæves et par stykker:

- Virk rolig og afspændt
- Undgå øjenkontakt
- Giv borgeren plads, træk jer væk eller vend siden til. Også (og især) i kravssituationer.

Fysisk kontakt

Kropskontakt for at inddæmme aggressiv adfærd vil til enhver tid og i enhver situation være en nødløsning, hvor ingen anden mulighed skønnes tilstrækkelig. AP-metoden anbefaler en række konkrete strategier for, hvordan fysisk kontakt kan begrænses til et minimum. Overordnet gælder følgende principper ved anvendelse af fysisk kontakt for at begrænse voldsom og faretruende adfærd:

- Voldelige situationer skal til enhver tid søges forebygget og undgået.
- Hvis fysisk kontakt skønnes nødvendig, skal teknikker, som påfører smerte eller virker nedværdigende helt undgås.
- Fysisk kontakt skal være så let, rolig og kortvarig som mulig.

Hvis en situation er gået over i vold, er det ikke længere tilstrækkeligt at træde et skridt tilbage eller at forsøge afledning. De spejlingsfunktioner, der er blevet beskrevet, er ikke kun gældende ved synsindtryk; vi spejler også hinandens muskelspændinger i situationer, hvor vi rører hinanden. Hvis vi tager fat i armen på en anden, spænder den anden sine armmuskler. Muskelspænding er generelt en dårlig ting i konfliktsituationer, idet det øger stressniveauet og dermed risikoen for yderligere kaos.

Det altoverskyggende princip i farlige situationer er derfor at tage fat i den voldelige borger med så afspændt muskelaktivitet som muligt. I praksis betyder det at tage fat med en bevægelse, hvor man ikke holder armen fast, men derimod styrer armen i ønsket eller mindre skadelig retning. Hvis det er muligt, kan man forsøge at få armen ind i en cirkelbevægelse, da det vil gøre det vanskeligt for borgeren at slå igen. Næste skridt er at slippe. Efter kun 5-7 sekunder slippes grebet, også selvom impulsen er at holde fast indtil borgeren er blevet rolig. I stedet skal man slippe aktivt og gå nogle skridt væk, så borgeren ikke føler sig truet.

5.3 Erfaringsindsamling

Hvad gør vi efter en kritisk situation?

Reetablering af den gode relation

Når en kritisk situation klinger af, kan både borgeren og medarbejderne, der har været involveret i situationen, føle sig mislykket eller uafklaret overfor hinanden. Det vanskelige i en sådan situation er, at både medarbejderen og borgeren kan opleve den anden som ubehagelig, truende eller usympatisk og derfor lægge afstand. Det kan ikke forventes, at borgeren tager initiativ til reparation og genskabelse af tilliden til medarbejderen, det må derimod forventes, at medarbejderen er ansvarlig for at genoprette relationen. Det kan eksempelvis gøres ved at tale situationen igennem med borgeren, som derved kan få tilbudt en forståelse af sit eget perspektiv og sin egen oplevelse af den kritiske situation.

Det kan i sig selv virke lettende at vise borgeren, at medarbejderen kan sætte sig ind i grundene til den adfærd, man har været igennem. Ligeledes kan medarbejderen gennem en samtale med borgeren få styrket sin empati og måske også gennem en øget forståelse forebygge, at en lignende situation opstår igen. Hvis en sådan samtale ikke er mulig, kan et alternativ være at tage initiativ til en aktivitet, hvor der erfaringsmæssigt har været god kontakt mellem borgeren og medarbejderen. På denne måde kan borgeren mærke, at den kritiske situation ikke har skabt vedvarende forandringer i relationen, og få en tillid til, at medarbejderen fortsat udviser ærlig omsorg og velvilje.

Registrering

For løbende at monitorere intensiteten og hyppigheden af borgerens kritiske hændelser, er det en integreret del af AP-metoden, at medarbejderne dagligt registrerer både negative og positive hændelser. Desuden udvælges hver måned en situation, der beskrives i Vidensbanken. I udvælgelsen af situationer prioriteres situationer, der er mest instruktive med henblik på at kvalificere den pædagogiske indsats. Hændelsesskemaet og Vidensbanken sigter mod at opbygge systematisk viden om borgerens udfordrende adfærd og denne adfærds sammenhæng med kontekstuelle faktorer. Derved kan I optimere tilbuddets faglige rammer for borgeren, således at antallet af og intensiteten i hændelserne aftager i takt med, at den afstemte pædagogiske tilgang implementeres. Det er derfor vigtigt at have øje for, hvad man selv gjorde i situationen, hvad kollegaer gjorde i situationen, og hvilke andre rammebetingelser rundt omkring borgeren der kan have haft indvirkning på hændelsen.

Hændelsesskemaet erstatter ikke skemaer, der anvendes til at beskrive, dokumentere og indberette magtanvendelser. Eventuelle magtanvendelser, der forekommer i forhold til borgeren i foranstaltningen, skal indberettes på sædvanlig vis på de dertil udviklede skemaer.

I det omfang det er muligt, inddrages borgeren i udvælgelsen af den situation, der skal beskrives, og i selve udfyldelsen af skemaet – eller man kan lade borgeren gennemse det udfyldte ark. Eventuelt kan kontaktpersoner involveres i denne proces.

Dermed fremkommer en kvantitativ måling af adfærden, som meget tydeligt kan indikere udvikling. En nedadgående tendens i intensiteten vil kunne tolkes som en indikator for, at anvendelsen af AP-tilgangen har nedbragt stressniveauet for borgeren. En nedadgående hyppighed som også vil komme til udtryk i ændring i antallet af magtanvendelser.

Ligesom ved Baseline, Delmål og Vidensbanken er der udviklet et særligt og velafprøvet skema med netop dette formål.

Sammenfattende er følgende metodiske principper før, under og efter en kritisk situation:

Før en kritisk situation	Under en kritisk situation	Efter en kritisk situation
Tegn/stressprofil	Talesprog	Reetablering af relationen
Respons	Kropssprog	Registrering
Rutiner	Fysisk kontakt	Udvikling
Afledning		Organisering af miljøet
Undgå belastning		
Krav		

6 Målrettet udvikling

6.1 Foranstaltningens formål og indsats

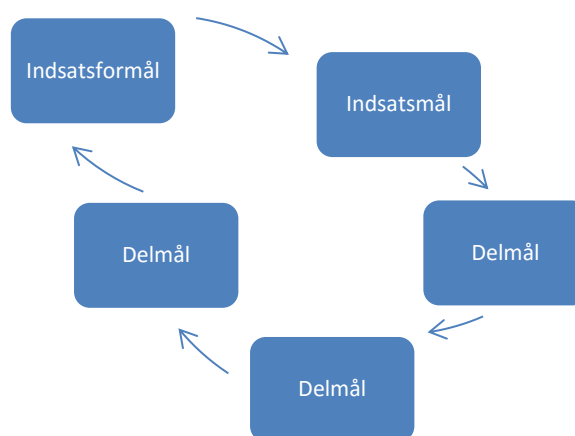
I AP-metoden arbejdes der struktureret og sammenhængende med *indsatsformål*, *indsatsmål* og *delmål* og med *dokumentation af indsatsen*.

Der skabes med skemaerne sammenhæng mellem de formål, som den visiterende og anbringende myndighed har udarbejdet for borgeren, og de mål, der arbejdes med i hverdagen på institutionen. Dokumentationssystemet tager afsæt i værktøjer, som blev udviklet og afprøvet i et projekt gennemført af KL, Rambøll og seks kommuner⁴. Dette dokumentationsredskab blev udviklet for at give aktørerne i projekter og kommuner dokumentation for og viden om effekten af de indsatser, der leveres til borgerne. Evalueringen viste, at dette instrument fungerede godt i praksis.

Dokumentations- og udviklingsskemaerne i AP-metoden bygger videre både på principper, skaleringer og metodemæssigt design fra dette projekt, men er på afgørende punkter blevet tilpasset AP-metodens målgruppe og formål. Ved at tage afsæt i allerede eksisterende materiale har det ikke været nødvendigt at opfinde et helt nyt instrument. I stedet har allerede afprøvede og tilpassede værktøjer fra Rambøll-projektet kunnet udgøre kvalificerede skabeloner til udformning af de anvendte AP-skemaer.

Skemaerne er udviklet på en måde, så de sikrer, at dokumentationen opleves meningsfuld, hænger sammen med den eksisterende sagsbehandling og indsats og producerer anvendelig viden på flere niveauer i organisationen. Redskaberne er således udviklet til at matche andre kendte metodeværktøjer på området, såsom Voksenudredningsmetoden (VUM)⁵.

For at nå målene må vi se på muligheder for at udvikle såvel borgerens som vores egne kompetencer. At arbejde målrettet med AP-metoden omfatter derfor også, at vi ser på os selv, egne kompetencer og muligheder for at udvikle disse. Udviklings- og dokumentationsarbejdet fungerer som i en cirkulær bevægelse.



⁴ Den samlede afrapportering fra projektet kendes som "Faglige kvalitetsoplysninger på Psykiatri- og Handicapområdet".

⁵ En metode til sagsbehandling, der arbejder med målinger af forandringer, som borgeren og sagsbehandleren tilsammen ønsker, der skal ske for borgeren inden for temaerne: mobilitet, egenomsorg, kommunikation, praktiske opgaver i hjemmet, samfundsliv, socialt liv og sundhed.

Dokumentation af arbejdet med at skabe socialpædagogisk udvikling hos borgeren kræver brug af to skemaer. Baseline-skemaet beskriver borgerens status ved begyndelsen og definerer konkrete mål for indsatsen. Disse mål føres over i delmålsskemaet. I dette skema udvikles og evalueres de delmål, man konkret arbejder med i hverdagen.

I fastsætter de overordnede indsatsformål – eller også er de allerede fastsat i handleplanen. Derudfra fastsætter I den kommende periodes indsatsmål og sluttelig den nærmeste periodes delmål. Delmålsarbejdet er de små skridts vej, og I må ofte tilbage og sætte nye delmål for til sidst at gå helt tilbage og sætte nye indsatsmål. Alt dette kan ske rigtig mange gange, indtil indsatsformålet er opnået. Det kan dog i nogle tilfælde være en meget lang og trang vej med mange hindringer, hvoraf nogle i virkeligheden er uoverstigelige. Der er en selvstændig pointe i at bryde indsatsmålet ned i meget konkrete delmål.

6.2 Indsatsformålet

Indsatsformål (eksempel)

Borgeren skal forberedes til at bo i en mindre indgribende foranstaltning (evt. selvstændig bolig) uden at være i konflikt med eller til gene for omgivelserne. Det vil sige, der skal forekomme færre vredesudbrud, bedre personlig hygiejne og mindre alkoholforbrug.

Indsatsformålet skal efter loven fremgå af kommunens handleplan.

Indsatsmål

Både indsatsformålet og indsatsmålene formuleres i Baseline skemaet. Målene kan være meget individuelle, og der er ingen rammer for, hvordan målene skal beskrives i dette felt. Indsatsmålene fra kommunens handleplan skal dog kunne relateres direkte til indsatsen i tilbuddet, hvorfor en koordination med myndighedssagsbehandleren også her anbefales.

Indsatsmålene skal vælges inden for nogle på forhånd definerede overordnede temaer:

De overordnede temaer

De overordnede temaer er de samme, som anvendes i voksenudredningsmetoden (VUM), dog tilpasset målgruppen og AP-metodens formål. Derfor er der tilføjet et specifikt adfærdstema, som afspejler det eksplicitte mål at arbejde med udfordrende adfærd. Det er kun muligt at vælge ét tema per indsatsmål.

Overordnede temaer

- Adfærd
- Mobilitet
- Egenomsorg
- Kommunikation
- Praktiske opgaver i hjemmet
- Samfundsliv
- Socialt liv
- Sundhed

Hvis det er muligt, udarbejdes indsatsformål og indsatsmål af tilbuddet og myndigheds-sagsbehandleren i fællesskab.

Det bør også overvejes, på hvilken måde borgeren i tilbuddet kan inddrages i udvælgelsen af mål og udfyldelsen af skemaet, således at borgeren – tilpasset sit udviklingsniveau og sine forståelsesmuligheder – får medejerskab til målsætningerne og kan bidrage med input.

Over tid skal der formentlig skabes udvikling inden for adskillige temaer for at opnå det ønskede indsatsformål. Dermed skal der også over tid arbejdes med adskillige indsatsmål. Det er næppe muligt for borgeren at rumme alt sammen på en gang, hvorfor det er fornuftigt at koncentrere sig om at skabe udvikling på enkelte områder ad gangen.

Aktuel status

Den aktuelle status, det vil sige status ved opstart, angives på skemaet. Det vil sige, at der foretages en vurdering af borgerens nuværende status i forhold til det opstillede indsatsmål. Tekstfeltet kan suppleres med borgerens egen vurdering, hvis denne indgår. Borgerens nuværende status angives på en skala fra 0-9 i forhold til det opstillede mål. Nedenstående pointskala anvendes til scoring, samme skala anvendes til alle scoringer.

- 0 Borgeren har ikke noget problem i forhold til det opstillede indsatsmål (ingen, fraværende, medfører ikke udfordringer for borgeren).
- 1 Borgeren har et meget let problem i forhold til det opstillede indsatsmål (ubetydeligt, medfører ikke selvstændige udfordringer for borgeren).
- 2 Borgeren har et let problem i forhold til det opstillede indsatsmål (medfører en smule eller få udfordringer for borgeren).
- 3 Borgeren har et mindre problem i forhold til det opstillede indsatsmål (medfører visse udfordringer for borgeren).
- 4 Borgeren har et moderat problem i forhold til det opstillede indsatsmål (medfører synlige udfordringer).
- 5 Borgeren har et problem i forhold til det opstillede indsatsmål (medfører tydelige udfordringer for borgeren eller omgivelserne).
- 6 Borgeren har et større problem i forhold til det opstillede indsatsmål (medfører meget tydelige udfordringer for borgeren selv eller for omgivelserne).
- 7 Borgeren har et svært problem i forhold til det opstillede indsatsmål (medfører omfattende udfordringer for borgeren selv og/eller for omgivelserne).
- 8 Borgeren har et meget svært problem i forhold til det opstillede indsatsmål (medfører meget omfattende udfordringer for borgeren og/eller omgivelserne).

Eksempel på status

Borgeren har stadig episoder med raserianfald og trusler cirka 3-4 gange ugentlig. I disse situationer bliver han så vred, at han ikke kan styre egen reaktion.

Scoring 8

- 9 Borgeren har et fuldstændigt problem i forhold til det opstillede indsatsmål (kan ikke, medfører mange og alvorlige udfordringer for borgeren og/eller omgivelserne).

Scoringen vedrører det specifikke niveau for det indsatsmål, der er opstillet, og ikke borgerens generelle funktionsniveau på det tema, som indsatsmålet vedrører. Scoringen foretages med henblik på, at man gennem løbende scoringer kan følge med i og dokumentere fremgang eller stilstand og handle på disse observationer.

Ligesom der angives en status, så angives målsætningen for borgerens fremtidige kompetence indenfor det konkrete målområde på skalaen fra 0-9 i forhold til det opstillede indsatsmål. Der tages udgangspunkt i den allerede præsenterede skala. Der fastsættes altid en dato for målopfølgning.

Målsætningen for borgerens fremtidige status bør fastsættes i forhold til den tid, der er til at arbejde med målet i. Ved anvendelse af AP-metoden følges der op senest seks måneder efter, skemaet blev udfyldt første gang.

Mål og delmål til hverdag

Det personale, der har ansvaret for arbejdet med borgeren, udfylder et delmålsskema. Delmålsskemaet danner baggrund for det daglige arbejde med målene. Det overvejes, på hvilken måde borgeren i tilbudet kan inddrages i udvælgelsen af delmål og i at udfylde skemaet således, at borgeren – tilpasset sit udviklingsniveau og sine forståelsesmuligheder – får medejerskab til målsætningerne og kan bidrage med input.

Eksempel på indsatsmål

Adfærd – håndtering af vrede

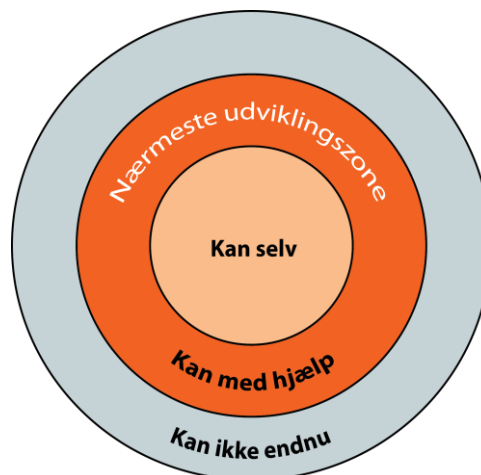
Vi vil arbejde på, at borgeren lærer at trække sig tilbage i situationer, der kan udvikle sig negativt. Det vil sige, at vi vil arbejde på, at borgeren lærer aktivt at minimere konflikter. Om seks måneder skal antallet af voldsomme episoder være reduceret til 1-2 om ugen.

Indsatsmålet føres ind i delmålsskemaet som en slags overskrift. Hvis der her er valgt flere indsatsmål, udfyldes et delmålsskema for hvert indsatsmål. På den måde sikres en direkte sammenhæng mellem indsatsformålet (handleplanen) og den indsats, botilbuddet yder.

6.3 Delmål

Inden for hvert indsatsmål kan der defineres tre delmål. Det kan, i den indledende bestræbelse, være fristende at opstille en længere række af delmål. Det har dog vist sig at være mest hensigtsmæssigt at koncentrere sig om et par enkelte delmål, opnå succes med dem og derefter at gå videre til et nyt. Få delmål er mere overskueligt for borgeren, og også i pædagogisk arbejde avler en succes en ny succes.

Når borgeren skal udvikle sig og lære nyt eller lære andre måder at tackle udfordrende situationer på, så er det vigtigt, at borgeren er modtagelig for læring. AP-metoden har her ladet sig inspirere af Lev Vygotskys læringsteori. Ifølge Vygotsky lærer man bedst, når man er en lille smule udfordret, men ikke mere end at man kan følge med, hvis man anstrænger sig og får pædagogisk støtte. Dette kaldes 'Zonen for nærmeste udvikling'. Det er medarbejdernes opgave at sørge for, at borgeren befinder sig i zonen for nærmeste udvikling og dermed kan lære. Er udfordringen for stor og for langt fra det, borgeren magter, så finder der ingen læring sted. Er opgaven for nem og ligger inden for det, borgeren i forvejen kan sikkert selv, så sker der heller ikke nogen læring. Altså skal borgeren udfordres tilpas. Det er medarbejdernes opgave at finde frem til, hvad 'tilpas' udfordring er for den enkelte borger. Delmål formuleres derfor ud fra refleksion over, hvor borgerens nærmeste udviklingszone er.



Eksempel på delmål

Borgeren skal dagligt formå at blive i sin dag-beskæftigelse indtil lukketid.

Delmålene skal være konkret og målbare. De skal være så konkrete, at også borgeren kan registrere, om det går frem eller tilbage. I nogle tilfælde kan man med fordel lave skemaer og andre oversigter, som tydeligt viser borgerens udvikling på de enkelte delmål.

I samme delmålsskema beskrives detaljeret og konkret, hvordan

der arbejdes for at nå målene. Der gives konkrete eksempler på anvendelse af redskaberne i AP-metoden og eventuelt andre pædagogiske redskaber, som er i overensstemmelse med AP-metodens Low Arousal-tilgang.

Det er vigtigt, at alle medarbejdere bidrager til drøftelserne og giver eksempler på deres indsats. Det er nødvendigt, at der er loyalitet over for metoden og de fælles beslutninger. Metoden virker nemlig bedre gennem kollektivets indsats end gennem den enkeltes medarbejders handlinger.

Eksempel

Der føres daglige samtaler om, hvordan det er gået, og især hvorfor det gik så godt i dag (når det er gået godt).

Hvis borgeren kommer tilbage til afdelingen i utide, følges han retur, og der gennemføres en 'trepartssamtale' om løsning af konflikten og anvisning af andre handlemuligheder end råberi, konflikt, kamp eller flugt.

En del af de data, der dokumenteres i delmålsskemaet, indgår senere i den vidensbank, der gælder for borgeren.

En gang om måneden drøftes status i forhold til de enkelte delmål. I forbindelse med denne drøftelse vurderes borgerens status på pointskalaen fra 0-9, og status noteres i skemaet såvel i ord som i tal.

Ud fra den månedlige vurdering af status tages der i fællesskab stilling til, om der skal ændres i strategien eller delmålet. Eventuelle nye beslutninger føres ind i skemaet.

Dokumentationen i forbindelse med målarbejdet kan umiddelbart synes omfattende. Det har dog vist sig at være ret simpelt og meget funktionelt i praksis. Brugen af Indsats- og delmålsskemaet betyder, at arbejdet gøres målbart, og evidens er til gavn for både borger og medarbejdere.

Eksempel

Score 6

Borgeren forlader for tiden sin dagbeskæftigelse to gange om ugen efter konflikter. Han følges tilbage og får straks hjælp til konfliktløsning. Borgeren modtager hjælpen.

7 Hændelser

Begreberne udfordrende adfærd, negative og positive hændelser er defineret i metodebeskrivelsens Del I.

Med det formål at følge udviklingen i arbejdet på at nedbringe antallet af og alvorligheden i voldsomme eller selvskadende hændelser, registreres antallet dagligt. Som rettesnor, for hvornår en hændelse er alvorlig nok til at blive registreret – altså hvornår en adfærd er tilstrækkeligt udfordrende til at blive registreret, gælder formuleringen i definitionen på udfordrende adfærd: adfærd, som ønskes reduceret. I denne sammenhæng er det vigtige ikke sontringen, men at det niveau, I begynder at registrere fra, forbliver det samme gennem hele registreringsperioden – dvs., indtil der ikke er behov for at have fokus på denne borgers adfærd længere – eller indtil I beslutter at ændre fokus og starter en ny registrering.

Det samme gælder for de positive hændelser og for registreringen af hændelsernes intensitet. Derfor er det nødvendigt at bruge god tid til at drøfte niveauet for registreringen, og til at lave en liste med beskrivelser af adfærd, der kvalificerer til registrering og

Uge nr.: 4		Borgerens navn: Hans Hansen												
<p>Hændelser som ønskes reduceret (Tegn på konflikter, udfordrende adfærd og lignende.)</p> <p>Sæt kryds for hver hændelse og registrer intensitet af hændelsen på en skala fra 0-9</p> <p>0 = meget lidt konfliktsøgende, 9 = meget problemfyldt og konfliktsøgende hændelse.</p>														
Mandag		Tirsdag		Onsdag		Torsdag		Fredag		Lørdag		Søndag		
Hændelse	Intensitet	Hændelse	Intensitet	Hændelse	Intensitet	Hændelse	Intensitet	Hændelse	Intensitet	Hændelse	Intensitet	Hændelse	Intensitet	
X	4	X	7			X	2	X	9	X	2			
X	6	x	4			X	4	x	2	X	3			
						X	6			X	2			
										X	5			
2	5,0	2	5,5	0	0,0	3	4,0	2	5,5	4	3,0	0	0,0	
Antal magtanvendelser i ugen:				0		Antallet af hændelser i ugen:				13		Gennemsnitlig intensitet i ugen:		4,6

til at blive at blive vurderet til en given intensitet (alvorlighed) på en skala fra 0-9. I Hændelsesskemaet og dets vejledning findes et eksempel på en sådan liste, der beskriver hændelsers intensitet. Når formuleringerne er drøftet grundigt i medarbejdergruppen, og der er opstået en fælles forståelse og en tilnærmelsesvis ensartet registrering af hændelserne, bliver det muligt med sikkerhed at vurdere, om det lykkes at mindske antallet af hændelser og intensiteten i borgerens udfordrende adfærd, samt om det lykkes at skabe en positiv udvikling på dette område.

Den detaljerede beskrivelse af de udfordrende hændelsers intensitet giver desuden mulighed for, at der opstår en fælles opfattelse af, hvornår den udfordrende adfærd er så farlig, at man må foretage en fastholdelse. Det vil ikke længere være en individuel vurdering, som jo altid vil bygge på medarbejderens egen personlige historie.

Hændelserne registreres dagligt med dagens samlede antal og gennemsnitlige intensitet. Det anbefales at gøre det til en vane at registrere hændelser umiddelbart efter, de er opstået, så data ikke mistes på grund af f.eks. vagtskifte. Ligeledes registreres hvor mange gange i løbet af den forgangne uge, der har været magtanvendelse, som jo må antages at være en konkret reaktion på en meget intensiv negativ hændelse.

Vurderes en specifik situation som vigtig for det videre arbejde med borgeren, skal denne beskrives i Vidensbanken. Herunder specielt hvilke redskaber der virkede stressnedsættende, og hvilke der i situationen ikke gjorde.

En gang om ugen sammentælles data, og udviklingen analyseres hver måned samtidig med, at I gennemgår delmålsskemaerne (afsnit 6). Der er udviklet et skema til brug for analyse af arbejdet, som giver et tydeligt overblik over udviklingen af såvel negative som positive hændelser. Bruges den elektroniske udgave, overføres alle data automatisk til Analyseskemaet.

2. kvartal	Uge nummer:	14	15	16	17	18	19	20
Magtanvendelser		0	0	0	0	0	0	0
Negative hændelser		10	10	10	10	10	10	10
Intensitet af neg. Hændelser		4,4	4,4	4,4	4,4	4,4	4,4	4,4
Positive hændelser		9	9	9	9	10	9	9
Intensitet af pos. Hændelser		5,5	5,5	5,5	5,5	5,5	5,5	5,5

8 Vidensbanken

8.1 Hvad er Vidensbanken

Vidensbanken er det sted, hvor viden om borgeren samles. Der er tale om at indsamle viden om, hvad der befordrer en rolig adfærd og dermed giver mulighed for, at der kan ske en ønsket udvikling – og hvad der ikke gør. Vidensbanken opbygges i takt med, at kendskabet til borgeren og samspillet med borgeren udvikler sig. Den rummer og danner samtidig grundlag for jeres fælles refleksioner over udvikling af den pædagogiske praksis, og i den forbindelse er det centralt også at reflektere over egne reaktioner i forhold til borgers udfordrende adfærd.

Ofte vil den løbende supervision tage udgangspunkt i Vidensbankens oplysninger. Nye medarbejdere og vikarer er med Vidensbanken sikret viden om borgeren og de tegn på stigende stress- og affektniveau, som borgeren viser, og kan der finde viden om, hvordan man handler hensigtsmæssigt for at holde affektniveauet lavt og dermed undgå konflikter. Vidensbanken revideres en gang om måneden.

Den første del af Vidensbanken rummer elementer fra borgerens stressprofil, nemlig tegnene på, at borgerens stress- og affektniveau er stigende, og viden (antagelser) om hvad borgeren giver udtryk for med disse tegn. Anden del indeholder beskrivelser af, hvordan jeres egen personlige respons bør være samt en række egnede handlemåder, som sikrer, at stressniveauet bliver nedreguleret eller i hvert fald ikke stiger yderligere. Endelig indeholder Vidensbanken hver måned en beskrivelse af en konkret hændelse, med oplysninger om hvad borgeren gjorde, og hvordan I konkret brugte AP-tilgangen.

8.2 Tegn (tegn 1)

Efterhånden som I lærer borgeren at kende, vil I kunne se flere og flere tegn og flere nuancer i tegnene. I vil også være bedre i stand til at vurdere, hvor højt stressniveauet er blevet og hvilke tiltag, der skal til for at nedregulere niveauet igen. I skal derfor prioritere tegnene på let forhøjet stressniveau først og tegnene på meget højt stressniveau sidst. Ved at gruppere tegnene og nummerere grupperne fra 0-9 har I samtidig et godt redskab til brug i vurdering af hændelsers intensitet (alvorlighed) i Hændesskemaet.

Eksempel på tegn

- 0 Sitrer ved øjnene
- 1 Motorisk urolig.
- 2 Piller i alt, laver huller, spiser 'dutterne' på fjernbetjeningen.
- 3 Bider negle.
- 4 Udfører tvangshandlinger.
- 5 Hikker, bøvser, prutter bevidst.
- 6 Verbalt udfordrende adfærd, bruger ukvemsord.
- 7 Placerer sig fysisk foran køleskabet eller vaskemaskinen.
- 8 Råber og skriger med skinger stemme.
- 9 Lægger sig ned, skriger, sparker, slår på personale, kaster med genstande.

Budskab (tegn 2)

Hvad er det, som får spændingsniveauet til at stige?

Her refererer I jeres fælles overvejelser om, hvad I antager, borgeren udtrykker med de tegn, I har nævnt ovenfor. Er det frustration over noget, der sker omkring borgeren, forventninger til noget, der skal til at ske, ønskes, der ikke kan opfyldes – ønsker kan også være

ubevidste og dermed ikke udtrykte, derfor er det faktisk muligt, at de kan opfyldes – eller der kan være helt andre grunde. Husk også, at helbredsmæssige vanskeligheder kan give uforståelige reaktioner, smerter, træthed og meget andet, som kan øge stressniveauet. Måske er borgeren selv i stand til at formulere nogle begrundelser for det øgede stressniveau.

Når I kender borgerens grundlæggende stressfaktorer, så har I også grundlaget for at afdekke en lang række af hverdagens anspændte situationer og skal blot lægge jeres viden om de situationsbestemte stressfaktorer oveni for at forstå borgerens reaktioner.

8.3 Respons

På dette sted i Vidensbanken beskriver I jeres fælles overvejelser over, hvordan I undgår at blive smittet af borgerens affekt, og hvordan I undgår, at borgeren bliver smittet af jeres. Beskriver, hvordan I skal forholde jer for at mindske borgerens stressniveau.

Respons er jeres egen personlige reaktion på borgerens stigende stress- og affektniveau, og på udfordrende adfærd.

Beskriv konkrete handlinger, som I har erfaret støtter borgeren til et lavere stress- og affektniveau, for eksempel gennem jeres talesprog og tone, kropssprog, og hvorvidt fysisk kontakt er befordrende i situationen eller ikke osv.

8.4 AP-strategier

Det vil være nyttigt at reflektere over og beskrive en række andre måder at handle på for at fastholde et lavt stress- og affektniveau uden – eller med få tilfælde af – udfordrende adfærd.

Afledning

Det er næsten kun fantasien, der sætter grænser for hvilke afledninger, der kan være tale om, og oftest ligger de på linje med borgerens interesser i øvrigt, men de kan også være overraskelser. Alt fra at åbne et vindue med en bemærkning om, at frisk luft er tiltrængt, til et tilbud om en tur ud – eller at give en overraskende information, kan bringes i anvendelse.

Tiden med mindre stressniveau kan så bruges til en bearbejdning af de stressende faktorer.

Erfaringerne om hvilke konkrete former for afledning, der har virket i situationer med højt stressniveau, er guldgrube som inspiration for andre. Nye medarbejdere vil her kunne finde hjælp til at agere hensigtsmæssigt i pressede situationer. Det er en vigtig del af Vidensbanken, at jeres erfaringer med afledning dokumenteres.

Hvordan borgerens opmærksomhed afledes, når stressniveauet er stigende?

Er borgerens bevidste eller ubevidste opmærksomhed på de stressende faktorer så intens, at en afledning kan være en fordel, og kan det bringe stressniveauet ned – i det mindste for en tid?

Krav

Hverdagen er fuld af krav, også til borgere i institutioner og botilbud. Af og til kan disse krav blive overvældende, og de kan medvirke til, at spændingsniveauet stiger u hensigtsmæssigt med udfordrende adfærd til følge. Derfor kan det også være en god idé at reducere eller helt fjerne nogle af kravene – og især se på de krav, der er stillet af moralske grunde: fordi man som medarbejder synes "det er godt for borgeren" at gøre dette eller hint.

Krav kan også være positive stressfaktorer, når de stilles som en nødvendig del af en udviklingsproces, men også de bliver negative stressfaktorer, hvis de ligger for langt væk fra borgerens aktuelle formåen, eller de bygges ovenpå andre stressfaktorer, eventuelt en række grundlæggende.

Beskriv eksempler på de krav, der kan reduceres i en given situation og de krav, som mere permanent kan fjernes eller reduceres, fordi de har vist sig u hensigtsmæssige i arbejdet med borgeren.

Det kan være nødvendigt at reducere eller helt fjerne nogle af kravene i situationer med højt stressniveau, da de ellers er medvirkende til, at spændingsniveauet stiger u hensigtsmæssigt med risiko for udfordrende adfærd til følge. Generelt bør den række af krav, der stilles til borgeren, jævnligt gennemgå et refleksivt eftersyn, og hvert enkelt kravs relevans bør genovervejes.

Rutiner

Hvilke rutiner består hverdagen af, og hvordan kan de bruges med henblik på at sænke et stigende spændingsniveau?

For nogle borgere er rutiner og fast struktur i hverdagen en beskyttelse mod det uventede og potentielt farlige, medens de for andre er som en spændetrøje, der øger stress- og affektniveauet. Det er derfor jeres kendskab til borgeren, der afgør, om det kan være hensigtsmæssigt at fastholde eller slække på rutiner ved et øget stressniveau.

Visse rutiner er nødvendige for, at større organisationer kan fungere, og af hensyn til de mange borgere der bor på samme sted. Det betinger dog, at de, der lever i og med dem, er bevidste om deres funktion i organisationens hverdag. Det er sundt at tage stilling til, om de konkrete rutiner er hensigtsmæssige og aktuelle, eller om de måske er et historisk levn, som ikke mere tjener noget formål, og som ved deres opretholdelse medvirker til at øge stressniveauet hos en eller flere borgere.

Belastning

For borgere i særforanstaltninger, botilbud eller institutioner kan socialt samvær med andre borgere eller andre mennesker, de ikke selv har valgt, være en belastning.

Ikke alle belastninger kan fjernes, men måske kan der skabes situationer, der er mindre belastende?

Hvad opfatter borgeren som belastninger. Hvilke belastninger kan med fordel minimeres i forbindelse med højt stressniveau?

En del sociale sammenhænge som højtider eller mange mennesker i et rum kan også opleves som en belastning. Ligeledes er høje lyde og skarpt lys, almindelig uro samt berøring andre eksempler på belastninger for nogle. Der er også belastninger, som vi andre ikke nemt får øje på. Vi ser dem ikke altid som belastninger.

I nogle botilbud, især i forbindelse med domsanbringelser, er borgerne underlagt samfundsmæssige regler, som ikke uden videre kan ændres, og som er belastende for borgeren. Her handler det om at arbejde med borgerens forståelse og accept af disse vilkår og internt skabe vilkår, som gør dem mindre stressende.

8.5 Organisering af miljøet

De fysiske omgivelser kan være årsag til øget spændingsniveau. Naboens liv og døgnrytme harmonerer måske ikke med borgerens, eller farven på væggen skaber ubehagelige minder. Har der været hændelser med øget spændingsniveau og udfordrende adfærd, som har tydet på, at der i borgerens levemiljø er noget, som kan indrettes anderledes med henblik på at fremme trivsel, læring og udvikling.

Find de forhold ved de fysiske eller organisatoriske rammer, som øger borgerens stressniveau

8.6 Reetablering af relationen

I nogle tilfælde vil stressniveauet stige, og den pædagogiske indsats for at nedregulere det kommer til kort. Efter en situation med højt affekt og stressniveau samt udfordrende adfærd skal relationen mellem borger og medarbejdere (botilbuddet) reetableres. Det er lige så vigtig som reetablering af relationer andre steder i samfundslivet.

Hvordan bliver vi venner igen?

Borgeren vil ofte have brug for at få sat ord på episoden og tale den igennem med den eller de involverede. Det kan være hensigtsmæssigt og tryghedsskabende hurtigt at komme tilbage til normale rutiner, men borgeren kan også foretrække, at I venter en periode, eller måske at en anden ikke-involveret eller speciel medarbejder formidler reetableringen. Hvad gør I, og hvad foretrækker jeres borger?

8.7 Udvikling

Refleksion og udvikling er vigtige dele af arbejdet med AP-metoden. Her tænkes der såvel på udvikling af kompetencer hos borger som hos medarbejder.

Hvad fremmer udvikling af borgerens kompetencer i forhold til at håndtere øget spændingsniveau? Hvad fremme læringen og udvikling af autonomi, og hvad begrænser den?

Hvordan lærer vi noget?

Brug arbejdet med Vidensbanken til løbende at identificere de forhold i jeres hverdag – strukturelt, organisatorisk og fysisk, som fremmer – henholdsvis hæmmer – udviklingen af jeres og borgerens kompetencer i at håndtere stigende stress hensigtsmæssigt.

8.8 Brug af AP-metoden

Vidensbanken skal revideres en gang om måneden. Hver måned skal I beskrive en konkret situation med udfordrende adfærd, hvor I har benyttet AP-metoden til at nedregulere borgerens stress- og affektniveau. Beskriv situationen konkret og i detaljer: hvad skete der, hvad gjorde og sagde du? Hvad gjorde og sagde borgeren?

I skal sætte ord på de tegn, I så, hvordan I tolkede dem, og hvilken respons og hvilke strategier I anvendte i situationen.

Når I registrerer og indsamler den viden og de refleksioner, der opstår i det daglige systematiske arbejde med AP-metoden, producerer I en unik viden om såvel borgerens som personalegruppens kompetencer og udvikling. Ved månedligt at ajourføre og opdatere Vidensbanken er I sikret, at den viden, I producerer om borgeren, altid er tilgængelig for alle medarbejdere, myndigheder og andre relevante samarbejdspartnere.

9 AP-processen skridt for skridt

Når der er truffet beslutning om at anvende AP-metoden, starter processen. På baggrund af handleplan og drøftelser med den anbringende myndighed vælges de temaer, der skal arbejdes med i forbindelse med borgeren i den kommende periode. Der gøres status ved at udfylde et Baseline-skema med de mere præcise indsatsmål – hvorved det bliver muligt senere at afgøre, om arbejdet har haft en effekt. Afhængigt af borgerens udviklingshastighed revurderes Baseline hvert halve eller hele år – men der fastsættes en termin.

På baggrund af Baseline-skemaet udfyldes de første delmål for borgeren – formuleret specifikt, målbart og adfærdsorienteret. Når disse mål er indfriet eller gjort til daglige rutiner, formuleres nye delmål.

Parallelt med denne dokumentation, udarbejdes en stressprofil for borgeren. Denne indeholder en række overordnede observationer, som skal kvalificere de afstemte pædagogiske strategier i arbejdet med borgeren. Der skal dagligt foretages registrering af hændelser, og de skal opgøres løbende, så der bliver adgang til en samlet statistik over hændelsesfrekvens og -intensitet.

Her ses processen samlet i et diagram:

