

Metodehæfte om arbejdet med de nye målgrupper for støtte- og kontaktpersonordningen

# SKP

## til misbrugere og hjemløse



SERVICESTYRELSEN

# **SKP til misbrugere og hjemløse**

---

Metodehæfte om arbejdet med de nye målgrupper  
for støtte- og kontaktpersonordningen

---

## SKP til misbrugere og hjemløse

– *Metodehæfte om arbejdet med de nye målgrupper for støtte- og kontaktpersonordningen*

© VFC Socialt Udsatte, 2006 og Servicestyrelsen, 2007

Henriette Zeeberg og Karen Rostrup Böyesen, støttet af en følgegruppe bestående af:

Gitte Jacobsen, Fyns Amt

Kaj Erik Jensen, boformen Svenstrupgård

Kirsten Hansen, KFUM's Sociale Arbejde

Lars Schubert, Vejle Amt

Malene Fischer, Vejle Amt

Marianne Tinggaard, Forsorghjemmet Saxenhøj

Nina Pedersen, Forsorghjemmet Saxenhøj

Peter Rønsholdt Byrgesen, Vestsjællands Amt

Steen Guldager, Fredericia Kommune

Grafisk tilrettelægning og layout: John Furland, Karlslunde

Forsidetegning: Kim Broström

Tryk: P. E. Offset, Varde

1. udgave, 4. oplag

Oplag: 1.500 stk.

ISBN: 978-87-92031-74-7 (trykt udgave)

ISBN: 978-87-92031-75-4 (elektronisk udgave)

Metodehæftet kan bestilles og downloades på [www.servicestyrelsen.dk](http://www.servicestyrelsen.dk)

Dette hæfte blev udgivet første gang af VFC Socialt Udsatte i 2006. Centret indgik i en fusion pr. 1.1.2007 og er nu en del af Servicestyrelsen under Velfærdsministeriet.

# Indholdsfortegnelse

Indledning.....	5
<b>Generelt .....</b>	<b>7</b>
Hvad er SKP? .....	7
SKP-arbejdets målgruppe.....	12
Hvorfor SKP? .....	15
Systemets muligheder og begrænsninger .....	17
Forudsætninger for SKP-arbejdet .....	20
Tjekliste til organisering .....	23
<b>Faglige udgangspunkter .....</b>	<b>25</b>
Accept .....	25
Respekt .....	29
Tillid .....	33
Omsorg .....	37
Tilgængelighed .....	41
<b>Håndværket .....</b>	<b>43</b>
Opsøgende arbejde .....	44
Relationel omsorg i praksis .....	46
Sprog.....	48
Løse strukturer .....	49
Brobygning.....	51
Redskaber .....	53
Håndtering af utryghed.....	55
Faldgruber.....	58
Afslutning af forløbet.....	63
Veje til mere viden.....	65



# Indledning

I 2002 iværksatte Socialministeriet et forsøg med henblik på at undersøge muligheden for at revidere servicelovens § 80 om støtte- og kontaktpersonordningen (SKP) – et omsorgstilbud til særligt udsatte med brugerens udvikling som mål. Fokus var rettet mod muligheden for at udvide ordningens målgruppe der hidtil havde været afgrænset til sindslidende. Vejledningen til loven beskriver målgruppen således:

”... de mest socialt udsatte og isolerede borgere ... der skiller sig ud ved at have nedsat psykosocial funktionsevne med deraf følgende store sociale handicaps og manglende evne til at få hverdagen til at fungere, meget uens sammensatte behov for hjælp og ved at være isolerede og ude af stand til at fastholde kontakt med andre”. Kunne det tænkes at metoder udviklet til denne målgruppe også kunne bruges til særligt udsatte alkohol- og stofmisbrugere der kan beskrives med nøjagtig samme ord?

I forsøgsperioden blev også hjemløse, der i en længere periode havde modtaget SKP-tilbud, indlemmet i undersøgelsen. Viden kunne dermed indsamles fra tre projektyper:

- Forsøgsprojekter på stofmisbrugsområdet der fandt sted i Vestsjællands, Vejle og Fyns amter samt Fredericia Kommune.
- Forsøgsprojekter på alkoholområdet der fandt sted i KFUM's Sociale Arbejde i Danmark.
- Forsøgstilbud til hjemløse, dels Det ambulante Kontaktcenter under forsorgshjemmet Saxenhøj i Storstrøms Amt, dels et nordjysk samarbejdsprojekt mellem Brobyggereselskabet i Aalborg Kommune, Socialforvaltningens Hjemløsekorps i Aalborg, Kirkens Korshærs Natvarmestue og forsorgshjemmet Svenstrupgård.

VFC Socialt Udsatte har i fire år fulgt forsøgene på misbrugsområderne og støttet processen. Erfaringerne er blevet samlet ind og kommunikeret på tværs til de øvrige projekter. Der har været afholdt faglige temadage og seminarer, og anonymiseret statistisk materiale er blevet udarbejdet i størst muligt omfang på misbrugsområdet. For at samle mest mulig ny, relevant viden på området, har VFC siden tilføjet erfaringerne fra de to eksisterende forsøg med SKP-tilbud til hjemløse. Materialet understøttes af andre undersøgelser og tilbyder dermed en opsamling af den aktuelle viden om behovet for SKP-ordninger til de mest udsatte alkohol- og stofmisbrugere og hjemløse, og gøre rede for hvilke elementer der kan indgå i arbejdets form, indhold og regi.

Det må konkluderes at de nye målgrupper i høj grad har brug for SKP-tilbuddet, og de mange lighedspunkter mellem den gamle og de nye målgrupper gør det oplagt at indarbejde de nye grupper i ordningen. Selvom målgruppen dermed bliver meget

forskelligartet, har den som helhed stærkt brug for et SKP-tilbud. Den manglende homogenitet betyder dog at det vil være fordelagtigt at udvikle tilbuddets form og metoder.

# Generelt

## Hvad er SKP?

Pr. 1. oktober 2006 lyder den reviderede lov om SKP-ordningen således:

”Kommunen sørger for tilbud om en støtte- og kontaktperson til personer med sindslidelser, til personer med et stof- eller alkoholmisbrug og til personer med særlige sociale problemer, som ikke har eller ikke kan opholde sig i egen bolig.” (Lov om social service § 80, 2006)

Dermed udvides ordningen fra kun at gælde sindslidende til også at omfatte misbrugere og hjemløse. Loven pålægger fortsat kommunerne at oprette en støtte- og kontaktpersonordning – et opsøgende tilbud til de mest socialt udstødte og isolerede grupper som ofte har svært ved at formulere egne behov og blive hørt. SKP-ordningen er et supplement til de øvrige offentlige sociale tilbud og skal ikke erstatte dem. Den bør ikke forveksles med forskellige institutioners aftaler om at en medarbejder fungerer som kontaktperson for en konkret bruger.

## Mål

Kommunen skal sørge for at tilbyde en støtte- og kontaktperson (SKP) til borgere omfattet af § 80 i

serviceloven. SKP-medarbejderen skal medvirke til at styrke brugerens kontakt til omverden og brugerens evne til at bruge samfundets muligheder og øvrige tilbud, dvs. opnå social og personlig mestring. SKP-arbejdets mål er:

- Sammen med brugeren at identificere og formulere dennes behov for omsorg, støtte og service og sikre at brugeren modtager det i overensstemmelse med sine rettigheder
- Sammen med brugeren at understøtte at andre indsatser bliver planlagt, samordnet og gennemført
- At bistå brugeren i kontakten til myndigheder og andre

SKP-arbejdet udføres som opsøgende arbejde på brugerens præmisser og i brugerens tempo. Medarbejderen skal støtte og bistå brugeren, men der er ikke tale om en myndighedsudøvende rolle, ligesom der ikke er tale om at SKP-medarbejderen skal optræde som brugerens advokat. Brugeren skal gøre tingene selv og selv tage initiativ til en eventuel forandring og ansvar for de ændringer der kan komme.

Der er ingen alternativer til SKP-ordningen. Tilbudet om en støtte- og kontaktperson gives når brugeren er ude af stand til at bruge de øvrige tilbud på området.



## Rammer

Vilkårene for SKP-arbejdet adskiller sig fra andet socialt arbejde på nogle meget væsentlige punkter:

- Målgruppen kontaktes via *opsøgende arbejde* og altid uden forudgående visitation
- SKP-medarbejderen er bundet af fuld *tavshedspligt* om brugeren og dennes forhold indtil brugeren selv vælger at give den fri
- Brugeren har ret til at være *anonym* så længe den pågældende ønsker det
- SKP-medarbejderen har *ingen myndighedsbeføjelser* i forhold til brugeren

Relationen mellem SKP-medarbejderen og brugeren er omdrejningspunktet i indsatsen. Medarbejderen skal ikke tage over for brugeren, men derimod støtte brugeren til egen udvikling. Hvad tilbuddet i øvrigt består af, kan ikke beskrives generelt på grund af målgruppens store variationer i sammensætning af problemer og behov for støtte. I forhold til den enkelte bruger sker støttearbejdet individuelt. Det ses – om end sjældent – at det fortsætter i et gruppeforløb.

## Organisering

Ingen præcis organisatorisk placering kan fremhæves som ideel, men det er afgørende at SKP-tilbuddet placeres organisatorisk med megen omhu. Det er enklest at knytte tilbuddet til et andet omsorgstilbud, men ikke nødvendigvis bedre end at knytte det direkte i forvaltningsregi eller til et behandlingstilbud. Blot skal man være opmærksom på at det kan øge omfanget af barrierer der skal overkommes. Den afgørende faktor er

i denne sammenhæng om det, i forhold til målgruppen, er ønskeligt at SKP-medarbejderen udgår fra et regi med en myndighedsudøvende rolle eller om det er mere hensigtsmæssigt at der ingen forbindelse kan trækkes mellem myndighed og SKP-tilbud.

SKP-ordningen er et frivilligt tilbud brugeren kan sige nej til. Det udføres på brugerens præmisser, uden myndighedsfunktioner – ud over underretningsspligten. Kontakten og tilliden mellem bruger og SKP-medarbejder skal bære støttearbejdet hvor de to parter i fællesskab strukturerer en indsats der kan forbedre brugerens vilkår.

SKP-arbejdet er opsøgende uden forudgående visitation. Relationsarbejdet kan indebære servicefunktioner, fx når SKP-medarbejderen hjælper brugeren til at lære at løse praktiske opgaver i hjemmet, og netværksskabende og brobyggende funktioner der beforder en forbedret kontakt til offentlige myndigheder og diverse netværk. Når brugeren har fået tillid til andre hjælpesystemer, kan forløbet så småt afsluttes.

Da målet er at brugeren mestrer at klare sig selv, kun støttet af stationære etablerede tilbud, ligger det i sagens natur at indsatsen er midlertidig. Processen er dog tit meget langvarig; det tager tid at skabe kontakt og få et tillidsfuldt forhold til et menneske der ikke sjældent har et mistroisk forhold til 'systemet', og det er vigtigt ikke at tilføje brugeren endnu et svigt. Der kan ikke sættes faste mål på et forløbs varighed; behovet varierer meget fra bruger til bruger. Det kan tilmed blive nødvendigt at genoptage en afsluttet kontakt fordi en ellers selvhjulpener bruger falder tilbage

ved en særlig belastning og får behov for en periode med ekstra støtte.

Organiseringen af et konkret SKP-tilbud må tage hensyn til lokale forhold. Organiseringen skal støtte ordningens uafhængighed af andre tilbud, og strukturen skabe mulighed for at tilbuddet kan fungere selvstændigt, men alligevel som del af et arbejdsfællesskab eller fagligt bagland der kan støtte SKP-medarbejderen i det daglige arbejde.

### Målgruppedefinition

Forudsætningen for at igangsætte et godt SKP-forløb er at kende målgruppen og finde medarbejdere der matcher den. Særligt udsatte og isolerede hjemløse og alkohol- og stofmisbrugere er en målgruppe med mange undergrupperinger med betydning for det opsøgende arbejde. Det er ofte meget syge mennesker med massivt misbrug. Mennesker der gennem lang tid ikke har fået noget at spise og som lever et nedværdigende og umenneskeligt liv uden brugbare sociale netværk. Mange har forsøgt – eller overvejet – selvmord. De tror ikke på at noget kan ændre deres situation til det bedre. Falck, politi, lægevagt, psykiatriske skadestuer og sygehusafdelinger foretrækker at undgå dem, og flere har forbud mod at møde op i socialforvaltningen eller hos andre offentlige instanser.

For at nå alkoholmisbrugerne, kan det være relevant at gå fra dør til dør, mens man i stofmisbrugsmiljøet i nogen grad kan opnå kontakt via andre misbrugere. Henvisere til alkoholmisbrugere vil typisk være at finde uden for misbrugsmiljøet, fx viceværter. Det er værd at være opmærksom på at der skal

mere fingerspidsfornemmelse til at udføre opsøgende arbejde over for alkoholmisbrugere end over for stofmisbrugere som man kan kommunikere klart og tydeligt med, og hvor begge parter er helt afklarede med SKP-medarbejderens egne grænser i forhold til stofferne. Indholdet i arbejdet vil også være forskelligt. I modsætning til stofmisbrugeren vil alkoholmisbrugeren som regel have haft et almindeligt voksenliv med familie og arbejde. Derfor skal SKP-medarbejderen kunne deltage kvalificeret i en samtale om brugerens livshistorie med dens traumer, nederlag, sorg, angst, valg, håb og drømme.

Brugernes køn er også en overvejelse værd. Der er færre kvinder i misbrugsmiljøet, eller de viser sig ikke i gadebilledet. De er typisk sværere at etablere kontakt til, og kontakten er vanskeligere at fastholde. På samme måde er brugere fra etniske minoriteter relativt fåtallige i målgruppen. Det skyldes sandsynligvis at der ikke er udviklet metoder til at finde og støtte dem. Uden relevant sprogkompetence – eller tolk – og uden den nødvendige viden om fremmede kulturer og livsformer, holder SKP-medarbejderne sig lidt tilbage fra denne gruppe. Disse kompetencer må nødvendigvis tilføres SKP-tilbuddet før man kan opbygge en tilidsfuld relation til den del af målgruppen.

### Opsøgende arbejde

Opsøgende arbejde er en effektiv måde at få kontakt til de mest isolerede og udsatte brugere. Arbejdet foregår på gadeplan hvor SKP-medarbejderne (op)søger borgere der ikke mestrer selv at søge hjælp. Målet er at støtte brugeren til at kunne klare sig med

de almindelige, mindre omkostningstunge tilbud. Det opsøgende element er afgørende for at SKP-målgruppen nås af tilbuddet, for at tilbuddet kan være frit for visitation og for at brugeren kan være anonym. Visitationsfriheden sikrer frivillighed og fleksibilitet og sikrer at indsatsen sker på brugerens præmisser, som vejledningen til loven foreskriver.

SKP-indsatsens opsøgende arbejde kan have forskellige omdrejningspunkter afhængigt af forholdene. Opsøgende arbejde generelt er beskrevet af Døssing i tre grundformer:

- *Screening*, baggrundskortlægning og løbende observation. SKP-medarbejderen har ingen konkrete tilbud til sin ukendte målgruppe. Denne tilgang er observerende, brugerne kontaktes ikke. Screening kan medvirke til at afgøre om der er behov for et SKP-tilbud i et konkret område, i denne sammenhæng suppleret med tiltag der kan afgøre om der er en skjult målgruppe, fx via samtaler med viceværter, lokale handlende og synlige socialt udsatte (henvisere).
- *Brobygning*. Denne tilgang indebærer at SKP-medarbejderen kan samarbejde med og henvise til relevante hjælpetilbud. Målgruppen kontaktes uden at medarbejderen kender brugerne på forhånd. Brobygning forudsætter at SKP-medarbejderen tager sig tid til at etablere aftaler med andre fagfolk og yder en indsats for at informere om de særlige forhold der gør sig gældende for SKP-tilbuddet.
- *Opsøgende arbejde knyttet til egen base eller institution*. Denne tilgang giver mulighed for at tilbyde brugeren ydelser fra en base, fx et værested. Bru-

geren kan være kendt såvel som ukendt for medarbejderne og kontaktes uden forudgående aftale.

Ud over det udegående sociale arbejde er 'opsøgende arbejde' også det arbejde der udføres på institutioner eller i tilbud hvor brugeren selv dukker op uden forudgående aftale. Denne del af arbejdet kaldes 'opsøgende arbejde' og kan være blandt de tilbud SKP-medarbejderen vil støtte brugeren i at benytte efter SKP-forløbet.

Opsøgende arbejde udføres konkret ved at en socialarbejder går rundt eller sidder udendørs og søger at etablere kontakt med borgere der falder inden for målgruppen – i dette tilfælde mennesker som ikke bruger tilbud som herberger, væresteder, varmestuer og lignende. Enten fordi de ikke vil eller fordi tilbuddene ikke er tilpasset netop dem, måske fordi de har en dobbeltdiagnose som psykisk syg og misbruger og derfor ikke er velkomne i meget målrettede tilbud.

Ofte vil disse borgere have en oplevelse af at være forfulgt af det sociale system. De kan have fået en masse henvendelser de ikke har haft overskud til at besvare og som blot har bidraget til deres følelse af kaos, eller de kan have oplevet urealistiske krav, svigt og stigmatisering. Denne barriere – at føle sig afvist af 'systemet' og dermed af systemets repræsentanter – er en af de sværeste for den opsøgende medarbejder at overvinde. Det kræver fuldstændig ærlighed og redelighed; man må gøre rede for hvem man er og hvor man kommer fra, have accepterende og respektfuld adfærd og tid nok til at lade forløbet køre tilstrækkeligt længe til at det kan afsluttes uden at brugeren føler svigt.

Målet med opsøgende arbejde er at støtte brugeren i selv at mestre sin situation med henblik på at opnå en højere livskvalitet. Blandt de mulige delmål i forløbet ses at motivere brugeren til at gå ind i – eller tilbage i – relevante netværk. Det vil ofte dreje sig om forskellige sociale tilbud eller decideret behandling, men det kan også omfatte støtte til at genetablere kontakt til mennesker i den private sfære, fx familie – måske børn – venner, naboer mv.

Det er ikke altid hensigtsmæssigt at medvirke til at genskabe brugerens gamle netværk; det vil afhænge af det konkrete forløb. Også her skal der arbejdes med motivation, ikke pres. Der kan være mange gode grunde til at kontakt er afbrudt; det er ikke sikkert at den opsøgende medarbejder ved det hele, selvom en flig er blevet løftet.

#### **Nødvendige vilkår**

Opsøgende arbejde kan ikke stå alene, SKP-medarbejderen skal have mulighed for at imødekomme behov der viser sig i forløbet. Derfor er det nødvendigt at have viden om andre eksisterende tilbud der kan have interesse for målgruppen. Da det ikke er SKP-medarbejderens opgave at presse brugeren ind i tilbud den pågældende ikke ønsker at modtage, behøver medarbejderen ikke at være udrustet med særlige beføjelser. Til gengæld er det vigtigt ikke at komme til at love brugeren noget der ikke kan lade sig gøre – hvis SKP-medarbejderen foreslår brugeren at opsøge et tilbud, skal den pågældende være i tilbuddets målgruppe og SKP-medarbejderen skal have en begrundet forventning om at der er plads. Tilstrækkelig beslutnings-

kompetence er dog nødvendig for at fastholde troværdigheden i forhold til målgruppen. Det svækker tilliden at 'skulle hjem og spørge først'.

SKP-medarbejderens personlighed er afgørende. Indfølelse men ikke eftersnakkende, faglig men ikke nedladende, handlekraftig men ikke krævende – brugeren skal kunne rummes, respekteres, konfronteres og støttes – alt det sværeste i socialt arbejde for en målgruppe der har målet fuldt af negative oplevelser.

Arbejdet fordrer både menneskelig ydmyghed og styrke. Magter man ikke at arbejde opsøgende på den beskrevne måde, kan man gøre mere skade end gavn som SKP-medarbejder. Medarbejderen må fra starten være udstyret med en god indfølelse; at vide lige hvordan og hvornår man skal kontakte en borger, eller om vedkommende hellere skal lades i fred – et vigtigt arbejdsredskab for SKP-medarbejderen.

Hensigten med det opsøgende SKP-arbejde er at støtte brugerens indre kerne der – i Revstedts beskrivelse – er konstruktiv, social, målrettet og aktiv. Medarbejderen skal ikke have ambitioner på brugerens vegne om hvilke handlinger eller hvilken livsførelse der er målet for forløbet – kun at kernen skal styrkes. Ikke alt opsøgende arbejde medfører umiddelbart en ændring. Det kræver lang tid og mange ture ud; der er langt mellem sejrene. Og man skal kunne 'sidde på sine hænder', for i det opsøgende SKP-arbejde er det altid brugeren der sætter dagsordenen.

Opsøgende arbejde fordrer støtte fra baglandet – ikke urealistiske forventninger til et resultat, men derimod faglig sparring, opbakning og forståelse for eksempelvis tavshedspligtens rolle i samarbejdet. Politisk opbakning og positive holdninger er nødvendige, bl.a. for at SKP-medarbejderen ikke skal brænde ud på grund af modstand der tager form af mistro, manglende beslutningskompetence og misundelse. Det er afgørende at etablere et godt samarbejde imellem de involverede parter – offentlige såvel som private, og have forståelse for hinandens vilkår og kompetencer. Det kan også bidrage til at udvikle alternative metoder til arbejdet.

### SKP-arbejdets målgruppe

I alt socialt arbejde med svært stillede grupper – ikke mindst opsøgende arbejde – kan målgruppeglidning forekomme. I relation til de nye målgrupper for SKP-ordningen kan det i nogen grad forhindres ved at holde sig meget bevidst om hvem tilbuddet helt præcist er tiltænkt og ved at fokusere på begrebet 'isolation'. Man kan forhindre at indsatsen glider væk fra den primære målgruppe ved at kende disse brugeres karakteristika og gennemgå hvilke grader af isolation der er relevante at forholde sig til, og hvilke udtryk de får i det konkrete område. I modsat fald glider indsatsen let over til nogle der er nemmere at komme i kontakt med, er mere umiddelbart motiverede eller til andre i udkanten af den primære målgruppe.

De nye målgrupper for SKP er de mest udsatte og isolerede alkohol- og stofmisbrugere og hjemløse der mangler en hensigtsmæssig kontakt til de sociale og

sundhedsfaglige hjælpesystemer. Den gamle målgruppe for SKP – de sindslidende – og de nye målgrupper ligner på mange måder hinanden: De har ofte omfattende psykiske problemer, personlighedsforstyrrelser og indlæggelser på psykiatrisk afdeling bag sig; de fungerer ofte dårligt psykosocialt; de lever ofte isoleret og magter ikke at etablere og fastholde kontakt med andre; de er ofte usynlige for omgivelserne, sky og indelukkede eller meget synlige ved en uhensigtsmæssig adfærd; og de har ofte egen bolig, men magter ikke at bruge den. I begge tilfælde har hver enkelt bruger sit helt eget 'katalog' af problemer der kræver sin helt egen indsats.

### Isolation

Isolation kan have mange grader og mange udtryksformer. Isolation betyder i denne sammenhæng at brugerne ikke er i stand til at benytte de sociale hjælpesystemer, ikke kan etablere og fastholde konstruktive relationer til deres netværk – hverken private eller professionelle – og derfor lever uden for eller på kanten af samfundet, i ensomhed og uden den støtte de har behov for.

Kun en lille del af målgruppen lever i parforhold. Mange har børn under 18 år, men forsvindende få har dem boende hjemme. De fleste har ingen eller kun lidt kontakt med deres øvrige familie og venner. Det er især værd at bemærke at de fleste brugere oplever deres kontakt til familie og venner som negativ – defineret af misbrug; i sammenhæng med vennerne især fordi samværet handler om at misbruge sammen eller om at købe eller sælge stoffer.

Nogle – ofte alkoholmisbrugere – lever i en helt fysisk og konkret isolation. De er nærmest usynlige for deres omgivelser, sky og indelukkede, og formår at fastholde en livsførelse der holder dem ude af de sociale systemers søgelys. Andre oplever deres isolation mere mental, med stor følelsesmæssig afstand til andre og uden god kontakt til netværk og hjælpe-systemer. De er typisk meget synlige på en negativ, ofte aggressiv måde og er bestemt kendt af de sociale systemer. Det gælder blandt andet for en del af stofmisbrugerne.

### Karakteristika

Målgruppen er mennesker med et aktivt misbrug af alkohol eller illegale stoffer – eller brugere der er ordineret metadon; for også de isolerede hjemløse har som regel et aktivt misbrug. For en del af målgruppen er problemet alkohol – alene eller i et blandingsmisbrug. Andre i målgruppen har problemer med illegale stoffer: heroin, hash, amfetamin mv. samt sovemedicin og smertestillende medicin. En betydelig del af målgruppen er ordineret metadon og en del har sidemisbrug af metadon. Typisk har misbruget stået på i mange år.

Meget generelt betragtet adskiller alkoholmisbrugeren sig fra stofmisbrugeren på flere måder der tilsammen peger i retning af at stofmisbrugers deroute er mest nådesløs, men alkoholmisbrugers isolation er dybere. Den gennemsnitlige alkoholmisbruger har et højere uddannelsesniveau, har oftere en partner, har bedre kontakt til sine børn der sjældnere er anbragt uden for hjemmet. Endvidere bor alko-

holmisbrugeren oftere i egen bolig, men er alligevel mere isoleret end stofmisbrugeren, målt i kontakt til familie, venner og netværk. Stofmisbrugers kontakter er typisk mere konfliktfyldte, men selvom stofmisbrugerne både lever og oplever sig isoleret, er de synlige for omverdenen når de anskaffer sig stofferne. Alkoholmisbrugerne er ofte både mentalt og fysisk mere isolerede.

Som typer betragtet fører de to slags misbrug til meget forskellige forløb: Langt oftere end stofmisbrugeren har alkoholmisbrugeren levet et almindeligt voksenliv med familie, arbejde og netværk. Stofmisbrugerne derimod, har typisk påbegyndt deres misbrugskarriere i ungdomsårene og har måske slet ikke haft et voksenliv uden misbrug. De er ofte mere umodne – socialt og følelsesmæssigt – og har et hårdt sprog og en aggressiv adfærd der afspejler deres færden i misbrugsmiljøerne. De skjuler ikke deres livsstil og er meget optaget af at tale om stoffer, i modsætning til alkoholmisbrugerne der er mere ydmyge, resignerede, flove og indadvendte efter måske i årevis at have løjet for sig selv og omgivelserne, trods overvældende indikationer.

### Bolig

En stor del af målgruppen er enten funktionelt eller faktisk hjemløse. En mindre del har skiftende eller ingen bolig – bor hos venner og familie, bruger § 94-boformer eller opholder sig på gaden. På overfladen ser det ud som om langt de fleste af brugerne har en nogenlunde stabil boligsituation i egen lejlighed eller på eget værelse, men de fleste lever alene og magter

ikke at opretholde eller bruge boligen på en hensigtsmæssig måde. I nogle tilfælde ser det ud til at boligen ligefrem medvirker til at opretholde isolationen. Målgruppens store andel af brugere med egen bolig, men alligevel funktionelt hjemløse, mere end antyder at et tilbud til denne målgruppe må tage udgangspunkt i brugerens eget hjem. Der må stilles skarpt på brugerens behov for støtte til at opnå eller fastholde egen bolig – og på behovet for hjælp til at fungere i den.

### *Helbred*

Brugerne har i reglen dårligt helbred og er ofte fejl- eller underernærede, afkræftede og med spiseforstyrrelser. Kørestole, blodpropper i benene, mavesår og leversygdomme (skrumpeliver og leverbetændelse) ses jævnligt.

Brugernes psykiske helbred er præget af angst, mindreværd og depression; mange har modtaget psykiatrisk behandling eller har ikke-diagnostiserede psykiske lidelser. Personlighedsforstyrrelser og mislykkede selvmordsforsøg ses ikke sjældent. Alle er ensomme og mange desuden aggressive, humørsvingende, ustabile, uligevægtige, flagrende, grænseløse og impulsive. Lidt sjældnere, men stadig markant, ses demens, koncentrationsbesvær og hæmmet udvikling.

### *Netværkskontakter*

Målgruppen har åbenlyst behov for støtte fra sociale såvel som sundhedsfaglige hjælpesystemer, men de fleste brugere har kun dårlig eller ingen kontakt til professionelle netværk. Mange er uden kontakt med

sagsbehandler, hjemmehjælp, værested, behandlere, politi og retsvæsen – for slet ikke at tale om forretninger, foreninger, skole, arbejdsplads mv. som kun en forsvindende del af brugerne kommer i nærheden af. Som kontakten med familie og venner, er også kontakten til de forskellige netværk negativt præget, fx af aggression, vold og konflikt, mindreværd, flovhed og selvdudslettelse.

### *Køn og alder*

Den helt typiske bruger er en mand i 40'erne. Ligesom på hjemløseboformerne og i misbrugsbehandlingen er der langt flere mænd end kvinder i SKP-ordningens målgruppe. De fleste er midaldrende – kun et fåtal er unge eller gamle – dvs. under 25 eller over 60.

Overvægten af mænd i målgruppen er med stor sandsynlighed reel. Men en del af skævheden skyldes at kvinderne er mere usynlige. De er sværere for SKP-medarbejderen at skabe kontakt til, dels fordi de ikke opholder sig i gademiljøet i samme grad, dels fordi de er mere afvisende end mændene. Det skal derfor påpeges at kvindernes andel af målgruppen udmærket kan tænkes at være større end det umiddelbart synes.

### *Indtægtsgrundlag*

Alle i målgruppen modtager overførselsindkomst. Langt de fleste har aldrig – eller kun sporadisk – været tilknyttet arbejdsmarkedet, og kun en mindre del af brugerne har på et tidligere tidspunkt i livet haft stabilt arbejde.

## Hvorfor SKP?

SKP-ordningen er det eneste tilbud til borgere der ikke kan rummes af samfundets øvrige tilbud til socialt udsatte – enten fordi de falder uden for målgruppen, skal visiteres, har uhensigtsmæssig adfærd, bryder aftaler eller fordi de har et misbrug de ikke umiddelbart ønsker behandlet. Der er ingen tvivl om at SKP-arbejdet har en positiv effekt på disse brugernes hverdag. Langt de fleste i målgruppen har begrænset forandringspotentiale og typisk et behov for meget langvarig støtte. Det gør de konkrete, gode resultater des mere bemærkelsesværdige.

De fleste forbedringer kan tilskrives empowerment-metoder der tilfører brugerne større myndighed, selvstændighed og værdighed. Ofte fører forandringerne til behandling, eller motivation for behandling, trods hensigten med udelukkende at yde omsorg – en omsorg der dog tydeligvis fører til en tro på at misbruget kan nedbringes. For de fleste brugere er misbruget – trods mange sideløbende problemer – det største af dem, og et ønske om at ændre på det, viser ikke blot et nyvundet mod, men også at brugeren har erkendt sin situation.

De nye erfaringer med SKP-ordningen står ikke alene. De støttes af diverse forsøg i de senere år, baseret på SKP-indsatser for sindslidende og etniske minoriteter (Kingo, 1999; Gamst, 2003; Bovbjerg, 2004). På trods af målgruppeforskellene hersker der enighed om at:

- Man kan medvirke til at støtte brugerne til positive forbedringer af deres hverdagsliv via SKP-arbejde med udsatte brugergrupper

- SKP-metoden er relevant og anvendelig i forhold til udsatte og isolerede
- De væsentlige omdrejningspunkter for en SKP-ordning er at indsatsen er opsøgende, frivillig, på brugernes præmisser og situationel
- SKP-arbejde er krævende, socialt arbejde der fordrer høje faglige og personlige kompetencer og stiller krav om et tydeligt og støttende fagligt bagland
- SKP må forankres i en organisation, men være autonom og have egen identitet

## Empowerment-resultater

Empowerment er den tilgang der tilfører SKP-arbejdet de tidligste og største resultater. I det følgende beskrives de mest almindelige empowerment-resultater, mens selve teorien beskrives nærmere i afsnittet om accept, side 25-27.

*Indsigt i egen livssituation* – At opleve at få bedre forståelse for sin situation, at tænke mere over tingene, at se at ens misbrugsvenner udnytter én; måske erkende at man har en psykisk lidelse eller et misbrugsproblem og derefter søge behandling. Et eksempel er også den meget syge bruger der skriver afskedsbrev til sine børn og planlægger sin egen begravelse sammen med SKP-medarbejderen og en præst.

*Selvtillid og selvværd* – At få det bedre med sig selv, at få tillid til egen dømmekraft, at opleve at ens selvbillede ændrer sig når man tager sig selv alvorligt og lærer at sætte betingelser ud fra egne mål og behov. Eller at få større selvværdsfølelse, at blive bedre til at sige fra over for andre; at opleve at de støttende



samtaler ruster en til at møde modstand og til selv at ændre sine livsforhold.

*Tillid til systemet* – At opleve at blive mere udadvendt og åben, bl.a. i forholdet til SKP-medarbejderen; sjældnere og sjældnere at bruge vold i mødet med offentlige instanser. Tilliden støtter brugeren i at tage initiativer og bryde isolationen og styrker troen på at livet kan være anderledes, brugeren begynder for eksempel at deltage i aktiviteter.

*Medlem af samfundet* – At finde steder hvor man føler sig velkommen, hvor man kan blive medlem eller deltage på lige fod med alle andre – måske i en boligforening eller på et værested, enten i aktiviteterne eller i driften; at turde investere tillid i konkrete tilbud i samfundet, måske endda skrive under på at ville deltage og tage medansvar.

*Bruger af systemet* – At turde gå på rådhuset alene; selv at tage initiativ og gøre en indsats for at benytte de tilbud man har ret til; selv at udfylde skemaer og ansøgninger – endda selv skrive klager, fx i pensions-sager.

*Perspektiv på fremtiden* – At opleve en succes der giver anledning til at sætte sig nye mål og tro på at de kan lykkes, når først der er kommet ro på tilværelsen og de mest basale ønsker om renlighed, bolig, økonomi og sundhed er indfriet. At sætte sig nye mål for sit liv; at påbegynde en ny hobby eller at genoptage kontakten med børn og søskende, måske begynde på et kursus eller starte i en selvhjælpsgruppe.

Den sidste type empowerment-forandring, perspektiv på fremtiden, kan først forventes efter et langt SKP-forløb. Der skal megen støtte til før brugeren

kan overkomme sin angst og tør investere i sig selv og sit liv – tør 'vove sig ud af isolationen'. Indsatsen handler om at gøre det muligt for brugeren at turde netop det. SKP-medarbejderen er en støtte til – ikke en erstatning for – brugerens egne resurser, og han eller hun må vente på at disse resurser langsomt dukker op.

## Andre resultater

### *Ændret misbrugsmønster*

Et andet stort forandringsområde er selve misbruget. Mange brugere motiveres via SKP-arbejdet til at nedbringe misbruget eller til at forestille sig at det er muligt at arbejde mod dette mål, fx ved at indgå en aftale om behandling. Da SKP-ordningen er et rent omsorgstilbud, er det tankevækkende at misbrugsbehandling er at finde blandt resultaterne. Den forsigtige håndtering af brugerens bittesmå skridt mod en øget personlig og social mestring kan være forklaringen. Den giver rum for at et naturligt ønske om forandring langsomt kan vokse frem – i brugerens eget tempo. SKP-arbejdet skaber og fastholder kontakt til en større del af misbrugsbehandlingens målgruppe end behandlingsapparatet selv kan etablere. Det taler for en øget brug af SKP som metode i de traditionelle behandlingsmetoders forarbejde.

Den væsentligste grund til det ændrede misbrugsmønster er dog den enkelte misbrugers eget ønske om at komme ud af misbruget – uanset belastningsgraden, og uanset misbrugets varighed og antallet af mislykkede behandlingsforløb. Denne drøm bliver SKP-medarbejderen først indviet i når tilliden er etableret,

og opgaven bliver da at finde den rigtige plads til den i et forløb hvor brugeren definerer målet. Medarbejderen skal hverken skyde brugerens drøm ned eller ureflekteret bakke den op, men derimod hjælpe brugeren med at sætte realistiske delmål – måske starte med en medicinjustering, en nedtrapning af illegalt sidemisbrug eller et ophold på en boform eller i et andet omsorgstilbud.

### ***Brudt isolation***

SKP-indsatsen styrker brugerens netværkskontakt, dvs. kontakten til familie og venner såvel som til kommune og sundhedsvæsen – også i tilfælde hvor kontakten til myndighederne er så problematisk at det har medført karantæne fra socialforvaltningen eller andre offentligt tilgængelige steder.

Meget svage brugere, fx de tilfælde hvor de sociale myndigheder slet ikke har kunnet etablere kontakt, kan opleve en betydelig forandring ved overhovedet at overkomme at lukke SKP-medarbejderen indenfor i sit hjem, ikke bare én men flere gange. I disse tilfælde er det en stor del af SKP-arbejdet at bygge bro til myndighederne eller at tage rollen som mediator i relation til brugerens pårørende.

### ***Forandringer i bolig og helbred***

Ofte vil SKP-forløbet medføre en forandret boligsituation. Det kan for eksempel handle om at brugeren begynder at kunne udholde at opholde sig i sin bolig, at brugeren får støtte til at fastholde sin bolig eller at brugeren får hjælp til at skaffe sig en (ny) bolig.

SKP-indsatsen medfører i reglen også et bedre fy-

sisk og psykisk helbred. Brugerens stressniveau sænkes; der kommer 'ro på' og brugeren føler tryghed ved at få en livline, fx med mobiltelefonen som et virksomt redskab.

## **Systemets muligheder og begrænsninger**

Som vejledningen til loven understreger, skal SKP-indsatsen sikres organiseret med afsæt dels i ordningens formål og indhold, dels i de konkrete lokale forhold. Tilbuddet skal desuden sikres selvstændig identitet og uafhængighed af andre tilbud, men alligevel i det daglige støttet af et arbejdsfællesskab eller fagligt bagland.

SKP-funktionen stiller store faglige krav til medarbejderne der ofte skal arbejde alene under belastende forhold der til tider er både grænseoverskridende og truende. Sådanne arbejdsvilkår fordrer faglig sparring, vejledning, supervision og efteruddannelse. Vilkårene medfører også at det er mest hensigtsmæssigt at kunne veksle mellem at arbejde alene, i makkerpar og i teams, helst i et tilbud forankret i en organisation med faglig ekspertise og en professionel tilgang til SKP-arbejdet. Tilbud med kun en SKP-medarbejder bør ikke etableres.

Det er lettest at knytte SKP-funktionen til et andet omsorgstilbud. Fællesskab med myndighedsudøvende funktioner kan give SKP-medarbejderen problemer i forhold til både kolleger og brugere. Disse problemer kan dog overkommes hvis man forholder sig til dem fra starten. En adskilt SKP-enhed med satellit-position kunne være en oplagt mulighed, hvis man ser med

brugernes øjne, men det gør tilbuddet alt for sårbart. Medarbejderne vil komme til at mangle det nødvendige rygstød af faglighed og ekspertise.

Uanset hvilken organisation SKP-tilbuddet hører under, er det nødvendigt at informere de relevante dele af organisationen tydeligt om SKP-indsatsens form og indhold.

### Forankringsmuligheder

Hvis et SKP-tilbud knyttes til et behandlingstilbud eller den offentlige forvaltning, dvs. organisationer med myndighedsudøvende funktioner, forudsætter det at organisationens medarbejdere kender tilbuddets rammer og vilkår og ved hvad de kan forvente af samarbejdet. I modsat fald er der risiko for at medarbejderne i de eksisterende tilbud vil reagere negativt på den 'frie fugl' som SKP-tilbuddet er nødt til at være. De mange forskelle, fx i brugerorientering, fleksibilitet, tavshedspligt, anonymitet og arbejdsforhold, kan ikke uden videre forventes at blive accepteret kolleger der arbejder inden for helt anderledes definerede rammer.

Det er derfor nødvendigt at informere om SKP-indsatsen på ganske omfattende vis, både på ledelses- og medarbejderniveau. Tilbuddets målgruppe må tydeliggøres og det må uddybes hvorfor tavshedspligt og anonymitet er så afgørende for arbejdet. For at kunne fungere under samme hat, må der herske et fordomsfrit, kollegialt forum der kan rumme de afvigende SKP-metoder – og rumme at omsorg adskiller sig fra behandling – at det er nødt til at være sådan. Der kan ikke være de samme muligheder og begrænsninger

for misbrugsbehandlere og SKP-medarbejdere – heller ikke selvom de har kontor samme sted.

Den organisation tilbuddet forankres i, skal vide at SKP-indsatsen må være uafhængig af andre tilbud; fx kan målgruppen ikke defineres som 'dem misbrugscentret ikke har resurser til' eller 'dem der har behov for supplerende behandling'. Det ville betyde at SKP-indsatsen kun skulle ydes til brugere i udkanten af den lovpligtige målgruppe – nok brugere med et støttebehov, men ikke de mest isolerede. Der må heller ikke være en forventning om at SKP-medarbejderne deltager i møder og bidrager med deres viden om brugere kendt af behandlerne, for eksempel fra metadonbehandling. Dermed kan SKP-medarbejderne glide over i en behandlerposition hvor de for eksempel skal udlevere metadon. Det må ikke ske, for metadonudlevering er en myndighedsudøvende rolle i direkte modstrid med vejledningen til loven.

Information på forhånd er vigtig fordi forklaringer i akutte situationer vil give negativ feedback – noget SKP-medarbejderen absolut ikke har brug for. Medarbejderne er helt afhængige af den vigtige sparring og støtte baglandet kan yde. Det er en nødvendig forudsætning for at holde til arbejdet, og for at kunne udføre det kvalificeret.

De spændende muligheder SKP-medarbejderen har i metodevalget, og den interessante viden der bl.a. følger med arbejdet i brugerens hjem, kan vise sig at være en rød klud for kollegerne. Det samme gælder den politiske og ledelsesmæssige opmærksomhed der kan omgærde et SKP-tilbud. I det hele taget er rollen som del af organisationen, samtidig med at man ikke

er en rigtig del af den – bl.a. fordi man ikke har den almindelige tillidsfulde udveksling af viden og heller ikke ensartede ansættelsesforhold – svær at fylde ud og svær at indoptage. Så der er problemer nok at tage fat på hvis et SKP-tilbud knyttes til et behandlingstilbud – også uden overhovedet at nævne det storebror/lillebror-forhold der ofte gør sig gældende mellem behandlere og omsorgsmedarbejdere.

Det er lettest at fastholde det på forhånd definerede indhold i SKP-opgaven hvis indsatsen adskilles fra den behandlingsindsats der eventuelt forefindes i organisationen på forhånd. Organisatorisk og fysisk adskillelse sikrer desuden den faglige etik i arbejdet og kan medvirke til at synliggøre SKP-tilbuddet. Det hindrer også en sammenblanding af roller, funktioner og viden samt uklarheder omkring visitation.

De steder hvor forhindringerne overvindes og det lykkes at skabe et respektfuldt, fagligt rum til de forskellige tilbud, viser det sig som regel at de forskellige fagligheder kan berige hinanden til glæde for alle parter. Tilknytning til en organisation med myndighedsudøvende rolle skal derfor ikke undgås, blot planlægges godt.

Hvis et SKP-projekt er organisatorisk knyttet til et omsorgstilbud, fx et forsorghjem, en social café, et værested eller et skadereducerende tilbud – dvs. organisationer uden myndighedsudøvende funktion – kan de fleste af de ovennævnte problemer undgås, fordi der ingen faglig konflikt er imellem de to parter. Tilknytningen til et opslugende omsorgstilbud, jf. side 10 (opsøgende arbejde) har nogle umiddelbare fordele:

- Samarbejdet støtter SKP-indsatsens opsøgende del,

ligesom der nemmere åbner sig døre mellem SKP-tilbuddet og det faste tilbud

- Brugere af den faste base bliver trygge ved SKP-medarbejderen og vil hurtigere henvise til SKP-målgruppens kernebrugere – de mest isolerede
- SKP-medarbejderne kan bidrage til at omsorgstilbuddet får et andet syn på brugerne og på hvilke handlemuligheder der gives
- SKP-tilbuddet fungerer som bindeled mellem bruger og omsorgstilbud
- Flexibiliteten omkring aktuelle tilbud til konkrete brugere øges
- SKP-medarbejderne finder lettere støtte hos kolleger der kender målgruppen – eller måske arbejder med de samme mennesker, blot på næste stadi

### Betydning for brugeren

Organiseringen af SKP-tilbuddet har betydning for brugerne fordi den bestemmer omfanget af SKP-medarbejderens faglige vejledning og udvikling og afgør SKP-medarbejdernes forhold til andre relevante tilbud. Organiseringen vil desuden være bestemmende for om SKP-medarbejderne har en afklaret og tydelig relation til de myndighedsudøvende institutioner.

Brugerne mange oplevelser af svigt og nederlag kan medføre at de umiddelbart afviser SKP-medarbejderen som de opfatter som en del af 'systemet'. Nogle private omsorgstilbud mener at have lettere ved at etablere kontakt med brugerne fordi deres medarbejdere ikke repræsenterer 'det offentlige'. Det skal dog nævnes at offentlige repræsentanter ikke oplever sig afvist på grund af deres organisatoriske tilknytning. Det gør

derimod stor forskel om man er tydelig omkring hvor man kommer fra. Lige fra starten skal SKP-medarbejderen fortælle brugeren om sit bagland og om sine rammer, især om tavshedspligten, retten til anonymitet og at der ikke er tale om myndighedsudøvelse.

Selv et stærkt fagligt opsugende omsorgstilbud kan kun give begrænset udbytte når brugeren begynder at nå de første empowerment-resultater. Der vil typisk kun være få professionelle medarbejdere og i reglen vil tilbuddet være på stor afstand af det offentlige hjælpeapparat – på godt og ondt. I starten af forløbet vil det opsugende tilbud fungere som et sikkerhedsnet for brugerne og desuden styrke SKP-tilbuddets kontakt til målgruppen. De to tilbuds målgrupper vil typisk overlappe hinanden og et samarbejde mellem ordningerne kan forhindre at brugerne sætter sig mellem to stole. Men når kontakten mellem SKP-medarbejder og bruger er etableret, kan forankring i et omsorgstilbud begrænse brugerens videre udvikling og omfang af muligheder.

## Forudsætninger for SKP-arbejdet

SKP-arbejdet stiller meget store krav til organiseringen og de ansattes kvalifikationer. Tre faktorer er dog helt afgørende for overhovedet at have en chance for at yde hjælp til den særligt udsatte målgruppe der er i fokus i dette metodehæfte: Tid, faglig styrke og samarbejde med andre fagpersoner.

### Tid

Uanset hvilken form og målgruppe det opsøgende arbejde har, tager kontaktetableringen tid, ofte lang tid

og stor tålmodighed, forsigtighed og påpasselighed. Det er forudsætningen for SKP-arbejdet at medarbejderen kan tage sig den tid der skønnes nødvendig i hvert enkelt tilfælde. Arbejdet kan ikke lade sig gøre hvis medarbejderen er underlagt præcise rammer for hvor lang tid kontaktetableringen må tage. Det fungerer kun hvis brugerne oplever at relationen virkelig opbygges på deres præmisser og i deres tempo.

### Faglig styrke

At SKP-arbejdet fordrer faglig styrke bekræftes af alle tilgængelige undersøgelser. Styrken skal komme to steder fra: medarbejderens egen kompetence og det faglige bagland den pågældende hører hjemme i. De kompetencer der efterspørges i konkrete SKP-tilbud, defineres desuden af de aktuelle brugere. Forskellige målgrupper stiller forskellige krav.

Omdrejningspunktet for SKP-tilbuddet er at det sociale arbejde rykker ud hvor brugerne er. Institutionen bag indsatsen tones ned og den enkelte SKP-medarbejder står tydeligt og tilgængeligt for brugeren, defineret af sine personlige og faglige kvalifikationer. Da tilbuddet er frivilligt og uden visitation, er brugerens behov for støtte ikke kendt på forhånd og skal ikke passes ind i rammer der ligger fast. Der arbejdes individuelt og differentieret med udgangspunkt i den enkelte brugers behov, behov der først kendes når en tillidsfuld relation er bygget op.

Disse vilkår stiller tilsammen meget høje krav til SKP-medarbejdernes faglighed og kompetence: 'Det groveste arbejde kræver det fineste håndværk'. På den ene side skal de dybeste lag af den personlige og

faglige kompetence tages i brug, på den anden side må man ikke få ambitioner på brugerens vegne. Man skal vide det hele, men må kun bruge det hvis det efterspørges:

- Man skal støtte og hjælpe uden at overtage ansvar
- Man skal involvere sig uden brænde ud
- Man skal samarbejde uden at blive brugerens advokat
- Man skal have viden men må ikke misbruge den
- Man skal opbygge tillid uden at etablere usund afhængighed

At varetage disse udfordringer forudsætter at SKP-medarbejderne sikres tilknytning til et fagligt miljø, en base der giver mulighed for sparring og for at diskutere med fagfæller hvordan en sag er blevet håndteret – eller planlægges håndteret. Individuel supervision og efteruddannelse er andre nødvendige forudsætninger for at arbejdet med samfundets sværeste sager kan varetages forsvarligt. Det er vigtigt at der i det faglige bagland er kolleger med tilsvarende funktioner for at sikre en løbende, konkret udveksling af det metodiske arbejde der skal kvalificere den løbende, faglige refleksion og udvikling. Og det er vigtigt at samarbejde med eksperter der har et indgående kendskab til målgruppens særlige problemer. SKP-medarbejderen skal således have 'lidt til både gården og gaden' – det går ikke uden en vis portion livserfaring, personlig ballast og modenhed, ligesom det er nødvendigt at have socialfaglige kompetencer og en evne til at reflektere over sin praksis og organisering.

## Samarbejde

Et velfungerende samarbejde med andre fagpersoner gør brobygningsdelen af opgaven lettere at udføre. Samarbejdet foregår forskelligt i bymiljøer og landlige områder. I byerne er det nemmere at arbejde opsøgende end i geografisk større og mere tyndtbefolkede landområder hvor SKP-medarbejderne i højere grad er afhængige af et netværk for at få kontakt til brugerne. Til gengæld er det typisk lettere at etablere det vigtige netværk af samarbejdspartnere og henvise i landområder. Mindre kommuner betyder færre relevante samarbejdspartnere men mere overskuelige systemer og samarbejdsrelationer.

De forskellige samarbejdsvilkår i by og på land medfører generelt at kontakterne til samarbejdsparter i landområder er mere stabile hvad angår bemanning – og mere nuancerede hvad angår tilbuddene til brugerne. Samarbejdet med socialforvaltning, læger og andre i længere SKP-forløb fungerer mere tillidsfuldt og fleksibelt i landområder. Til gengæld er der typisk flere tilbud at vælge imellem i byområderne, fx væresteder og cafeer, hvorved det gøres lettere at støtte brugeren i at benytte andre tilbud. I mange landområder er der ganske enkelt ingen lokale tilbud til målgruppen som SKP-medarbejderen kan henvise til. Det overordnede mål om at støtte brugeren i at bryde isolationen kan dermed blive svært at nå.

### *Frivillige medarbejdere*

Når frivillige medarbejdere inddrages i SKP-arbejdet, fordrer det at de har en pædagogisk uddannelse eller baggrund, en væsentlig grad af selvindsigt samt

mulighed for rådgivning, vejledning og supervision. Opgaverne skal være afgrænsede og klart definerede. Relationen mellem bruger og medarbejder er både afgørende og bærende i SKP-arbejdet, og derfor er det urealistisk at forestille sig en fuldstændig overdragelse til en frivillig medarbejder. Det kan kun ske i særlige tilfælde og med megen varsomhed fordi det ikke alene handler om at etablere kontakt til et andet menneske, men også om at opbygge et tillidsforhold. På den anden side kan frivillige medarbejdere være en stor hjælp til at løse praktiske ad hoc opgaver, fx flytning, støtte i forbindelse med forskellig former for idræt, besøg på hospitalet eller opgaven som kontaktperson på et socialt værested som brugeren ønsker at bruge.

### *'De andres' vaner når viden udveksles*

Når andre fagpersoner udveksler viden, sker det efter særlige regler styret af forvaltningsloven. Her er det afgørende for udvekslingen om man kommunikerer med 'anden' eller 'samme' myndighed og hvilke typer af oplysninger der udveksles. Hele den kommunale forvaltning betragtes som én myndighed, dog med visse undtagelser, fx Huslejenævnet, Bogligklagenævnet og – ikke mindst – Børn og Unge-udvalget der har bemyndigelse til at fjerne børn fra hjemmet. Disse eksempler er 'anden myndighed' set fra eksempelvis sagsbehandleren i familieafdelingens vinkel. Men langt de fleste under den kommunale hat er 'samme myndighed'.

Med 'samme myndighed' kommunikerer man frit. Derimod kan man kun udveksle oplysninger om private forhold med 'anden myndighed' hvis bruge-

ren samtykker. Særligt fortrolige oplysninger, fx om sociale sager, må ikke udveksles med 'anden myndighed' overhovedet, medmindre de betragtes som meget væsentlige for en afgørelse. Politiet, amtet, statsamtet, kommunen og nabokommunen er eksempler på myndigheder der indbyrdes kommunikerer under reglerne for 'anden' myndighed.

Det er de regler SKP-medarbejderens samarbejdspartnere er vant til at arbejde under. Regler der er lige så naturlige for dem som at trække vejret. At unddrage sig reglerne under henvisning til særlige vilkår, er fuldstændigt fremmed for de fleste af SKP-tilbuddets samarbejdspartnere. Den deraf følgende modstand kan mødes på flere måder:

*Åbenhed* er under alle omstændigheder afgørende for et godt samarbejde, og det behøver ikke at handle om brugerne, for hvem SKP-medarbejderens tavshedspligt er så afgørende for tilliden i kontakten. Man kan vise sig åben for samarbejde ved at holde sig ajour med nye medarbejdere i de institutioner man samarbejder med, ved at besøge dem eller ved at gøre sig umage med at forklare hvad man laver og holde øje med om deres viden skal opdateres pga. personaleudskiftninger.

*Kendskab til egen rolle* er en anden væsentlig faktor. SKP-medarbejderen skal for eksempel vide at tavshedspligten også er gældende når han eller hun er bisidder ved et møde med sagsbehandleren. Det er vigtigere at brugerne kan vide sig trygge ved at oplysninger om dem ikke kommer videre uden deres tilsgn, end at sagsbehandleren får alt at vide. Kendskab

til egen og andres roller kan formidles på informationsaftener eller weekendmøder hvor der informeres om forventninger til – og indhold i – samarbejdet.

*Viden om samarbejdspartnerne* og forståelse for deres faglighed er udgangspunktet for et velfungerende samarbejde. Viden og forståelse fremmes af formel eller uformel kommunikation som kan være en kalkuleret sideeffekt af et temamøde eller en anden tværfaglig formidling af viden om emnet. Åben dialog mellem panel og publikum på et temamøde støtter kommunikationen og øger muligheden for at forstå hinandens tilgang til teoretiske problemer og begribe den konkrete håndtering. Mange ærgrelser kan undgås hvis man på forhånd – parterne imellem – aftaler eller beskriver hvilke tiltag der skal ligge i naturlig forlængelse af en udskrivning, en overdraget sag, en indlæggelse, en indberetning, en underretning mv. Når ønsker og forventninger erstattes af reel viden, bliver det langt nemmere at udnytte netværket hensigtsmæssigt.

*Viden om andre tiltag* kan kvalificere SKP-tilbuddet. Er der rum til at udvikle nye metoder, eller er der andre lokale projekter i gang som lægger beslag på såvel midler som politisk bevågenhed? Kan man drage nytte af allerede høstede erfaringer og samarbejdsfora? Vær opmærksom på om der aktuelt foregår en omstrukturering af den kommunale eller regionale administration. Vid hvilke udvalg der behandler hvilke sager, og kend barriererne i videregivelsen af viden om enkelt-sager til 'anden myndighed' eller 'samme myndighed'.

For at skabe oversigt over sine muligheder og be-

grænsninger, kan man udarbejde en liste over mulige samarbejdspartnere – en brainstorming hvor alle, viceværter og etablerede rådgivningscentre, frivillige og ansatte, forskere og praktikere, pressen og ansatte på skadestuen, konsulenter til supervision, jura, lægevidenskabelig rådgivning ... listen kan blive lang ... noteres og undersøges for deres eventuelle relevans, fx i forbindelse med hverdagens samarbejde eller som oplægsholdere på temadage.

## Tjekliste til organisering

- SKP-tilbuddet skal følge de mål, metoder og rammer vejledningen til loven foreskriver: Den skal være frivillig, brugerorienteret, fleksibel og visitationsfri.
- SKP-arbejdet skal sikres uafhængighed af andre tilbud.
- SKP-indsatsen skal have et fagligt bagland at støtte sig til, få supervision fra og sparre med.
- SKP-tilbuddet skal markedsføres grundigt i den organisation det forankres i, dets særlige vilkår skal forklares og banes vej for.
- SKP-tilbuddet kræver tid, faglighed og ledelsens opmærksomhed. Coaching og procesorienteret sparring er afgørende.
- Tilbuddet skal omfatte tiltag der beskytter SKP-medarbejderne mod tilsanding og udbrændthed.
- SKP-ordningen skal have plads til at nogle brugerforløb kan være meget langvarige selvom de er midlertidige. 5 år skal stadig kunne betyde midlertidig.



## 24 | Tjekliste til organisering

- Der skal til SKP-tilbuddet være knyttet andre tilbud til målgruppen så SKP-medarbejderne har noget at vælge imellem når de skal finde den rigtige indsats at bygge bro til.
- SKP-tilbuddet skal placeres med respekt for tilbudets særlige karakter af omsorg.
- SKP-tilbuddet skal organiseres i enheder der er store nok til at sikre at SKP-arbejdet udføres af flere ansatte så der kan oprettes medarbejder-teams.
- Kun medarbejdere med omfattende personlige og faglige kompetencer bør ansættes som SKP-medarbejder og de skal sikres vejledning og efteruddannelse.

# Faglige udgangspunkter

Et SKP-forløb kan kort beskrives som en proces der starter med at en socialarbejder opsøger en bruger, opbygger en kontakt, støtter den pågældende bruger til en øget personlig og social mestring og til sidst afslutter forløbet, ofte ved at bygge bro til andre, etablerede tilbud. Hver af disse handlinger – og den regn af uforudsete hændelser der typisk viser sig i undervejs – kræver et metodeberedskab. Der er ikke én sandhed, én rigtig udlægning. De følgende bud på en teoretisk ballast er udvalgte overvejelser og metoder der har vist sig brugbare og relevante i en praksis der tager afsæt i den danske lovgivning på området.

Uforudsigelig som en brugerstyret proces må være, kan SKP-arbejde ikke præsenteres i et typisk procesforløb. Det findes ikke. Et udvalg af konkrete metoder til arbejdet vil blive beskrevet senere i kapitlet 'Håndværket'. Dette kapitel om de faglige udgangspunkter tjener derimod til fagligt at opruste og kvalificere både tilbuddet som helhed og den enkelte SKP-medarbejder. Det er anbefalinger til adfærd og holdninger der har vist sig hensigtsmæssige i arbejdet med målgruppen og relevante for løsningen af de grundlæggende SKP-opgaver:

- At kommunikere med målgruppen
- At etablere en relation til brugeren

- At yde den relevante service – ikke for meget og ikke for lidt
- At fungere som bindeled til brugerens omverden
- At bygge bro til relevante, etablerede tilbud
- At afslutte et forløb uden at brugeren oplever svigt

Teksten er struktureret ud fra de fem vigtigste elementer i arbejdet med den belastede og sårbare målgruppe af udsatte og isolerede mennesker, hjemløse og/eller med et misbrug af alkohol eller stoffer. Disse elementer er accept, respekt, tillid, omsorg og tilgængelighed.

## Accept

Accept er erkendelsen af at et andet menneske er lige så meget værd som en selv. SKP-medarbejderen skal med sin adfærd formidle denne erkendelse til brugeren der oftest vil være fyldt af mindreværdsfølelse. En anvendelig tilgang til dette arbejde er empowerment-teorierne.

## Empowerment

Empowerment handler om at give indsigt, handlekraft og dermed øget selvbestemmelse til underprivilegerede

de mennesker. Empowerment-teorierne beskæftiger sig både med kollektiv og individuel støtte, ydet af en facilitator der svarer til SKP-medarbejderen. Fokus i teorierne samler sig om magtforhold; målet er at forbedre dårligt stilledes evne til at skabe og håndtere resurser. Helt fra starten, dvs. det sene 1800-tal, tog de amerikanske empowerment-tilbud udgangspunkt i de udstødtes behov – ikke i samfundets. Holdningen var at mennesker der ikke har fået lov til at udvikle sig, og hvis evner er ufrugtbar og kraftløse, ikke kan tage instruktion og vejledning seriøst. Det sociale arbejde måtte derfor ske i et socialt rum, sammenholdt af fællesskab og god vilje og uden fokus på viden, i modsætning til det klassiske, professionelle, socialarbejde der tog udgangspunkt i vejledning baseret på den sociale lovgivning.

#### *Kollektiv empowerment*

Kollektiv empowerment støtter sociale mindretal i at påvirke deres verden ved at have adgang til besluttende organer der er tilgængelige for dem og som indgår i en struktur de forstår, fx brugergrupper og brugerråd. På det generelle plan er kollektiv empowerment udtryk for at sociale problemer ikke kun findes hos det enkelte menneske, men også i samfundets struktur. Nogle mennesker fastholdes i en uønsket, socialt udsat position på grund af samfundets struktur. Empowerment tager afsæt i at mennesker der ikke har magt til at påvirke deres eget liv, godt kan have værdifulde kompetencer.

#### *Individuel empowerment*

Individuel empowerment styrker individet i at påvirke sit eget liv i forhold til de omgivende magtstrukturer

og sociale tilbud ved at støtte den enkelte til at indgå i sociale fællesskaber. For at kunne deltage i samfundslivet, og påvirke det bevidst, må man kunne håndtere hverdagslivet. Derfor sigter processen mod at tilføre indsigt i egen livssituation og samfundets strukturer for derved at ansvarliggøre den enkelte; ansvarsfølelsen sætter brugeren bedre i stand til at håndtere dagligdagen og få bedre kontrol over sine samfundsskabte betingelser: Man gør op med afmagten.

Empowerment belyser den gensidige påvirkning mellem objektive livsbetingelser og subjektive følelser og handlekraft. For at kunne påvirke sit eget liv, må man dels have reelle muligheder for at påvirke sine forhold i samfundet eller lokalsamfundet, dels have sociale evner og endelig have den fornødne viden og tro på at det lader sig gøre.

Processen er lige så vigtig som resultatet i den sociale fremgang. Ordet *empowerment* dækker mere over en proces end en tilstand; 'to empower' kan oversættes med at *bemyndige* eller at *sætte i stand til*. Der lægges vægt på videregivelsen af magt eller kompetence til at handle; det sociale arbejde må ikke som tidligere medvirke til at fastholde magten ved at vejlede i forhold til lovens bogstav og de anerkendte faglige paradigmer, dvs. mål som målgruppen er udelukket fra at nå.

I empowerment skal facilitator videregive sin viden og derigennem sin magt – fungere som 'fødsels-hjælper' for den socialt udsatte så den pågældende sættes i stand til at løse sine egne sociale problemer. Det er den udstødtes egne behov der skal styre forløbet, og en del af magten ligger i at kunne definere

problemerne. Resurser til egen social fremgang findes i alle mennesker, blot kan disse resurser være uudviklede eller lammede. Princippet om disse resurser er væsentligt for empowerment-tilgangen såvel som for selve processen – fra den starter ved den første kontakt mellem facilitator og bruger, til opbygningen af brugerens tro på at han eller hun selv kan løse sine problemer. Empowerments solide udgangspunkt i brugerens egne behov medvirker til at manøvrere magt over til brugeren via udviklingen i et give/modtage-forhold der starter som ulige (undertrykkende og klientgørende), men som ideelt ender med at brugeren finder både ansvarfølelsen og ansvarsevnen for sit eget liv (igen).

### Motivation

Motivation en pædagogisk metode til at hjælpe andre til at formulere deres ønsker og støtte dem i at finde styrken til at arbejde hen imod dem. Motivering til forandring må ske blidt og uden at være defineret på forhånd. I SKP-arbejdet er brugeren ikke motiveret fra starten, for den pågældende har ikke selv opsøgt hjælpen – der er med andre ord ikke en udtrykt personlig motivation som medarbejderen kan forstærke, dyrke og fastholde (gulerod). Der er heller ingen sanktionsmuligheder, fx at afbryde samarbejdet hvis brugeren ikke indfrier de krav systemet stiller for at yde hjælpen (pisk). SKP-medarbejderen kan ikke forvente nogen som helst motivation fra brugeren – end ikke for at gøre noget ved hverken misbrug, boligsituation eller helbred. I sin iver kommer man let til at tage for givet at en bruger er – i det mindste latent – motive-

ret for en forandring af de forhold der ser indlysende problematiske ud for SKP-medarbejderen, men det er ikke givent – muligt, men ikke givent. Derfor kræver arbejdet en række overvejelser hos medarbejderen:

- Har jeg brugt tid nok til at lære denne bruger at kende, har jeg afdækket netop dette menneskes eget syn på sine behov for forandring? Eller har jeg vurderet uden at tage udgangspunkt i netop denne brugers egen oplevelse af sit liv?
- Når jeg taler med brugeren om en forandring han eller hun ikke selv har fundet på, har jeg så etikken i orden? Kan jeg afgøre om min tilstedeværelse er en hjælp eller en belastning for brugeren?
- Hvis ambitioner er i fokus, mine eller brugerens? Forfører eller presser jeg brugeren for meget på nogle udviklingsområder som kun jeg føler ejerskab for, og som brugeren måske mest ser som (endnu) en belastning?
- Eller det modsatte: Er jeg for passivt resignerende? Accepterer jeg problemerne og forstår brugeren så meget at resultatet er at jeg ikke gør en forskel?
- Har jeg bevidste eller ubevidste, grundlæggende antagelser om brugerens behov? Tør jeg udfordre disse antagelser og tage ved lære af brugernes reaktioner på mit motivationsarbejde?

Måske har brugeren for eksempel brug for ensomhed og isolation, fx hvis den pågældende har skizoide personlighedstræk eller måske blot trives bedst med megen tid for sig selv. Det kan udfordre den hyppige antagelse om at det er synd for mennesker der er meget alene. SKP-medarbejderens mest basale virkemiddel,

kontakten, kan i disse tilfælde møde stærk modstand. I forsøget på at opbygge et nært forhold til brugeren, kan man faktisk blive yderligere en belastning. På den anden side ... hvis SKP-medarbejderen bare resignerer, kan han eller hun komme til at afskære sig fra at hjælpe en bruger der har et stærkt behov for hjælp. Balance og empati – fingerspidsfølelse – er helt afgørende arbejdsredskaber her.

Motivationsarbejdet kan især kvalificeres ved refleksion over grundlaget for loven om SKP-ordningen, empowerment-teorierne og socialkonstruktivisme. I afsnittet om socialkonstruktivisme på side 35-36 fremhæves det betydningsfulde i at forstå hvordan den enkelte – med sin konkrete baggrund og sociale placering – har en egen mental forståelsesramme. Empowermentafsnittet på de foregående sider beskriver det nødvendige i at tage udgangspunktet i at styrke brugerens egen livsmestring. Af dette kan udledes at motivationsarbejdet må starte med at undersøge hvad brugeren selv ser som væsentlige forandringsområder.

Motivationsarbejde i SKP-sammenhæng er en mere følsom proces end i mange andre sammenhænge. Har SKP-medarbejderen behandlingsbaggrund, er der risiko for at vedkommende ubevidst fastholder behandlerens syn og derved bliver for anmassende i sit motivationsarbejde. Har medarbejderen tidligere været frivillig i en privat omsorgsorganisation, er risikoen snarere at han eller hun føler sig kaldet til at forstå og acceptere brugeren i en grad der bremser for ændring. Begge yderpunkter giver udviklingsperspektivet dårlige odds.

Motivationsarbejdet må fastholde en fordomsfri søgen efter 'forandringsstedet' – der hvor der pludselig viser sig en åbning i form af interesse fra brugeren, et tegn på at magten mellem parterne har flyttet sig eller en uventet mulighed der må gribes i øjeblikket. Viden om samtaleteknikker, sprog, aktiv lytning mv. er nyttige redskaber hertil.

#### *Den indre kerne*

SKP-arbejdet støttes af Revstedts teorier om menneskets indre, positive kerne der gør os sociale, konstruktive, aktive og målrettede. Hvis SKP-medarbejderen kan holde fast i denne grundtanke – trods misvisende signaler fra brugeren – kan en professionel indsats, præget af tid nok, kontinuitet og ærlighed, medvirke til at styrke denne kerne. Ansvar for forandring ligger hos brugeren, men hovedansvaret for motivationen ligger hos SKP-medarbejderen.

Kan man ikke få øje på kernen på anden måde, kan man overveje hvorfor brugeren ikke er død endnu, fx ved selvmord – sjovt er den pågældendes liv nok ikke.

Brugerens misvisende signaler vil typisk handle om ikke at være tilstrækkeligt motiveret. Den laveste motivation – latent motivation – viser sig for omgivelserne ved at brugeren hele tiden vælger destruktive alternativer. I den anden ende af motivationsspektret finder vi den manifesterede motivation hvor brugeren kan få øje på – og vælge – konstruktive alternativer. Problemerne kan være de samme på begge motivations-

niveauer; det er måden brugeren håndterer dem på, der varierer og afgør om brugeren er latent eller manifest motiveret. En bruger der er latent motiveret, kan ikke mødes med krav om konsekvens. Hvis den indre kerne er meget svag, kan den pågældende kun få øje på destruktive handlemuligheder – kan ikke rumme konstruktiv udvikling. SKP-medarbejderen må derfor ikke stille urealistiske krav og må ikke forvente at brugeren selv er aktiv eller opsøgende.

Arbejdet med at motivere brugeren indebærer at SKP-medarbejderen – eller dennes bagland – ikke stiller konkrete krav til resultater. Det må være resultat nok at brugerens indre kerne er blevet styrket; der må ikke være forventninger til hvad det betyder for den pågældendes levevis, behandling eller udvikling. Dagsordenen sættes af brugeren – her og nu. Denne tilgang, og de deraf afledte metoder, støtter forandring. I praksis betyder det at SKP-medarbejderen skal være til stede i nuet og søge at afhjælpe de forhold der belaster brugeren – hvis brugeren er indforstået – og derved gives mulighed for at demonstrere sin troværdighed, ikke bare i ord, men også i handling.

Et vigtigt element i dette relationsarbejde er 'kontakt-rebussen', en mekanisme hvormed brugeren tester relationen. Den viser sig ved aggressiv adfærd, afstandtagen eller ved tilsyneladende at samarbejde, men uden at der reelt sker en forandring. Kontakt-rebussen medfører handlinger der i traditionelt socialt arbejde ville bringe indsatsen til ophør – eller få socialarbejderen til at køre med på brugerens ønsker. Hvis SKP-medarbejderen oplever brugeren som bevidst afvisende eller velfungerende, må man huske

sig selv på at vedkommende er latent motiveret, at det er kontakt-rebussens mekanismer der giver sig udslag. Med denne viden kan man så vælge at fortsætte den regelmæssige kontakt eller konfrontere brugeren med de udsagn han eller hun kommer med.

## Respekt

Respekt er erkendelsen af at et andet menneskes valg er lige så rigtige som ens egne. Viser man ikke respekt, har man hverken accepteret det andet menneskes værdier eller valg. Det er et afgørende princip for SKP-arbejdet. Omgivelserne kan have de meninger de vil, om hvordan den enkelte bruger skal hjælpes. SKP-medarbejderen skal lægge øre til mange kommentarer om at det-og-det da er det mindste man kan gøre, eller hvis ikke man sørger for det-og-det, vil han jo drikke sig ihjel. SKP-medarbejderens indstilling må være respektfuld over for brugerens valg. Brugeren skal have lov til at drikke sig ihjel hvis det er det han eller hun vil. Det forhindrer ikke medarbejderen i at støtte brugeren i at finde et andet perspektiv.

## Nærhed og afstand

At mestre balancen mellem nærhed og afstand er en vigtig del af SKP-medarbejderens respekt. Det er en indfølelseskunst der kræver viden og følsomhed – og en langsom oparbejdelse af kendskab til den konkrete brugers grænser, uden at medarbejderen hører op med at aflæse den øjeblikkelige situation fordi han eller hun mener at vide hvordan brugeren 'altid' reagerer.

Empati er central, ikke blot den følelsesmæssige

empati – også den tankemæssige. Man samler oplysninger og indtryk, kontakter sine følelser, erfaringer og teoretiske viden og vurderer den andens situation. Empati er ikke at identificere sig med brugeren. Det vil føre til handlingslammelse eller til at man bliver for optaget af hvordan man selv har løst lignende situationer i sit private liv. På den anden side må afstanden heller ikke blive så stor at man ikke bliver berørt. Balancen er at opfatte brugerens verden som om den er medarbejderens egen, men netop 'som om', dvs. at det ikke er medarbejderens. I kontakten mellem SKP-medarbejder og bruger pendles der mellem nærhed og afstand på fire niveauer:

- Tid – hvor ofte, og hvor længe ad gangen?
- Rum – hvor meget personligt rum har kontakten – er der afstand?
- Klima – hvordan er det følelsesmæssige klima? En ikke-besiddende varme bør efterstræbes.
- Indhold – udfyldes samværet med aktiviteter eller samtale – og om hvad? Samtale om brugeren giver større nærhed end samtale om et emne, samtale om følelser giver større nærhed end samtale om hobby eller andre ydre ting.

Mange ord er ikke bedre end få ord. Både bruger og SKP-medarbejder regulerer på nærheden/afstanden på forskellige måder som medarbejderen kan prøve at gøre sig bevidst om (Lykke, 2005).

### Etik

SKP-tilbuddet er et omsorgstilbud med et udviklingsperspektiv. Målet er at støtte brugeren i at øge sin me-

string og bryde sin isolation. Det stiller store krav til SKP-medarbejderens indsigt i hvilken rolle han eller hun skal udfylde – en rolle præget af tilbageholdenhed, etisk sikkerhed og fagligt mådehold.

Isolerede misbrugere og hjemløse har typisk oplevet svigt i stort omfang. Det er en målgruppe der lynhurtigt trækker følehornene til sig, og som derfor må støttes med varsomhed. I sin iver for at hjælpe, må SKP-medarbejderen derfor være særligt opmærksom på hvilke mekanismer der kan svække forløbet, måske endda bringe det til ophør.

### Ambitionsniveau

SKP-medarbejderen har faglig viden om utallige udviklingsmuligheder som den konkrete bruger kan have glæde af. Kunsten er at holde igen med denne viden og undlade at få ambitioner på brugerens vegne som den pågældende ikke er klar til. Hovedopgaven er at støtte brugeren i en tro på at udvikling overhovedet er mulig, at hjælpe til at formulere troværdige fremtidsønsker. Opgaven løses ved at etablere tillid – rumme og respektere brugerens verden – bevare tålmodigheden i kontakten og lade det være brugerens behov der styrer indholdet i tilbuddet.

Det er ikke nogen nem opgave at være vedholdende og synlig uden at presse, at finde balancen mellem handlekraft og tilbageholdenhed i relationen. En stilfærdig og relationsstyrkende måde er at udføre praktiske gøremål, fx en opvask, en fælles indkøbstur eller rengøring. Selvom det ligner hjemmehjælperopgaver, er det det ikke. Det er 'fælles tredje'-projekter på et relevant niveau – lavt for SKP-medarbejderen, men

højt for brugeren – projekter der skaber grobund for tillid og gør brugerens forandringspotentiale synligt for den pågældende selv.

Den russiske psykolog Lev Semenovich Vygotsky beskrev allerede i 1970'erne hvordan man kan arbejde målrettet med at finde potentialet hos et menneske der trænger til støtte til læring eller udvikling. Disse teorier om zonerne for nærmeste udvikling, ZNU, der ofte bruges i forbindelse med undervisning, er også et udmærket redskab i SKP-arbejdet. De omtalte zoner er følgende:

- Kan endnu ikke
- Kan med hjælp
- Kan selv, uden hjælp

Her ses zonerne fra brugerens vinkel. SKP-medarbejderens rolle i arbejdet med at finde brugerens forandringssted beskrives nærmere i afsnittet om fysisk omsorg på side 39. En uddybende gennemgang af Vygotskis teorier kan findes hos Danielsen, 1996.

### *Tydighed*

Det kræver etisk sikkerhed at arbejde fuldstændigt på brugerens præmisser. Især kræver det viden om hvilken rolle man har i relationen. SKP-medarbejderen må hele tiden være bevidst om at parterne ikke er jævnyrdige selvom de nok er ligeværdige. I denne asymmetriske relation er SKP-medarbejderen på arbejde og kan i visse tilfælde have pligt til at indberette forhold der kræver det – brugeren derimod, er i sit private liv. Eftersom relationen ikke tåler at brugeren bliver usikker på medarbejderen, er det nødvendigt at praktisere

fuld åbenhed om sine forhold – hvem man er, hvor man kommer fra, hvorfor man henvender sig osv. Men åbenheden må ikke blive privat. Idealet er at være personlig på en professionel måde og professionel på en personlig måde – det tjener begge parter bedst.

### *Grænser og normer*

Hvis brugeren har et hjem, vil det ofte være i en ringe forfatning. Overskuddet til løbende at rydde op, gøre rent og fjerne affald er ikke til stede, ej heller driften til at tage sig af den personlige hygiejne. Måske har brugeren været for skrøbelig psykisk til at kunne holde ud at være i hjemmet, og har dermed funktionelt været hjemløs, måske har hjemmet været brugt som samlingssted for flere misbrugere. Uanset hjemmets tilstand er det brugerens normer der sætter dagsordenen når SKP-medarbejderen træder over dørtærsklen til brugerens 'private rum'. Her er det balancen mellem gæstens ydmyghed og egne grænser for hvad man kan klare, der skal håndteres. Hvis det føles rigtigt, kan man finde positive ting at sige om hjemmet – eller tænke dem, blot for at holde skruen i vandet – en god udsigt, en smuk farve på væggen eller lignende. Det kan medvirke til at tydeliggøre SKP-medarbejderens personlighed – give lidt igen for den tillid man er blevet vist ved at få lov at se hjemmet – men bør bruges med forsigtighed da man derved viser at man har set alt det andet også.

### *Asymmetri i relationen*

Om målet 'at støtte brugeren til at klare sig selv' kan nås, afgøres af kvaliteten af de to parters kommunika-



tion. Er den dynamisk eller stillestående? Relationen er grundlæggende asymmetrisk – uanset intentionen om at fastholde det ligeværdige forhold er der ikke tale om jævnbyrdighed, om ikke for andet så fordi SKP-medarbejderen vil vide mere om de ting SKP-arbejdet går ud på, fx systemets hjælpemuligheder, og være mere kompetent på områder der er afgørende i relationen. Medarbejderen skal ikke alene have respekt for brugeren men også for sin egen rolle i relationen. Alt socialt arbejde har denne asymmetri indbygget, men SKP-funktionen er i særlig grad indstillet til at sløre styrkeforholdet ved både at være myndighedsfri og båndlagt af tavshedspligt. Hertil kommer at arbejdet i vid udstrækning udføres i brugerens eget miljø og når det øvrige socialsystem holder lukket: Brugeren har hjemmebanefordelen.

På trods af – eller på grund af – relationens tilnærmelser til at være symmetrisk, må SKP-medarbejderen være bevidst om asymmetrien. Dels fordi man i socialt hjælpearbejde i denne form let overser hvilken magt man har over brugeren, dels fordi handling i forhold til brugere med massive psykosociale problemer ofte vil bære præg af nødvendighed. Medarbejderen må kende mekanismerne mellem middel og mål.

#### **Case: Målet helliger midlet?**

*Jørgen er blevet sat ud af sin lejlighed fordi han misligholdt den – som i øvrigt også de foregående. Han har været funktionelt hjemløs længe – mellem sine seneste fængselsophold har han ikke kunnet holde ud at være i lejligheden, men har boet på forskel-*

*lige forsorgshjem. Nu har han karantæne. Han har et stort forbrug af stoffer og alkohol, sover hvor han kan og lever sit liv på gaden. En SKP-medarbejder finder ham efter en råkold nat i et buskur. Jørgen er i miserabel forfatning, både fysisk og psykisk, og har brug for et sted at være.*

*Medarbejderen har før hjulpet ham med kontakten til både misbrugscentret og kommunen. Hun byder Jørgen på en kop kaffe og en snak på DSB's cafeteria. Jørgen vil gerne have hjælp til at finde et sted at være. Medarbejderen undersøger mulighederne og konstaterer at det eneste tilgængelige tilbud er et ophold på en behandlingsinstitution for misbrugere. Et kort, effektivt samarbejde med misbrugscentret fører til at Jørgen køres til behandlingsinstitutionen og bliver indskrevet med det samme.*

På den ene side er forløbet et godt eksempel på SKP-funktionens muligheder og effektivitet i forhold til et menneske som er faldet igennem det sociale sikkerhedsnet. Men på den anden side er forløbet også et eksempel på hvordan én problemidentitet bliver byttet ud med en anden i hjælpeprocessen: Jørgen går fra at være hjemløs med behov for hjælp til at finde tag over hovedet, til at blive misbruger i behandling. Om rolleskiftet var godt eller skidt, er ikke centralt her. Det centrale er at SKP-medarbejderen – med udgangspunkt i Jørgens ønske om husly – kommer til at producere en løsning der medfører en lang række

andre forandringer. Forandringer som Jørgen ikke har efterspurgt.

Ved at omdefinere en hjemløs til misbruger, kan et umiddelbart behov opfyldes; en proces SKP-arbejdet bidrager aktivt til på flere niveauer: Først tilbyder SKP-medarbejderen sin hjælp og omsorg til et menneske der kun dårligt kan afslå tilbuddet. Siden flyttes fokus fra 'tag over hovedet' til 'misbrug' (fordi det rigtige boligtilbud mangler). Endelig producerer medarbejderen en løsning der giver brugeren en anden (klient)rolle, men er svær at afvise fordi det umiddelbare behov imødekommes. Stillet på spidsen er SKP-arbejdet i dette eksempel – og utvivlsomt ofte i dagligdagen – blevet det muliges kunst på velfærdssystemets præmisser snarere end på brugerens. I virkelighedens verden skabes brugerne både i og af samspillet med velfærdsstatens hjælpesystemer. Det understreger forpligtelsen til at reflektere bevidst over SKP-arbejdets bidrag til processen.

## Tillid

Tillid betyder at man tror på at man kan stole på nogen eller noget – en evne målgruppen ofte har mistet. Uden tro på at noget kan blive bedre, kommer brugeren ingen vegne. SKP-medarbejderens personlige fremtræden er med til at afgøre om brugeren kan føle tillid: Ydmyg uden at være selvudslettende; lyttende uden at blive nikkedukke. SKP-medarbejderen må være åben, men skal ikke blotlægge sin private person og der må ikke være spor af hverken forstillelse, falsk optimisme eller overlegen distance i adfærden.

Opbygningen af tillid skal føre til den relation der er basis for arbejdet, relationen mellem bruger og SKP-medarbejder.

## Relationer

Evnen til at etablere en relation er ikke blot et personligt værktøj. Det er i høj grad også et teoretisk kvalificeret arbejdsredskab der fordrer kollegialitet, supervision og efteruddannelse for at holde sig skarpt og slebent.

Psykologisk set er et menneskes relationer udtryk for dets indre liv og selvforståelse. Anskuet mere strukturelt kan relationer også afdække et menneskes placering i samfundet eller dets materielle og sociale forudsætninger. Synsvinklen vælges efter hvad der bedst støtter SKP-medarbejderen i dagligdagen – om den øger muligheden for at forstå det uventede og fremmede og om den styrker handlekraften. Teoretisk forståelse af relationsbegrebet er ikke et decideret værktøj i relationsarbejdet – mere en viden om hvordan værktøjet skal bruges. Et nuanceret syn på at arbejde med relationer kan skærpe sansen for at få øje på muligheder og løsninger i arbejdet med de hårdt belastede brugere. Først og fremmest stiller relationsarbejdet krav om professionalisme hos SKP-medarbejderen.

### Case: Hvor går grænsen?

*Kaj fængsles i fire måneder for vold og kan pga. adfærdsproblemer kun rummes af et lukket fængsel. Herfra etableres kontakt til det lokale SKP-tilbud. Kaj klager hele tiden og taler kun om medicin. Han får angive-*

ligt metadon han ikke har gavn af. Efter et stykke tid kan fængslet heller ikke rumme ham, men sender ham på lukket psykiatrisk afdeling, men der kan ikke stilles en psykiatrisk diagnose på ham – hans svært afvigende adfærd tilskrives hans opvækst og øvrige eksistensvilkår (abstinenssymptomer, misbrug, stress, vold, manipulation). Han udskrives og kontaktes med det samme af SKP-tilbuddet.

Kaj lægger voldsomt pres på hele misbrugssystemet for at få ændret sin medicin. Systemets afovisning er nærmest total. Det resulterer i vold og trusler om vold med efterfølgende karantæner i allehånde rådgivningscentre og projekter, kommunkontoret, plejehjemmet, apoteket og praktisk taget alle øvrige handlende i byen hvor han bor. Kaj lægger et grænseløst pres på SKP-medarbejderen for at få hjælp – klager, skælder ud, truer, plager osv. – både ved fremmøde og telefonisk på alle tidspunkter af døgnet, alle ugens syv dage. Det minder om en belejring.

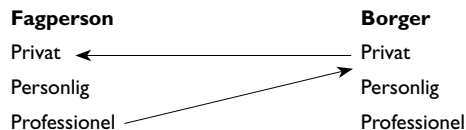
Medarbejderen er ved at blive slidt ned og får supervision der bibringer ham en forståelse af Kajs adfærd og giver ham muligheder for at påvirke relationen hensigtsmæssigt. I fællesskab beslutter medarbejderne en defensiv strategi. Alle vegne er Kaj hidtil blevet mødt med afvisning. Det vedtages at indholdet i relationen er under-

ordnet, men at kontakten aldrig – uanset Kajs adfærd – må afbrydes eller udsættes af andre end Kaj. Det er en stor beslutning – hans adfærd er mere end almindeligt udfordrende – men den giver Kaj fuld kontrol over mindst én relation og udfordrer hans etablerede erfaring for ikke at kunne blive rummet i længerevarende relationer til andre mennesker – hverken private eller professionelle. Nu skal han have lov til at løbe linen ud.

Det tog 4-5 hårde måneder at etablere en indholdsrig relation til Kaj, bygget på gensidig respekt for døgnrytmer, arbejdstider, funktionsområder osv.

Et forløb som det her beskrevne, kan kun gennemføres med en betydelig professionel distance til brugerens adfærd – grænseløsheden må aldrig opfattes som privat krænkende. Og den professionelle må kunne mobilisere en grundigt reflekteret forståelse af sin egen andel i relationen for at kunne se sine muligheder for at påvirke den.

Den store forskel på parternes stilling i relationen starter ved begyndelsen: fagpersonen er en professionel der bevæger sig ind i brugerens private sfære – brugeren er privatperson og oplever fagpersonen som det samme. Forholdet mellem parterne svarer til forholdet mellem at give og tage – en grundlæggende asymmetrisk relation – som det fremgår af følgende model hvor de mulige tilslutningsniveauer i relationer er antydnet, og de to relevante indtegnet.



Asymmetrien bør være tydelig uden at blive kynisk eller manifesterende. Klar tale og ærlighed om hvor man kommer fra er nødvendig, ligesom empati der ikke må forfalde til privatsfærens kommunikationsform, fx "Sådan har jeg det også" eller "Det har jeg også prøvet". Rummeligheden bør være stor men ikke grænseløs og altid afstemt efter situationen. Parterne kommunikerer ikke fra – eller til – deres eget niveau og skal heller ikke forsøge at gøre det. Det slører tydeligheden i relationen – til glæde for ingen. Principperne for denne kommunikation er:

- Der er altid mindst to sider af en sag
- Det mulige er det der kan rummes mellem den professionelle og brugeren
- Relationen bærer i sig en meget lille sandsynlighed for at parterne har samme forståelse af 'behov' og stor sandsynlighed for 'støj på linjen' i kommunikationen om kulturelle og sociale emner
- Parternes forståelse af 'virkeligheden' vil sjældent være ens – bestandigt må den afsøges, tilpasses og korrigeres via kommunikation

Dette sidste punkt illustreres af ovenstående case hvor SKP-medarbejderne ikke egentlig forstod hvorfor Kaj fastholdt sin aggressive adfærd. De forstod derimod at han havde brug for at prøve medarbejderen af – teste

om han også ville blive afvist her som i alle tidligere relationer. Han gjorde noget der gav mening kun for ham, og SKP-medarbejderne forsøgte at få det til at give mening også for dem. De forstod med andre ord ikke det Kaj forstod, men de så til gengæld hvad han forstod og forventede af dem.

"Man kan ikke forstå det den anden forstår.  
Man kan kun forstå det man selv forstår,  
den anden forstår"

### Socialkonstruktionisme

En psykologisk forståelse af relationer tilbydes i teorien om socialkonstruktionisme der er en af mange teoretiske retninger med et syn på relationer. Her ses det enkelte menneskes tilgang til verden defineret af sociale og kulturelle relationer og regler. Vores forståelse af verden, den måde vi beskriver den på og de forventninger vi har til den, tager afsæt i de sammenhænge og relationer vi indgår i – i vores sociale konstruktion.

Vægten i relationen – eller magten – er ikke konstant, men flytter sig fra situation til situation; som når lærer og forælder mødes til skole/hjem-samtale og kort efter på hospitalet hvor forælderen er læge; eller som når den politibetjent, der giver SKP-medarbejderen en parkeringsbøde, to år senere møder ham på bænken, men nu er politibetjenten hjemløs.

Socialkonstruktionismen er således en teori baseret på at verden afhænger af øjnene der ser – at vores virkelighed løbende skabes af de mennesker vi er sammen med. I relationer mellem mennesker findes ikke en anden eller rigtigere virkelighed end den der skabes i fællesskabet; det vil her sige i relationen mellem SKP-medarbejder og bruger.

I mødet med et menneske meget forskelligt fra en selv, er det ikke svært at acceptere denne forståelse af relationen. Når man møder en psykotisk misbruger med en helt anden opfattelse af virkeligheden, genkender og accepterer man den med det samme som forskellig og man ved øjeblikkeligt at man må nærme sig brugeren med respekt og varsomhed for at etablere en relation. Sværere er det med mennesker der ligner en selv – jo lettere man kan identificere sig med et andet menneskes virkelighed, jo større er risikoen for ubevidst at blive styret af fordomme, at glemme at være opmærksom på at gøre sig umage med at forstå relationen. Ved at forudsætte at den anden er som en selv – og handle derefter – øger man risikoen for at begå velmenende overgreb og for at komme til at nedbryde relationen ufrivilligt.

Med et socialkonstruktionistisk perspektiv på relationen kan SKP-medarbejderen fastholde at brugerens virkelighedsopfattelse kan være både genkendelig og forskellig – finde støtte til at opgive at søge efter 'rigtige' løsninger og i stedet koncentrere sig om at skabe meningsfulde løsninger i fællesskab med brugeren, dvs. løsninger der af begge parter opleves som meningsfulde produkter af relationen.

Det er på ingen måde tilfældigt hvordan den en-

kelte oplever verden; ingen er frie til at opleve den som de selv ønsker, tværtimod. Oplevelsen af virkeligheden betinges af en række vilkår der også styrer hvordan den formidles til andre, fx:

- Livshistorie og social arv
- Materielle og økonomiske vilkår
- Social status og uddannelsesbaggrund
- Psykisk og fysisk habitus
- SKP-tilbuddets organisering og mødets fysiske og sociale rammer

I forbindelse med relationsarbejdet er socialkonstruktionismens styrke at den ikke tilbyder løsninger, men tværtimod tvinger til at overveje hvordan virkeligheden ser ud for andre og bremse ubevidste forventninger om at andre oplever verden som en selv. Et socialkonstruktionistisk perspektiv tvinger til nysgerrighed og ydmyghed over for brugernes oplevelse af verden – en forudsætning for at opbygge en relation der opleves respektfuld og meningsfuld af begge parter.

#### *Tavshedspligt og anonymitet*

SKP-medarbejderens tavshedspligt og brugerens ret til anonymitet er nødvendige dele af relationsarbejde der sker på brugerens præmisser og er baseret på fuldstændig tillid mellem bruger og SKP-medarbejder. Igen og igen må det understreges at målgruppen generelt mangler tillid til andre, mangler tro på sig selv og har endeløse oplevelser af svigt og umyndiggørelse med sig. Uden tavshedspligt og anonymitet: intet SKP-tilbud.

Reglerne om tavshedspligt og anonymitet define-

rer kontakten mellem bruger og SKP-medarbejder og tydeliggør relationen mellem SKP-medarbejder og de andre samarbejdsparter omkring brugeren. Men med et mål der bl.a. defineres ved at der bygges bro til andre instanser, medfører disse regler også faglige dilemmaer. Dels kan der opstå mistillid hos samarbejdsparterne når SKP-medarbejderen holder oplysningerne om identitet og relevante hændelser ude af dialogen. Det kan opleves som manglende samarbejdsvilje fra SKP-medarbejderens side. Dels kan SKP-medarbejderen komme i situationer hvor brugeren afviser fx lægehjælp, på trods af åbenlyst behov, og hvor SKP-medarbejderen ikke kan handle fordi reglerne indskrænker beføjelserne.

Men i relationen til brugeren er tavshedspligten udelt positiv. Den fremmer den nødvendige tillid mellem SKP-medarbejder og bruger og kan tilmed bruges bevidst som metode til at styrke brugerens egen handlekraft i forhold til at samarbejde med andre fagpersoner end SKP-medarbejderen. I realiteten tillader brugerne næsten altid SKP-medarbejderen at tale med samarbejdsparterne om brugernes forhold, men det er vægtigt for brugerens forståelse af at han eller hun har myndighed over sit eget liv, at det gøres helt tydeligt at oplysningerne kun kan udleveres med brugerens aktive tilladelse.

Konkret løser SKP-medarbejderen dilemmaet ved kategorisk at holde fast i tavshedspligten og acceptere de umiddelbare vanskeligheder det medfører i samarbejdet med andre. Selvom det kan give startvanskeligheder, medvirker det på sigt til at gøre brugeren mere aktiv og at gøre SKP-medarbejderens særlige

rolle mere tydelig for samarbejdspartnerne, jf. afsnittene om samarbejde side 21-23 og 51-53.

## Omsorg

Først og fremmest er SKP-tilbuddet et tilbud om omsorg, men hvad er omsorg? Og hvad er formålet med omsorg? I denne forbindelse skal omsorgen opfattes som et redskab til at styrke brugerens 'jeg', et arbejde som Steen Lykke deler op i to hovedprincipper der begge skal kunne håndteres af den enkelte medarbejder:

*Det moderlige princip* – symboliserer en base og en beskyttelse; centralt står kontinuitet, trofasthed og fraværet af krav.

*Det faderlige princip* – symboliserer et puf ud i verden; centralt står tilbud om aktivitet og et krav om at udvikle sig, lære sig ting, blive kraftfuld, kunne påvirke og blive livsduelig.

Traditionelt stilles omsorg over for behandling hvor omsorgens formål er at forbedre borgerens sociale og helbredsmæssige livskvalitet, mens behandlingens formål er at behandle misbruget. I forhold til den aktuelle målgruppe finder vi dog hos Ehrenreich et mere detaljeret bud på hvad en omsorgsindsats for voksne misbrugere omfatter: Når udsatte misbrugere tilbydes omsorg, er det for at øge deres velfærd og den tilbudte omsorg kan opdeles i tre:

- *Fysisk omsorg* der søger at tilfredsstille behov for mad, husly og andre håndgribelige ting
- *Relationel omsorg* der søger at tilfredsstille behov for fællesskab, varme, venlighed mv. (jf. side 46-48)
- *Rum til at være* der søger at tilfredsstille behov for

udvikling, forandring og brugerens forsoning med sig selv.

Typisk vil denne rækkefølge passe til forløbet, men det kan også blive aktuelt at springe frem og tilbage imellem de forskellige omsorgstyper – ikke alene fra gang til gang, men fra det ene øjeblik til det næste.

Den sidst nævnte omsorgstype, at give brugeren rum til udvikling og forandring, er en helt afgørende og nødvendig del af omsorgsbegrebet. Uden denne udviklingsdimension vil omsorgen miste perspektiv og SKP-medarbejderen risikere at medvirke til at fastholde brugeren i en situation uden hverken håb, ønsker eller planer for fremtiden. Men rummet for udvikling må ikke sættes lig et krav om at brugeren forandrer sin situation. Det vil udstøde målgruppens svageste der ikke kan håndtere at blive stillet over for krav af nogen art. Denne del af omsorgsbegrebet er desuden en nødvendig forforståelse hvis servicelovens § 80 om SKP-ordningen skal opfyldes i overensstemmelse med den dertil knyttede vejledning.

#### **Case: Fra advokat til alkoholmisbruger**

*SKP-medarbejderen møder den 51-årige Bo på en bænk ved den lokale å – mange gange – uden egentlig kontakt. Pludselig en dag siger Bo: "Har du mere kaffe i den kande?". De næste par gange drikker de to kaffe og taler om vejret og andre ligegyldige ting. Seks uger senere fortæller Bo sin livshistorie. Han er kommet langvejs fra, er uddannet advokat, har været gift, har*

*voksne børn og har haft et helt almindeligt liv indtil for nogle år siden. Efter en akut, privat katastrofe går Bo i chok og går hjemmefra – strejfer rundt i en periode, drikker og lever på gaden og i parker, bliver fundet bevidstløs af druk og indlagt på psykiatrisk afdeling hvor han er indlagt i et halvt år. Så bliver han udskrevet og lever på gaden – fortrinsvis af alkohol.*

*SKP-medarbejderen er det første 'almindelige' menneske Bo har fortalt sin historie til. Bo kontakter hende på mobilen når han ønsker de skal mødes. Efter fire måneder betror han hende sit telefonnummer. Han ønsker selv at sætte indhold på møderne. De taler om Bos vrede og sorg, kontakten til børnene, misbruget ... basale ting som kost og mulighed for at få et bad og at få vasket tøj ... hjemløsheden og fremtiden. I forløbet må SKP-medarbejderen:*

- *vise tålmodighed – flere uger på samme bænk uden et ord*
- *vise at hun vælger Bo til – ikke fra*
- *lytte og lytte – uden at kommentere*
- *føle og forstå Bos liv og give noget af sig selv*
- *respektere, ikke forcere, men bygge videre på Bos interesserer*
- *sætte refleksioner i gang, spørge og fastholde*
- *skabe rammer og rummelighed*

*Ti måneder senere har Bo udtrykt sine følelser gennem tale, gråd og skrift. SKP-medarbejderen har lyttet og lyttet aktivt. Bo spiller på flere instrumenter og de har lyttet til musik sammen; den beroliger og inspirerer. De har mødt børnene et neutralt sted – de troede han var død. Kontakten er holdt ved lige med ugentlige telefonsamtaler, men Bo er ikke helt klar til at besøge dem. Han har nedsat sit alkoholforbrug og mener at misbruget falder på plads på et tidspunkt. Han har ingen fast adresse, men vil måske finde en løsning før vinteren. SKP-relationen har ført til koncerter og på ture i omegnen. Bo har vist interesse for biblioteket og deltaget i forelæsninger på det lokale universitet. Han er begyndt at spise regelmæssigt og har fundet et møntvaskeri. Bo er langsomt begyndt at tale med andre mennesker ved åen og at spise på nogle sociale væresteder, men er meget uafklaret om sin fremtid.*

### Fysisk omsorg

Brugerens fysiske tilstand er udslag af den psykiske – de to forstærker hinanden. Mennesker i kaos vil ofte vende op og ned på dag og nat og sove for lidt, de spiser for lidt og for usundt, drikker meget kaffe, ryger og drikker meget, undlader at vaske sig selv og deres tøj og klæder sig uhensigtsmæssigt i forhold til varme og kulde. Spørgsmålet er hvornår SKP-medarbejderen skal træde til. Der er grund til at have opmærksomhed på:

- Om brugeren får nok luft, væske og ernæring
- Brugerens niveau for personlig hygiejne, isolation, aktivitet og hvile
- Om brugeren er ensom, tryk eller virker 'normal'

Er brugeren forholdsvis samlet, vil behovet alene være støtte, dvs. opmuntring og vejledning der lader brugeren beholde ansvaret for at dække de grundlæggende fysiske behov. Er dette ikke tilstrækkeligt, må medarbejderen delvist kompensere for brugerens mangler, dvs. bidrage til at dække de fysiske behov, så den pågældende selv kan tage vare på sin egenomsorg. Derimod vil fuld opmærksomhed på alle brugerens fysiske behov – og signaler til brugeren om at man holder øje med dem – tilkendegive for brugeren at ansvaret ligger hos SKP-medarbejderen, dvs. helt kompenserende fysisk omsorg.

### Rum til at være

SKP-medarbejderen skal kunne fungere som et 'emotionelt depot' for brugerens indre kaos. De evakuerede følelser leveres tilbage i en mere struktureret form – når brugeren kan bære det. Denne funktion, containerfunktionen, beskrives nærmere på side 58-59. Den fordrer at medarbejderen har en faglig indsigt i at brugeren ikke kan udholde sit indre pres og derfor må af med det. Følelserne er ikke egentlig rettet mod medarbejderen der må kunne lade være med at give igen med samme mønt. Ellers opnår brugeren ikke at få den nye erfaring som kan sætte ham eller hende i stand til gradvist at blive bedre til at tåle sin egen smerte, sit eget raseri og sine gode følelser. Heri ligger



fire underfunktioner:

- Nødvendig aflastning for at genoprette psykisk ligevægt
- Kilde til medarbejderens forståelse af brugerens underliggende problemer
- Alternativ til brugerens tidligere erfarede respons
- Grundlag for ny emotionel læring

SKP-medarbejderen skal kunne se brugerens følelser som velbegravede, uanset den form de antager. Frem for at bære dem alene, er det en fordel at bearbejde projektionerne med sine kolleger og på denne måde give dem form og mening. Det vil også mindske den ofte forvirrende modoverføring der beskrives nærmere på side 60-61.

Når containerfunktionen er udfyldt, kan man gå videre til krav og mål. Efter det moderlige kommer det faderlige, mener Lykke. Medarbejderen må ikke fastholde brugeren i et behov for at blive forstået og rummet, men skal støtte den pågældende i retning af et mere modent og selvstændigt liv. Kravene må hverken være for ambitiøse eller for små og kedelige. Af og til vil en bruger vise sig at kunne langt mere end forventet – måske fremprovokeret af et rent tilfælde.

Når brugerens ønsker begynder at dukke op, skal medarbejderen hjælpe med at prioritere hvilke der skal gøres til mål. Det gælder om at bruge den energi der er i ønskerne, konstruktivt og sørge for at den ikke spredes over for mange ting ad gangen. Det giver retning, samling og motivation at bryde målet op i overskuelige, opnåelige delmål, gerne fastholdt i uge-

og dagsplaner. Det nedsætter følelsen af afmagt og fastholder motivationen. I denne del af omsorgsarbejdet er SKP-medarbejderen aktivt på jagt efter forandringspotentialer hos brugeren. Der skal tages føring med fasthed, men uden at presse. Medarbejderen skal sammen med brugeren reflektere over mulighederne og samtidigt sørge for at fastholde jordforbindelsen.

### Træning i at træffe valg

Følelsen af ingen valg at have har konsekvenser for livsudfoldelsen og selvfølelsen. Her kan SKP-medarbejderen hjælpe brugeren til at få øje på mulige valg, og støtte selve valget. Det er krævende at vælge og fravælge, det kan betyde at noget udsættes eller at man må gå på kompromis. SKP-medarbejderen vil møde stor tøven og ambivalens i en valgsituation. Her kan det vise sig virksomt at støtte brugeren ved at splitte valget op, fx ved at samarbejde om at udfylde et lille skema som det følgende, der har en beslutning om at deltage i en familiebegivenhed 'derhjemme' i fokus:

	<b>Blive på institutionen</b>	<b>"Tage hjem"</b>
Kortsigtede fordele og ulemper		
Langsigtede fordele og ulemper		

Spørgsmål til hvad brugeren forestiller sig der vil ske i den ene og den anden situation, kan yderligere være en hjælp. Når brugeren er kommet igennem sin krise, kan medarbejderen øge sin indsigt ved at spørge og lære, fx "Hvad hjalp dig mest?"

## Tilgængelighed

SKP-medarbejderens tilgængelighed, karakteriseret ved kontinuitet og regelmæssighed, er forudsætningen for at en god relation kan etableres og udvikle sig. Det handler om:

- at tilbyde kontakt og regelmæssighed
- gennem handling at bevise at tilbuddet er ærligt ment
- at vise en tålmodig, ikke-krævende udholdenhed
- at møde op og være tilgængelig – igen og igen

SKP-medarbejderen skal på denne måde gøre sig fortjent til tillid, også selvom der i lange perioder ikke er respons. Selvforgtten og mistilliden til verden er ofte dybt forankret i brugeren. Det overvindes ikke med ord men med regelmæssighed og tilgængelighed. For at vise sig trofast er det nødvendigt at forpligte sig til at være tilgængelig for et andet menneske, og til ikke at forsvinde ud af en relation uden at have afsluttet den.

Brugeren vil ofte have et sugende behov for en pålidelig og forudsigelig kontakt – ønske den og samtidigt skræmmes af den – og prøve SKP-medarbejderen af igen og igen. Kan han eller hun være et sådant holdepunkt? Det stiller store krav til medarbejderens evne og vilje til trofasthed, jf. casen 'Hvor går grænsen?' på side 33. Der kan ikke siges noget generelt om hvor hyppig kontakten skal være. Det er i orden at aflyse en aftale, men det er ikke i orden at udeblive uden at lave en ny aftale først.

### *Kortlægning af behov*

Karakteren af SKP-medarbejderens tilgængelighed defineres af brugerens behov og den metode medarbejderne vælger at bruge for at opfylde det. Hvad enten behovet er medarbejderens blotte tilstedeværelse, relationel omsorg, brobygning eller andet, vil der i alle forløb og kontakter indgå et betydeligt socialt element, dvs. samtale og samvær hvor parterne udvikler tillid og lærer hinanden at kende.

Metoderne i det enkelte SKP-forløb varierer også efter om brugeren er udadreagerende eller indesluttet, ung, ældre, mand, kvinde, misbruger, hjemløs osv.? Hvis brugerens adfærd er aggressiv og umoden, vil det føre til valg af metoder der lægger vægt på at øge brugerens selvværd ved at mindske aggressiviteten. Er brugeren derimod ydmyg, usikker og flov, vil valget falde på metoder der øger brugerens selvværd ved at styrke den pågældendes tro på sine rettigheder. Brugers psykiske helbred er en anden vigtig vejviser for metodevalget. Mange i målgruppen har store psykiske problemer; en del bevæger sig i grænselandet mellem misbrugere og sindslidende. Det kan pege i retning af en koordinering med SKP-indsatsen for sindslidende. Det afgørende er at sikre at brugeren bliver omfattet af det tilbud der bedst lever op til de konkrete behov.

### *Bemanding*

I sin konstruktion indeholder SKP-funktionen et uløseligt dilemma: Relationsarbejde kan kun udføres en-til-en; tillid på det rette niveau kan ikke opbygges med andre til stede, men arbejdet skal udføres på ste-

der og under vilkår de færreste er glade for at opsøge alene. SKP-tilbuddet indebærer risici for farlige situationer såvel som grænseoverskridende og belastende oplevelser – for både bruger og SKP-medarbejder. Sådanne belastninger kalder på sikkerhed og supervision der kan imødekommes ved at veksle mellem følgende tre typer SKP-arbejde:

- *Alenearbejde* – kernen i funktionen hvor den tætte kontakt mellem bruger og SKP-medarbejder skabes og fastholdes. Det er her de mange eller lange snakke opstår og det er her de udviklende oplevelser omkring fælles projekter foregår.
- *Makkerskaber* – oplagte til direkte opsøgende virksomhed og daglig, faglig, gensidig kollegial støtte. Desuden lader gruppeaktiviteter sig bedst gennemføre i makkerskaber. Der er to SKP-medarbejdere i et makkerskab.

- *Teams* – denne mulighed for at indgå i et kollegialt fællesskab sikrer SKP-medarbejdernes faglige vejledning og supervision. Teams bruges ikke direkte i det konkrete, praktiske arbejde med brugerne men udgør et vigtigt bagland.

De tre arbejdsformer bør alle forefindes i et varigt, velstruktureret SKP-tilbud. De giver medarbejderne mulighed for at arbejde sammen og støtte hinanden, gå sammen ud i det direkte opsøgende arbejde, måske være flere om at have kontakt til en bruger, ringe sammen i dagens løb og få sparring på svære beslutninger mv. – alt efter behov. SKP-tilbud bør ikke etableres i regi der er for små til at sikre en minimumsbemanding på to personer.

# Håndværket

Det er den konkrete situation og den konkrete bruger der bestemmer sammensætningen af et SKP-forløb. Det følgende afsnit skal derfor betragtes som en slags tag-selv-bord hvor SKP-medarbejderen i samarbejde med brugeren beslutter hvad der skal på tallerkenen. Der er ingen faste regler for hvad man gør hvornår eller i hvilken rækkefølge. De eneste nødvendige forudsætninger er at der etableres kontakt hvorefter der opbygges et tillidsfuldt forhold mellem bruger og SKP-medarbejder, og at de to i fællesskab kun foretager sig ting som brugeren er klar til.

Før der dækkes op, er det dog værd at huske på at dette arbejde i sit udgangspunkt er selvmodsige: at støtte nogen til at de selv skal finde ud af hvad de vil. SKP-medarbejderen har utallige kompetencer og er yderst fagligt ambitiøs. Men al erfaring og kompetence skal udmøntes i *ikke* at sætte brugerens dagsorden, men støtte brugeren i at sætte den selv. SKP-medarbejderen har stor magt i forholdet til brugeren, men denne magt skal overleveres til brugeren der skal definere indhold og mål med kontakten. SKP-medarbejderen skal ikke styre, men gør det jo alligevel i et vist omfang. Alle udgår fra en faglig og personlig verden man er vant til at færdes i, til tider bevidst, til tider ubevidst – en verden med oplevelser

af hvad der er rigtigt og forkert, rimeligt og urimeligt. Heri er SKP-medarbejderen ikke anderledes end alle andre. En fordomsfri og brugerstyret indsats må kunne fastholde opmærksomheden på at rent brugerdefineret form og indhold kun i nogen grad lader sig skabe. Medarbejderen er jo til stede og påvirker forløbet. Ingen hverken kan eller skal forkaste sin basis eller sit sæt af holdninger – blot vil det være en fordel at skærpe opmærksomheden på at de eksisterer – så man kan forholde sig konstruktivt til dem.

Jo tættere SKP-medarbejderen kommer på privatlignende relationer, jo lettere bliver det at glemme at hans eller hendes seriøse faglige indsats – der mest af alt ligner 'gode gerninger' – også er en form for overgreb, selv uden myndighedsudøvelse. Fra den ubevidste del af sit udgangspunkt kan SKP-medarbejderen komme til at styre en svag brugers behov i en retning hvor medarbejderen selv har mulighed for at komme dem i møde, jf. casen 'Målet helliger midlet?' på side 32.

Der findes ikke én metode som specifikt passer til den aktuelle målgruppe, og det ville begrænse – måske ødelægge – SKP-indsatsen at udvikle metodekoncepter. Det der er brug for, er et stort udvalg af forskellige metoder, høj faglighed, en god portion kreativitet,

humor og personlige kompetencer, bl.a. empati og rummelighed. Indholdet i forløbet kan beskrives i tre hovedopgaver:

- En kommunikations- og relationsopgave
- En serviceorienteret opgave
- En bindeleds- og brobyggeropgave

## Opsøgende arbejde

Uanset at en del af målgruppen er kendt af det sociale system, er det opsøgende element afgørende for at SKP-ordningen kan fungere uden visitation, og på en måde der tager udgangspunkt i brugerens behov og hele situation. Målgruppen oplever sig ikke i stand til selv at opsøge hjælp, og de skal mødes forskelligt. I det følgende gennemgås forskellige måder at opsøge målgruppen, men der er fortsat brug for at udvikle differentierede metoder.

### Direkte opsøgen

I det direkte opsøgende arbejde kan SKP-medarbejderen finde frem til målgruppen på forskellige måder:

- Ved at opsøge bænke, drikkeskure og andre samlingssteder for målgruppen
- Ved at stille sig åbent til rådighed på væresteder, metadonudskænkninger mv.
- Ved at opsøge belastede boligområder og gå fra dør til dør
- Ved at henvende sig direkte på en 'usynlig' brugers adresse (via henviser)

Henvisere kan være brugere man har mødt de nævnte

steder og som man for eksempel har spurgt "Kender du nogen der har det værre end dig?" Henvisning og direkte opsøgen kan føre til kontakter der muligvis afvises i første omgang, men som med stor sandsynlighed vil blive accepteret senere – under forudsætning af at det første 'nej' blev respekteret. Blot skal SKP-medarbejderen sørge for at holde sig synlig, forholde sig aktivt afventende og eventuelt i en periode strukturere sin færden – være de samme steder på de samme tidspunkter.

Af og til vil SKP-medarbejderen opleve at få kontakt med misbrugere der kun måske falder inden for målgruppen. Det medfører et etisk og metodisk dilemma hvor man kan komme til at opbygge forventninger om støtte der efterfølgende ikke kan indfries, og hvor tilliden i misbrugsmiljøet står på spil. Dilemmaet kan søges undgået ved dels at være meget tydelig omkring hvilke misbrugere der hører til i målgruppen, dels ved ikke at udelukke misbrugere man har fået kontakt til, før man har sikret sig at der er andre relevante tilbud til den pågældende. Det betyder at man i praksis kan komme til at yde støtte til en målgruppe der ikke er omfattet af SKP-ordningen, men kun i en periode.

### Indirekte opsøgen

Det indirekte opsøgende arbejde omfatter synliggørelse af SKP-tilbuddet over for andre der kan tænkes at have direkte kontakt med – eller viden om – målgruppen. Disse samarbejdspartnere kan være medarbejdere på socialforvaltningen, praktiserende læger, advokater, medarbejdere på sociale caféer, vicevær-

ter, ansatte på sygehuset mv. – kun fantasien sætter grænser. Samarbejdet bygger på respekt for anonymiteten som metode og det er derfor vigtigt at et tip følges op med generel opsøgende virksomhed, fx i en hel opgang, etage eller gade. Det er dog at foretrække at den henvisende har sikret sig grønt lys hos misbrugeren før SKP-medarbejderen kommer på besøg.

En anden indirekte metode er at udarbejde en folder om SKP-tilbuddet og anbringe den på steder hvor man har en forventning om at brugeren vil finde den. Det kan for eksempel være hos de ovennævnte samarbejdspartnere. Indirekte opsøgende arbejde fører erfaringsmæssigt til langt færre kontakter end det direkte opsøgende arbejde.

### Brugerens privatliv

Brugeren af et SKP-tilbud har krav på at medarbejderen ikke går videre med de oplysninger den pågældende får om brugerens private liv. Denne tavshedspligt er forudsætningen for at kunne opbygge et tillidsfuldt forhold. Tavshedspligten gælder indtil brugeren selv giver den fri – hvad der sjældent er problemer med. I reglen vælger brugerne at de ikke vil benytte deres krav på SKP-medarbejderens tavshedspligt, men det er afgørende at det er brugerens eget valg, at pligten til tavshed er synligt reel. Det er et stærkt argument for den tillidsfulde relation at brugeren oplever SKP-medarbejderens tavshed om forhold han eller hun kender til, i situationer hvor det kunne have været oplagt at lægge dem frem, fx ved møder med sagsbehandleren. Tavshedspligten er afgørende for SKP-indsatsen.

Retten til anonymitet beskytter på tilsvarende vis brugerens mandat til selv at styre i hvilken grad han eller hun vil værne om sit privatliv. Anonymiteten er vigtig for SKP-arbejdet fordi den udgør et værn mod visitationsproceduren og fastholder medarbejderens fokus på respekten for det enkelte menneske – et fokus der er helt afgørende for brugerens mulighed for at få øje på forandringsperspektiver. Selve indsatsen fordrer på ingen måde at man kender brugerens identitet.

I praksis kan brugerens ret til anonymitet give problemer hvis medarbejderen føler sig forpligtet til at underrette om et barns forhold. Ifølge loven trumfer underretningspligten omkring børn der lider omsorgssvigt alt, også brugerens krav om anonymitet. SKP-medarbejderen må ikke blive så optaget af anonymiteten at han eller hun glemmer underretningspligten. Har brugeren børn i sin nærhed, skal man sørge for at orientere om sin underretningspligt meget tidligt i forløbet.

SKP-medarbejderen skal være opmærksom på at brugerens krav på privatliv kan komme til at sætte medarbejderen i uhensigtsmæssig forlegenhed. Hensynet til almenvellet tillader ikke medarbejderen alt for omfattende passiv viden om kriminelle forhold, fx handel med stoffer. Alt kan ikke læses af på medarbejderen. Under sådanne omstændigheder kan SKP-medarbejderen søge at undgå kontakt med brugeren på tider eller steder hvor kriminelle forhold er åbenlyse. Som nævnt skal medarbejderen ikke hindre kriminalitet af hensyn til tillidsforholdets opretholdelse, men den pågældende kan udmærket sætte en personlig grænse for hvor meget han eller hun vil vide.

## Relationel omsorg i praksis

Langt hovedparten af SKP-arbejdet foregår i individuelle forløb hvor relationen mellem en bruger og en SKP-medarbejder er det bærende element. Arbejdet med isolerede, udsatte og tungt belastede brugere er umiddelbart lettest forenelig med en relation der er så overskuelig som overhovedet mulig. Kontaktproblemer i forholdet til andre mennesker kendetegner netop denne skrøbelige målgruppe hvor resurser og sociale kompetencer er svære at finde.

Nogle brugere kan have glæde af at indgå i gruppeforløb der kan medvirke til at gøre brugeren tryk ved at omgås andre. I bedste fald kan det fremskynde afslutningen af SKP-forløbet.

### Individuelle forløb

Når en tillidsfuld kontakt til brugeren er etableret og relationsopgaven begynder, kommer de lange, tilbagevendende samtaler om brugerens vanskeligheder og de forhold han eller hun godt kunne tænke sig ændret. De typiske emner er misbruget, relationen til familien, helbredet, forholdet til myndighederne, livshistorie, traumer, nederlag, sorg, daglige besværligheder, angst, valg, håb og drømme.

Forløbet kan desuden omfatte aktiviteter i og uden for brugerens hjem. Man kan gøre rent eller gå på indkøb sammen, følges til møder med sagsbehandleren og lægen eller gøre sig andre konkrete ærinder med det bagvedliggende mål at hjælpe brugeren med at komme uden for egen dør og agere i det omkringliggende samfund. I forbindelse med møder med tredjepart, kan det øge brugerens tryk ved at udarbejde en

dagsorden på forhånd – sidde i fred og ro og tale sig frem til hvad det vil være godt at drøfte på mødet. En sådan planlægning af besøget vil holde brugerens indre kaos i ro. Fremsender man brugerens dagsorden til tredjepart, vil det oftest styrke udbyttet af mødet.

I forløbet kan også indgå forskellige kulturelle og sociale aktiviteter der kan støtte brugeren i at bryde sin isolation og genvinde kompetencen til at bruge samfundets tilbud. Det kan for eksempel være en tur i biografen, en fodboldkamp eller en udflugt til en social café eller et værested, hvis der er sådanne tilbud i lokalområdet.

### Gruppeforløb

Langt fra alle brugere kan indgå i gruppeaktiviteter som arrangerede udflugter, madaftener, sejlture, restaurantbesøg eller bowling. Den svageste del af målgruppen er for skrøbelig til at kunne forholde sig til en gruppe. Derfor skal deltagerne i et gruppeforløb sammensættes med stor varsomhed. Det er for eksempel ikke givent at alkohol- og stofmisbrugere kan fungere sammen eller at forskellige brugernes temperamenter og personligheder lader sig forene i et givende samvær. Det at tilhøre en gruppe af udsatte og isolerede misbrugere er ikke nødvendigvis nok til at skabe en følelse af fællesskab.

Men gruppeforløb kan yde brugerne en støtte der er svær at opnå på anden vis. Først og fremmest kan der opstå relationer eller netværk der skaber mulighed for at brugerne gensidigt kan hjælpe hinanden ud af ensomhed og isolation. Og gruppens medlemmer kan lære hinanden hvordan man omgås andre,

fx kan et fælles måltid i trygge rammer være et godt udgangspunkt for at tale om hvordan man opfører sig ved et spisebord. Endelig kan gruppeaktiviteter støtte brugerne i at færdes steder hvor også andre mennesker færdes, men som den enkelte bruger undgår fordi han eller hun ikke føler sig hjemme eller føler sig mindreværdig.

Gruppeaktiviteter kan forventes at medføre mange konkrete konflikter brugerne imellem, men som udgangspunkt vil brugerne gerne hinanden, vil gerne tage hånd om hinanden. SKP-medarbejderne – for der bør være flere – skal dog være opmærksomme på at den gensidige omsorg og kontakt kan vise sig ret overfladisk fordi de enkelte gruppemedlemmer mangler resurser til at leve op til gruppemekanismernes krav, fx om at holde aftaler.

Skal gruppedeltagerne ud sammen, er det vigtigt i fællesskab at aftale hvilke holdninger og regler der skal gælde. Fælles regler hjælper brugerne til at overholde almene regler. Når en gruppe begynder at virke stabil, skal SKP-medarbejderne træde lidt i baggrunden, fx ved at opfordre brugerne til selv at afgøre indbyrdes hvilke regler de skal følge eller – hvis det for eksempel er bowling det handler om – at søge råd hos andre gæster eller hos personalet. Når det lykkes, er brugerne godt på vej ud af SKP-tilbuddet.

### Kontaktens hyppighed og indhold

Antallet af kontakter i et forløb siger i sig selv intet om forløbets kvalitet, relevans og betydning for brugerne, men det kan nævnes at et gennemsnit for hidtil udført SKP-arbejde ligger på 7-13 kontakter til hver

bruger pr. kvartal, med 8-12 brugere pr. medarbejder. Dette gennemsnit repræsenterer meget store variationer og må ikke tages for pålydende. Det er kun et vink til planlægningen. Et andet vink er at hvis SKP-medarbejderen arbejder meget alene i den kontaktskabende fase, ses lidt færre kontakter til brugerne i kvartalet pr. medarbejder end hvis flere arbejder sammen. Denne forskel forsvinder hvis den relationsopbyggende fase medregnes.

En kontakt kan være alt fra et længerevarende besøg i brugerens hjem, en tur i skoven, et besøg i banken ... til den anden yderlighed: en kort telefonsamtale, en mail eller en sms. Kontakten er hyppigst i starten af forløbet. Det fordrer tålmodig tilbagevenden – kvantitetstid – at etablere en kontakt, mens relationsarbejdet kræver større dybde – kvalitetstid. De svageste brugere har haft over 200 kontakter, de letteste blot en eller ganske få – stadig på et kvartal; tallene er ikke fuldgylde, men viser nogle tendenser.

Allerede i tilrettelæggelsen af et SKP-projekt kan man forholde sig til antallet og formen på brugerkontakterne. Man kan for eksempel vælge at lægge vægt på få, længerevarende kontakter eller man kan fra starten indtænke mobiltelefon, sms og mails i sin metode, dvs. korte, hyppige kontakter. Vælger man det sidste, fx ved at være til rådighed hele døgnet via mobiltelefon, kan man indstille sig på over 100 kontakter pr. bruger i kvartalet. Vælger man at basere SKP-arbejdet på meget løse strukturer, er det vigtigt at SKP-indsatsens ledelse har gjort sig klart at den i en sådan sammenhæng ikke kan nøjes med at kontrollere at arbejdet udføres forsvarligt. Løse strukturer – som



døgnkontakt og flydende arbejdstider, beskrevet på på de følgende sider – fordrer at ledelsen seriøst påtager sig en coaching-funktion.

#### Case: Lytte eller udfritte?

*En SKP-medarbejder knyttet til et værested havde mistet kontakten med en bruger. Brugeren nægtede simpelthen at tale med hende. Efter en pause på omkring 8 måneder, kommer brugeren en aften på værestedet. Hun sætter sig uden for sin SKP's synsvidde. SKP-medarbejderen respekterer dette valg, men taler alligevel til hende – og får svar. I halvanden time taler de to sammen på denne måde, uden øjenkontakt.*

*Herefter rykker SKP-medarbejderen lidt tættere på, stadig på afstand, men nu med øjenkontakt. "Hvordan kan det være du vil tale med mig nu?" spørger SKP-medarbejderen efter lang samtale. "Nu udspørger du mig jo ikke" var svaret. SKP-medarbejderen havde ikke været opmærksom på at hendes samtaleforsøg havde virket udfrittende. Nu fik hun lært at bygge sine relationer op med en mere åben kommunikation – og styret af brugeren.*

#### Praktiske gøremål

En praktisk aktivitet – overskuelig og afgrænset – kan afhjælpe følelsen af kaos og medvirke til at brugeren får kontakt med andre. Men aktiviteten må ikke være mere ambitiøs end at brugeren kan magte den. Ak-

tiviteter til brugere med et svagt 'jag' tilrettelægges med fokus på:

- Mestring – rækker brugerens nuværende forudsætninger?
- Motivation – kan det føre til en forandring brugeren ønsker?
- Overskuelighed – er aktiviteten afgrænset, almindelig og rutinepræget, kan brugeren kende noget fra tidligere og mestre gøremålet uden særlig anstrengelse?
- Konkretthed – stiller aktiviteten for store krav?
- Socialt aspekt – kan og vil brugeren møde andre?

Ofte vil brugeren føle dyb tilfredsstillelse ved at udrette noget, fx i form af oprydning, hygiejne, madlavning, vask, en tur, spil, håndarbejde eller lytte til/spille musik. Derimod kan det virke forværende at deltage i for udfordrende gøremål. Det kan have forværende effekt hvis aktiviteterne er for uafgrænsede og abstrakte, eller at der er for mange valgsituationer eller forskellige stimuli.

## Sprog

Det hjælper ikke at snakke om alt, altid, for alle og med alle. Men noget vil som regel kunne deles med andre gennem ord. At finde disse samtaleområder kræver nænsomhed og timing. Ved for eksempel at sige »Jeg ved ikke om jeg helt forstår hvad du siger, men det lyder som noget trist ...» giver man noget tilbage, noget man fornemmer. Sådanne tilbagemeldinger bør være åbne, fx er 'hvordan' bedre end 'hvorfor'. »Hvorfor

siger du det?« kan føles truende ("Du skal kunne forklare dig"), hvorimod »Hvordan ser du det?« opleves mindre krævende.

En måde at nærme sig brugeren, er ved at SKP-medarbejderen informerer om sine tanker omkring brugerens udsagn – vel at mærke uden at blive privat, men fokuseret på at tydeliggøre, fx "Når du siger sådan, bliver jeg helt kold indeni". Det holder brugerens egne fantasier nede og gør omverdenen mere synlig og forudsigelig. Medarbejderen må også huske på sin rolle som identifikationsmodel. Afhængigt af fokus kan følgende spørgsmål stilles i forsøget på at få en samtale i gang:

- *Problemer* – Hvad generer dig mest, når du har det som nu?
- *Ressourcer* – Hvad er du tilfreds med i dit liv? Hvilke egenskaber sætter du pris på hos dig selv? Hvilke interesser har du? Har du nogen at tale med om det, der optager dig?
- *Tidligere problemløsning* – Hvordan har du forsøgt at løse dine vanskeligheder tidligere?
- *Ønsker* – Hvordan skulle din livssituation være hvis du skulle leve et mere tilfredsstillende liv? Kan du gøre det konkret i forhold til familieliv/boligsituation/arbejde/fritid?
- *Nye problemløsninger* – Kan du tænke dig andre måder at løse dine vanskeligheder på? Hvordan tror du bedst jeg kan hjælpe dig? Hvilke fordele og ulemper vil du have ved det? Hvilke af de nye muligheder vil du prøve? Hvornår vil du prøve?

Spørgsmålene skal åbne for nysgerrighed hos begge parter. Nysgerrighed i positiv forstand – interesse

frem for snagen – kan lukke op for et håb om at opdage nyt, og derved ændre.

Fokus skal fastholdes på hvad 'livskvalitet' er for den enkelte bruger – noget der kun kan afgøres af brugeren selv. SKP-medarbejderen kan lytte til drømme og livshistorier, hvad brugeren tidligere har været glad for eller god til. Ved at tale om fortiden bringes minder frem, der i sig selv kan medvirke til at afdække ønsker, drømme og mål for fremtiden. SKP-medarbejderens opgave er at støtte brugeren i at få sat ord på sine drømme. På den måde bliver det automatisk brugerens definition af livskvalitet der styrer processen.

## Løse strukturer

Målgruppens behov for støtte og kontakt ligger ofte uden for almindelig arbejdstid og på tidspunkter hvor de færreste sociale støtteforanstaltninger er tilgængelige. For at løse dette problem, kan man øge SKP-medarbejdernes tilgængelighed ved at gøre deres arbejdstider meget fleksible og/eller tilbyde brugerne telefonkontakt hele døgnet. Fleksibel arbejdstid skal forstås meget bogstaveligt – medarbejderne skal helst frit kunne tilrettelægge arbejdet – over hele døgnet alle ugens syv dage – dog under skyldig hensyntagen til for eksempel projektmøder, supervision og temadage og ikke mindst hvilke personlige grænser medarbejderen har. I praksis vil størstedelen af arbejdet lægge sig i tidsrummet 8-17, især på grund af samarbejdspartnerne.

Døgnåben telefonkontakt kræver at SKP-medarbejderne har mobiltelefon og dermed stilles til rådighed

hed for kontakt på brugernes præmisser, også uden for almindelig arbejdstid. Brugerne kan for eksempel orienteres om at de altid kan ringe og indtale en besked hvis der ikke bliver svaret med det samme. Det fordrer at brugeren rent faktisk bliver ringet hurtigt op. Nogle vil bruge telefonmuligheden til grænsen, men som regel kun i starten – indtil brugeren har erfaret af tilbuddet er reelt.

Beslutningen om at bruge fleksible arbejdstider og døgntelefon må følges tæt på projektmøder og af ledelsen. Hvis den døgnåbne telefon misbruges, må det ikke være den enkelte SKP-medarbejder der alene tager stilling til om tilbuddet skal begrænses eller nægtes en konkret bruger. Under disse forudsætninger kan metoden give meget tilfredsstillende resultater, men stiller store krav til medarbejdernes professionalisme, selverkendelse og prioriteringsevne. Flexibel arbejdstid og døgntelefon er vilkår der kan være hårde for medarbejderen og dennes familie at håndtere – det øger risikoen for udbrændthed.

Ikke alle brugere vil have glæde af grænseløs fleksibilitet. For nogle kan definerede kontakttidspunkter medvirke til at skabe struktur i et kaotisk liv. Døgntelefonen kan endvidere kun anbefales til personligt stærke medarbejdere der kan tåle at få meget tunge oplysninger midt om natten hvor man ikke kan komme til at tale med nogen om dem – hvor akut sparring er udelukket.

### Forløbets varighed

SKP-tilbuddet er midlertidigt, muligvis langvarigt, men midlertidigt. Forløbet skal afsluttes når isolatio-

nen er brudt og brugeren har opnået øget social og personlig mestring. Der kan indkredses tre typiske forløbstyper:

- *Korte forløb* – brugers behov kan imødekommes med kortvarig, ofte praktisk hjælp, fx til at iværksætte oprydning, rengøring eller reovering af brugers bolig. Når den er blevet beboelig igen, formidles kontakt til hjemmehjælp.
- *Længere afbrudte forløb* – brugeren kommer undervejs i forløbet på en § 94 boform, bliver indlagt på hospitalet eller kommer i fængsel. Forløbet afsluttes typisk fordi brugeren påbegynder misbrugsbehandling, fraflytter til bedre bolig eller ved brugers dødsfald.
- *Meget lange, nærmest varige, forløb* – intensiteten er skiftende og indholdet varieret. Også disse forløb kan afbrydes undervejs af ovennævnte grunde, men uden at brugeren forlader SKP-tilbuddet fordi funktionsniveauet ikke løftes varigt, fordi ingen andre tilbud imødekommer brugers behov eller fordi brugeren ikke har et reelt forandringspotentiale, men heller ikke kan svigtes.

Behovet for det meget lange forløb må ikke underkendes. Uden et SKP-tilbud er der absolut intet håb for denne – lille – del af målgruppen. Mange steder, typisk i mindre byer eller på landet, er der ingen andre tilbud som væresteder eller andre omsorgstilbud. Hvis der findes omsorgstilbud, er det ikke sikkert at brugeren mestrer at benytte dem, eller de kan være uden for brugers rækkevidde ved ikke at ville inkludere påvirkede brugere. Heller ikke sundhedssek-

toeren har tilbud til en misbruger der ikke er motiveret for at stoppe sit misbrug, eller som ikke kan overholde aftaler eller indgå en kontrakt.

Dårligt fungerende, aktive misbrugere har også et forandringspotentiale – en indre kerne der er social, konstruktiv, aktiv og målrettet, jf. afsnittet om motivation. Principielt har alle i målgruppen mulighed for at komme ud af misbruget og varigt forbedre livsvilkårene. Målgruppens omfattende sociale og psykiske problemer, og fysiske skader efter årelange misbrugsforløb, betyder imidlertid at SKP-medarbejderen fristes til at opgive – simpelthen ikke kan få øje på forandringspotentialet og aktivere det sammen med brugeren så der dannes basis for at afslutte SKP-forløbet. Her gives kun én mulighed: at fortsætte forløbet, evt. med periodiske pauser, og holde fast i håbet.

Man kan ikke definere disse brugere til at ligge uden for målgruppen fordi de ikke viser sig at kunne tage vare på sig selv efter årelang kontakt. De er i hjertet af målgruppen og kan ikke lades upåagtede tilbage. Da denne gruppe kan synes udsigtsløs og tung at arbejde med, vil det være en fordel at være flere SKP-medarbejdere om at have kontakt med den pågældende så man på skift kan holde pauser eller sluses forsigtigt ud af kontakten.

## Brobygning

Først og fremmest skal der samarbejdes med brugeren, men også professionelle fra andre fag kan kvalificere indsatsen i det konkrete SKP-forløb. Samarbejde kommer ikke af sig selv. SKP-medarbejderen må

medvirke til at bane vejen, dels ved at øge andre fagpersoners viden om SKP-arbejdet, dels ved at opsøge og fastholde relevante samarbejdspartnere. Forud for samarbejdet må det afklares hvem der er i målgruppen og hvor og hvordan forskellige professionelle møder dem. Det kan bringe fokus på relevante samarbejdspartnere og måske afsløre uventede resursepersoner. Undersøg desuden:

*Forebyggelse* – Hvor møder forskellige fagpersoner målgruppen? Kan nogle eventuelt skærpe opmærksomheden på brugerne så de kan støttes tidligere?

*Ansvar* – Hvem har ansvaret for brugeren? Hvordan fordeler region og kommuner opgaverne lokalt? Er der politisk vilje til at gøre noget ved problemet?

*Kortlægning* – Hvor stort er problemet og hvilke fornemmelser foreligger for mørketallene? Hvor er muligheden for at få kontakt med målgruppen størst? Er der lokale projekter eller samarbejdsfora som SKP-indsatsen kan samarbejde med?

*Resurser* – Hvor mange penge og hvilke resursepersoner kan rådes over eller inddrages? Er der hjælpemidler, fx tekniske, der kan tænkes brugt i sammenhængen, enten til målgruppen eller til SKP-medarbejderne?

*Eksisterende indsats* – Udføres der allerede et arbejde i forhold til målgruppen og – i så fald – af hvem, og kan man med fordel samarbejde?

*Oplysning* – Hvordan orienteres kommende samarbejdspartnere bedst om SKP-tilbuddet? Skal der afholdes en temadag, udarbejdes en folder, annonceres i personaleblad, netavis eller andet? Her skal man være opmærksom på at det fysiske fremmøde dels støtter

oprettelsen af personlige kontakter med kommende samarbejdspartnere, dels giver deltagerne mulighed for at stille spørgsmål hvis svar alle får glæde af på én gang. Det skaber også mulighed for at SKP-medarbejderne kan vise at deres vilje til samarbejde er til stede, selvom de er begrænsede af tavshedspligt og brugerens ret til anonymitet.

### Faglig tilgang

Det smidiggør samarbejdet at parterne kender hinandens kompetencer og er opmærksomme på samarbejdets usynlige barrierer; barrierer der typisk er opstået fordi forskellige faglige traditioner har ført til at man ikke oplever målgruppen og dens problemer på samme måde. Det er lettest at samarbejde hvis parterne ved hvilken rolle 'den anden' har i forhold til målgruppen. Samtale og diskussion er de bedste redskaber til at erstatte undren med positiv samarbejdsvilje – det kan bortmane den negative holdning der af og til ligger i kølvandet på manglende information. Samtaletemaer kan være:

- Har vi samme *menneskesyn*? Taler vi om målgruppen på samme måde?
- Er vi *forudindtaget* imod hinandens faggrupper? Kan vi bruge hinanden til noget konkret?
- Hvad betragter vi som '*kvalitet*' i forbindelse med en indsats for målgruppen?
- Hvad er vores *viden* om målgruppen, både de synlige og dem vi ikke har fået øje på?
- Kan vi have glæde af at sætte nogle få *regler* for vores samarbejde?
- Har vi *cases* vi har lyst til at fortælle hinanden om?

- Vil samarbejdet styrkes ved at vi deltager i enkelte af *hinandens møder*?
- Hvad er et realistisk *succeskriterium*, og kan vi hjælpes ad med at nå det?
- Hvad er vi hver især *bedst til* i mødet med målgruppen?

De fleste fagpersoner vil være enige om at målgruppen har problemer der kræver en indsats, men at det er besværligt – i værste fald nytteløst; det er en attitude det er nødvendigt at forholde sig til. Ofte vil SKP-medarbejderne hos andre professionelle møde stærke holdninger til hjemløse og misbrugere, også selvom de ingen direkte kontakt har haft med målgruppen.

Faggruppernes syn på målgruppen vil i reglen være betinget af den enkelte faggruppes primære mål med arbejdet, fx fokuserer ...

- ... ordensmagten primært på den 'uorden' og kriminalitet målgruppen afstedkommer,
- ... sagsbehandlere i familieafdelingen primært på omsorgssvigt af eventuelle børn,
- ... sagsbehandleren i arbejdsmarkedsafdelingen primært på evnen til indtjening,
- ... § 94-medarbejderen primært på den akutte virkelighed for målgruppen, og
- ... hospitalet primært på eventuelle diagnoser.

### Vejledning af brugeren

Brugerens vej mod personlig og social mestring kan give SKP-medarbejderen funktion af vejleder, bl.a. ved at være rollemodel – skræmme- såvel som forbil-

lede. Det fordrer at medarbejderen er bevidst om sin påvirkning af brugeren, fx i relation til sprogtone og kontaktform, måden at møde nyt og gammelt på, tilbøjeligheden til at søge hjælp eller klare alt selv, viljen til at træffe beslutninger, evnen til først at overveje og siden handle osv. Påvirkningen kan sigte mod tanker og følelser såvel som vilje og handling:

- Vejlede brugeren i noget vedkommende har lyst til – eller brug for – at lære
- Støtte brugeren i at aflære dårlige vaner og etablere gode nye
- Øge brugerens forståelse for egen situation og for omgivelserne

Da mange brugere grundlæggende mangler læring, er der kun sjældent tale om rehabilitering der indebærer at genlære noget man har kunnet før. Snarere er der tale om habilitering (gøre skikket, berettigede til noget) hvor SKP-medarbejderen støtter brugerens læring i alt fra personlig hygiejne, opvask og indkøb til at indgå og holde aftaler med myndigheder, læge osv. Brugerens manglende kompetencer til dette styrer af følelsen af at være taber, af ikke at kunne noget positivt, af fjendebilleder, frygt osv. Vejledningen må times nøje – situationen må udnyttes når den er der – til det rigtige.

Det stærkeste vejledningsværktøj er SKP-medarbejderens opmærksomhed der vendes bevidst mod emner med størst forandringspotentiale. Det giver næring til det udvalgte emne. Det er derfor ikke uvæsentligt om man fokuserer på noget negativt eller på noget positivt. At fokusere på noget brugeren me-

strer, giver større vækst end at fokusere på hvad brugeren ikke mestrer. Der kan udmærket arbejdes med problemer, konflikter og mangler, men opmærksomheden må fastholdes på muligheder for forandring. Decideret rådgivning bør ikke forekomme; brugeren skal selv finde sin løsning. Undervisning kan undertiden vise sig brugbar, fx i alkoholens virkninger og bivirkninger.

## Redskaber

Deciderede metodekoncepter svinger dårligt med SKP-arbejde, men støtterredskaber til det faglige arbejde kan være uhyre hjælpsomme. Blot er det vigtigt at den individuelle tilgang og den sunde fornuft fastholdes; redskaberne må ikke bruges pr. automatik.

### *Samarbejdskontrakter*

Samarbejdskontrakter kan støtte udviklingsperspektivet og understrege at det er brugeren der bestemmer tempoet, indholdet og formålet med indsatsen. Kontrakten kan skabe tryghed i relationen mellem bruger og SKP-medarbejder, gøre samarbejdet åbent omkring hvilken dagsorden man er oppe imod – hvad der er målet med relationen. Kontrakten kan også fastsætte hvilke rammer der gør sig gældende for forløbet.

Samarbejdskontrakten kan være skriftlig eller mundtlig – det afhænger af den konkrete bruger og den konkrete situation. Den udarbejdes lidt efter lidt, sammen med brugeren og i et tempo der giver mening for brugeren.

**Psykologisk screening**

Frivillig undersøgelse af en konkret brugers personlighed kan være en støtte i arbejdet med den pågældende. Personlighedsforstyrrelser kan medføre reaktioner hos brugeren som ikke er umiddelbart forståelige for SKP-medarbejderen eller som skal håndteres på en særlig måde for at opnå gode resultater. Det må ikke være hensigten med psykologisk screening at behandle brugerens psykiske problemer.

Selvom psykologisk screening er tydeligt relevant og kan medvirke til at give medarbejderen umiddelbart anvendelig indsigt i den enkelte bruger, er det et redskab der skal bruges med stor varsomhed. SKP-tilbuddet sigter ikke mod behandling og det er sårbart at fokusere på brugernes personlighedsforstyrrelser uden at kunne tilbyde behandling. Vælger man at bruge psykologisk screening, bør resultatet af undersøgelsen deles med brugeren så man kan samarbejde om hvordan det kan bruges, og så medarbejderen kan få at vide om der er sammenhæng mellem screening og brugerens oplevelse af situationen. Den primære gevinst er at relationen mellem bruger og SKP-medarbejder sikres imod fejltrin fra medarbejderens side, at adfærden kan tilpasses efter brugerens personlighedsstruktur som i følgende eksempel.

**Case: Skizoid, depressiv og med personlighedsforstyrrelser**

*En screening på en bruger viser sig at give ham diagnoseerne skizoid, depressiv og med passivt-aggressive personlighedsforstyrrelser. Han har sagt at han gerne ville mere ud, gerne ville bryde sin ensomhed, men SKP-medarbejderen*

*har ikke forstået hvor lille hans behov faktisk var – har ikke forstået hvorfor brugeren gjorde kraftigt modstand når medarbejderen ville tage ham med ud. Nu ved hun at det er på grund af hans skizoide forstyrrelse. Han kan ikke holde ud at være for meget sammen med andre mennesker. Derfor skulle målene sættes meget lavere end normalt.*

*Herefter blev det lettere at koordinere samarbejdet. Medarbejderen forstod ham bedre. Det gjorde brugeren vældig glad og mindskede medarbejderens frustrationer over at møde uforståelige reaktioner. Brugeren valgte at starte hos en psykiater og fik ordineret en medicin der hjalp på hans indelukthed. Nu går han en lille tur hver dag, og bruger sin altan. Det har han aldrig gjort før.*

**IT-hjælpemidler**

Der kommer hele tiden nye informationsteknologiske produkter på markedet og de bliver billigere og billigere. Skærpet opmærksomhed på de mange nye idéer kan fremme udviklingen af kontaktmuligheder.

Mobiltelefonen har vist sig som et uundværligt redskab til at øge SKP-tilbuddets fleksibilitet. Hvis brugeren vænner sig til at betragte den som en livline, er SKP-medarbejderen mindre afhængig af at opsøge brugeren med givne mellemrum. En 10-minutters samtale kan spare en timelang udflugt. Derved kan der skabes mulighed for at invitere flere brugere ind i tilbuddet. Mobiltelefonen giver desuden mulighed for – uden nævneværdigt tidsforbrug – at sende bru-

geren en SMS-besked der erindrer den pågældende om at 'nogen' tænker på ham eller hende, også når man ikke er sammen, at ikke alle er ligeglade. Selv en lille hilsen som 'God weekend', sender dette budskab.

En døgnåben mobiltelefon kan være et meget effektivt empowerment-redskab. Det giver brugerne en indlysende mulighed for at vise hensyn og omsorg over for SKP-medarbejderen ved at fravælge kontakten i aften- og nattetimerne og i weekenden.

Prisen for at erstatte eller supplere den fysiske kontakt med telefonopkald er at medarbejderen kan få følelsen af aldrig at have fri. Selvom man kan slukke telefonen midlertidigt, og give brugeren besked om at han eller hun kan indtale en besked og snarest derefter vil blive kontaktet, er et opkald en sart kontakt der helst skal besvares med det samme. Der skal svares på indtalte beskeder hurtigst muligt, helst samme dag/aften og ellers senest ved næste arbejdsdags begyndelse. Ved længerevarende sygdom, ferie, kurser eller andre perioder, hvor medarbejderen ikke kan besvare sin telefon, må telefonsvareren henvise til projektets øvrige medarbejdere.

## Håndtering af utryghed

SKP-arbejdet kan bringe medarbejderen i flere typer af utrygge situationer. Det kan dreje sig om at blive – eller føle sig – truet, eller om at man kommer i miljøer der føler sig truet af én, fx sammenhænge hvor man bliver vidne til decideret kriminalitet. Det kan også dreje sig om at man besøger brugeren i hjemmet og finder den pågældende død eller meget syg, eller

måske utilregnelig på grund af psykose eller misbrug. Sådanne hændelser ses ikke hyppigt, men det er til gengæld meget vigtigt at håndtere dem sikkert, professionelt og forsvarligt.

### At udgøre en trussel

Visse miljøer kan føle sig forstyrrede af SKP-medarbejderens tilstedeværelse, fx pusher- og hælermiljøer. Der er ingen grund til at fremprovokere trusselsituationer, hvorfor disse miljøer og steder som hovedregel bør undgås.

SKP-arbejdet kan føre til at medarbejderen bliver direkte eller indirekte vidne til vold eller anden kriminalitet. Også her er diskret tilbagetrækning den bedste handlemulighed. SKP-medarbejderen er ikke politibetjent og skal hverken give rollen som helt eller heltinde. Afhængigt af episodens karakter kan politiet kontaktes. Grov og farlig vold samt episoder med børn skal selvfølgelig anmeldes – hvilket bør meddeles brugeren tidligt i forløbet – men de utallige 'mindre alvorlige' hændelser der kommer til SKP-medarbejderens kendskab, kan passeres i stilhed. Det kan for eksempel dreje sig om interne opgør mellem brugerne, verbale trusler, ufarlige små-voldelige tilfælde, bagatelagtig berigelseskriminalitet og salg af stoffer internt i målgruppen. Bliver SKP-medarbejderen først kendt som stikker i miljøet, er tilliden og dermed grundlaget for arbejdet forsvundet.

### At mangle lægefaglig kompetence

Med den givne målgruppe er det ikke usandsynligt at SKP-medarbejderen før eller siden kommer på besøg



i et hjem hvor brugeren måske er død af overdosis, sygdom, vold eller selvmord; eller kommer til en meget syg bruger, eventuelt med psykotiske symptomer på grund af stoffer, piller, alkohol eller lignende.

Hvis SKP-medarbejderen har en forventning om at en sådan situation er undervejs, skal den pågældende sørge for at møde op med sin makker eller en anden fra SKP-teamet, én med hvem man har aftalt hvordan situationen skal håndteres. Det er også en mulighed at alliere sig med politiet hvis det anses for nødvendigt. Under alle omstændigheder skal man undgå at være alene i situationen hvis den kan forudses, fx hvor en misbruger ikke har hentet sin metadon. Medarbejderen kan også have hørt rygter der peger på risiko for død, eller have observeret alarmerende ændringer i brugerens adfærd.

Hvis brugeren er meget syg, skal den pågældendes læge eller vagtlægen kontaktes, 112 hvis det er virkelig slemt – dog ikke mod brugerens ønske. Psykotiske symptomer eller radikale psykiske ændringer på grund af stoffer, piller eller alkohol er argumenter for hurtig tilbagetrækning hvis SKP-medarbejderen føler sig utryk, fx for senere at vende tilbage med sin makker. I sådanne tilfælde bør man ikke stå alene med ansvaret, men sørge for at tale med kolleger, brugerens egen læge eller psykiatrisk skadestue om hvordan situationen skal tackles, om den for eksempel er alvorlig nok til en indlæggelse. Inddragelsen af relevante fagfolk er en meget vigtig – men ofte svær – del af SKP-medarbejderens faglige arbejde.

## At blive truet

At SKP-medarbejderen bliver – eller føler sig – truet sker i praksis uhyre sjældent. Når det sker, vil det typisk være en reaktion på at medarbejderen er trådt ved siden af, fx ved at påtage sig en myndighedsrolle, ved at bevilge eller fratage brugeren andet end den omsorg og støtte man er der for at yde. Holder man sig til at brugerens deltagelse til enhver tid er frivillig og at man selv intet andet kan, eller skal, yde end sin faglighed og tilstedeværelse, er der ikke meget man kan trues på. Ifølge politiet retter volden i miljøet sig ikke mod den professionelle, men mod miljøets egne. Følger SKP-medarbejderen nogle enkle regler, vil trusler kun sjældent forekomme:

- Brugeren og dennes bekendte skal behandles respektfuldt
- Brugeren må ikke presses, heller ikke for at opnå kontakt – et Nej! er et Nej!
- SKP-medarbejderen skal forholde sig professionelt gennem tykt og tyndt. Grænsen mellem personlig og privat må ikke overskrides. I den relevante målgruppe kan forekomme psykologiske relationsforstyrrelser der kan udløse stor vrede hvis brugeren føler sig svigtet – typisk når SKP-medarbejderen har overskredet den professionelle grænse og er blevet for meget 'ven'
- SKP-medarbejderen skal holde sig fra andre instansers opgaver og skal for eksempel ikke love for meget på sagsbehandlerens eller misbrugsinstitutionens vegne

Oplever SKP-medarbejderen alligevel verbale trusler, er tilbageskrækning det rette alternativ. Senere – i en ikke-ophedet situation – kan man snakke med brugeren om hvad der gik galt, at man ikke kan arbejde hvis man føler sig truet og at det må være en aftale at det ikke finder sted. Hvis truslen er alvorlig og reel, må politiet kontaktes, men det sker som sagt meget sjældent hvis de beskrevne regler overholdes.

I forbindelse med underretninger om børn i miljøet kan der opstå ubehagelige situationer og konfrontationer. Her må SKP-medarbejderen bruge sit bagland til at vurdere om hændelserne skal følges op med samtaler, eller om man er nødt til at holde en pause til sindene er faldet lidt til ro igen.

## Håndtering

Opstår en voldstruende situation, er det opgaven at mindske brugerens angst og øge hans eller hendes kontrol og mestring. Steen Lykke giver følgende teknikker:

- at gå hen imod brugeren fra siden mens man ser på det samme som brugeren ser på for at aflede fra konflikten og dermed mindske angrebslysten
- at undlade at stå umiddelbart foran den ophidsede bruger for at undgå selv at blive mål for udbruddet
- at undgå direkte øjenkontakt for at trække opmærksomheden bort fra én selv (eller at søge øjenkontakt hvis man kan håndtere det, afhængigt af situationen og af det forhold man har til brugeren)
- at tale om noget der optager brugeren for at undgå at virke klinisk

- at udtrykke følelser der ligner brugerens for at identificere enkle følelser

Det er vigtigt at give brugeren en 'flugtvej' ud af situationen for at undgå den farlige følelse af at være trængt op i en krog. Hvis den eneste måde at stoppe volden på, er at gøre det fysisk, skal der være mange medarbejdere til stede så man repræsenterer mere fysisk styrke. Hvis man holder brugeren, skal man stå meget tæt for ikke at give brugeren mulighed for at få svingstyrke i arme og ben. Rollespil er en udmærket trænemetode.

## Bagefter

Hvis SKP-medarbejderen oplever utrygge situationer, bliver chokeret eller føler sig truet, er en fælles, kollegial kultur om altid at drøfte det med en kollega eller leder, det vigtigste element i at komme godt over det. Hellere en gang for meget end en gang for lidt, for de tunge eller grænseoverskridende oplevelser har tendens til at hobe sig op og påvirke medarbejderens psykiske trivsel. Lider man af John Wayne-syndromet, må det bekæmpes intensivt. Alvorlige oplevelser skal håndteres alvorligt for at finde vej ud af systemet. I modsat fald risikerer SKP-medarbejderen at brænde ud eller at få langvarige, personlige, psykiske følger. Virkninger.

Hvis det ikke er nok at tale med kollegerne, må det kommunale psykologberedskab holde for. Det kan for eksempel være relevant hvis kroppen eller den men-

tale tilstand sender faresignaler, fx forandret søvn eller appetit, større følelsesmæssigt alarmberedskab, irritation, anspændthed, forvirring, desorientering, let til gråd eller en 'klump' i maven eller halsen ved tanken om bestemte situationer.

Alvorlige episoder skal straks anmeldes af SKP-medarbejderens arbejdsgiver som arbejdsskade. Medarbejderen kan få brug for at sikre sig dokumentation i form af politianmeldelser eller lignende hvis det viser sig at hændelsen efterlader sig dybe eller uoprettelige spor. Kommunerne har procedurer og formularer til netop disse formål.

## Faldgruber

### Underbevidst styring

Alle kan komme i situationer hvor man tillægger andre nogle følelser og tanker der startede med at være ens egne, fx at et andet menneske er fjendtligt eller afvisende. En sådan projektion afhænger af den personlige historie og den øjeblikkelige grundstemning. Er man i indre kaos, kan man ubevidst komme til at bombardere andre med sådanne projektioner. Således kan også SKP-medarbejderen blive mål for brugerens egne uudholdelige følelser der udstødes og tillægges medarbejderen – og det går stærkt! Trinene i processen er følgende:

- En følelse eller tanke tillægges den anden (projektion)
- Den anden får en adfærd der svarer til projektionen (overføring)

- Den anden kontrolleres eller søges kontrolleret
- Ens egen oplevelse sendes ud i 'vikariat' hos den anden
- Den anden medvirker ubevidst, af personlige grunde.

I psykoanalysen bruges overføring som metode. Her overfører klienten følelser, adfærd, ønsker m.m. – som tidligere har været rettet mod personer i barndommen – på analytikeren som villigt tager rollen som objekt i patientens tidligere liv. Analytikeren tolker overføringen, og kan derefter ganske forsigtigt begynde at opløse den og derved hjælpe klienten.

SKP-arbejdet kan provokere brugeren til at få aggressive eller depressive følelser såvel som varme eller kærlige følelser for SKP-medarbejderen. Analytikeren får via sin uddannelse et værn mod at overføringen bliver reel, et værn der sandsynliggør at klienten får udbytte af kontakten og desuden sikrer analytikeren mod personlig, følelsesmæssig overbelastning. Dette værn kan være noget svagere hos SKP-medarbejderen, ligesom også trygheden ved at være i egne rammer er fraværende. En skærpet opmærksomhed på overføringsfremmende vilkår i SKP-arbejdet er derfor påkrævet:

Arbejdet foregår i brugerens private sfære hvor *rammerne er defineret af brugeren*. Medarbejderen skal ikke forholde sig til brugerens normer og værdier og har ingen autoritet – ud over dén alle mennesker har, nemlig at kunne sætte grænser for sig selv. Medarbejderen må acceptere og møde brugerens

forestillingsverden uden at lade sin egen virkelighed blive bestemmende for kontakten, dvs. uden fordomme – ved at være personligt nærværende, men opmærksom på sin professionelle rolle i relationen. En rolle der indebærer tilsidesættelse af egne behov, værdier og holdninger.

I modsætning til SKP-arbejdet med sindslidende, hvor det kan ske at brugerstyringen må ophæves, fx hvis en psykotisk brugers sikkerhed er i fare, må SKP-medarbejderen over for misbrugeren eller den hjemløse fastholde at *brugeren styrer forløbet* – også selvom det kan føre til dødsfald. Respekten for brugerens frie valg indebærer at SKP-medarbejderen må acceptere at brugeren har ret til at vælge – også selvom valget er at dø af druk. Ved at gennemtvinge uønsket støtte til en bruger, skabes et afhængighedsforhold der kommer til at skygge for udviklingsperspektivet.

Opholdet i brugerens private sfære – ikke sit eget trygge miljø – vil medføre at SKP-medarbejderen kommer til at synliggøre dele af sig selv, men det må ikke komme til at overskygge brugerstyringen. Man kan for eksempel godt vise sin interesse for musik hvis man blot man ikke docerer. Man kan godt bruge sine personlige interesser til at uddybe kontakten og tilliden – skabe en platform for samværet – hvis man kan gøre det uden at påtvinge brugeren sin private person, fx afholde sig fra at fortælle om private oplevelser man forbinder med musikken. Det kan være vanskeligt, men er et nødvendigt aspekt ved SKP-arbejdet. *SKP-medarbejderen tvinger sig en nærhed* som man i almindelighed kun udveksler med men-

nesker man på et indre plan er personligt knyttet til, fx venner og familie – alene ved fysisk at opholde sig i brugerens private sfære. Typisk bliver SKP-medarbejderen en betydningsfuld person for brugeren der i reglen kun vil have få eller svage relationer til andre. Det giver SKP-medarbejderen en magt der ikke under nogen omstændigheder må udnyttes.

Den betydning SKP-medarbejderen får i brugerens liv, skaber gode vækstbetingelser for en overføringsrelation. Det bliver i reglen en naturlig del af forløbet at *brugeren ønsker at knytte SKP-medarbejderen nærmere til sig* med tiden. Det vil sjældent blive sagt med ord, oftere vil det vise sig ved at brugeren opfører sig over for SKP-medarbejderen som om han eller hun faktisk allerede har en sådan privat rolle. Brugeren vil sandsynligvis ikke være bevidst om disse mekanismer, bl.a. fordi ingen ydre strukturer minder ham eller hende om at relationen er kunstigt skabt; derfor er det vigtigt at SKP-medarbejderen er bevidst om det. For på et tidspunkt vil den professionelle, lønnede kontakt høre op og hvis fagpersonen har ladet brugeren forstå kontakten som privat, vil dennes følelse af svigt blive så meget desto større.

Det er den professionelle ansvar at kunne indgå i den intime kontakt og afgrænse den til en støtterelation ved at holde fast i sin egen følelsesmæssige uafhængighed. Kun fagpersonen kan gøres ansvarlig for at mindske brugerens risiko for at opleve et reelt tab når den professionelle kontakt ophører. Metoden er at sørge for at grænsen mellem professionel og privat kontakt ikke udviskes.

## Bevidst håndtering

SKP-arbejdet er en professionel rolle funderet i ens egen menneskelighed. Derfor vil medarbejderen uundgåeligt overføre følelser til brugeren; følelser der ikke udspringer af professionelle intentioner men af personlige behov. I psykoanalysen kaldes det modoverføring – et begreb der har lige så forskellige følelsesmæssige udtryk som overføring.

Ifølge Gonge blokerer modoverføring for dialogen. I bedste fald fastholdes brugerens hjælpeløshed og i værste fald vækker det modstand og cementerer hans eller hendes ensomhed. Selvindsigt er midlet mod modoverføring; selvindsigt fastholder professionalismen og øger evnen til at sætte sig ud over egne følelsesprocesser og -behov. Især skal man være opmærksom på:

*Overidentificering.* Det kan være svært at blive behandlet som en fortrolig uden selv at blive grebet af denne nærhed. Når man dag ud og dag ind møder et andet menneske i dets privatliv, er det let at blive en del af dette. De mange timers kontakt med et andet menneske kan på et meget dybt plan berøre ens eget behov for nærhed. Brugerkontakten stimulerer måske SKP-medarbejderens eget behov for indhold i tilværelsen, nærhed og selvværd – følelser der hører hjemme i privatsfæren. Risikoen for at blive opslugt i kontakten, indlemme brugeren i sit liv, må ikke forveksles med empati. Snarere er det en farlig faldgrube i SKP-arbejdet hvor man bliver sårbar for brugerens psykiske tilstand og reaktioner. Det er fagligt uhenigtsmæssigt fordi den personlige afhængighed begrænser den professionelle handlefrihed, fører til ud-

brændthed og giver store problemer ved afslutningen af forløbet. Overidentificering giver brugeren en reel oplevelse af ansvar for SKP-medarbejderens velbefindende, en oplevelse der svækker trygheden ved den fagperson der burde være en givende, selv bærende hjælper.

*Afstandtagen.* Det tætte menneskelige samvær i SKP-arbejdet kan være svært at forholde sig til som fagperson. Instinktivt kan man komme til at begrænse den følelsesmæssige intensitet i kontakten; passivt afvisende – ved at virke træt, uopmærksom, ligegyldig eller ved at komme for sent eller for sjældent; eller aktivt aggressivt – ved at 'føre ordet' eller tage initiativ til praktiske aktiviteter der tilfører arbejdet uhenigtsmæssigt megen struktur. Praktiske aktiviteter bliver modoverføring når det bruges som middel til at SKP-medarbejderen beskytter sig selv mod at opleve. Det indebærer en fremmedgørelse der i længden vil være opslidende for SKP-medarbejderen og som opleves ydmygende af brugeren der kan opfatte det som en kritik eller manglende accept af hans eller hendes livsverden – måske endda som at hans eller hendes følelser er farlige.

Afstandtagen kan også vise sig som en irritation over brugerens krav. I så fald gælder det om at vende irritationen til en mere hensigtsmæssig modstand. Det er ikke sikkert at brugeren nødvendigvis skal modtage det der umiddelbart efterspørges; tværtimod øger det brugerens tillid at få noget han eller hun har brug for, også selvom det står i modsætning til det efterspurgte. Det kan udmærket opleves som omsorg og respekt at medarbejderen sætter grænser. Ved at

vise sig villig til at tage en konfrontation, sender SKP-medarbejderen et signal til brugeren om at han eller hun ikke er ligeegyldig – en af de mest belastende følelser overhovedet. Grænseløs adfærd hos brugeren, der ikke møder modstand, øger utrygheden. Det kan medarbejderen mindske ved at tage ansvar for at skabe 'orden i kaos'.

#### *Fra modoverføring til empati*

SKP-medarbejderens kontakt med brugeren appellerer ikke kun til fagligheden men også til de private følelser. Ved at forholde sig bevidst til modoverføringsmekanismerne, kan SKP-medarbejderen bruge sine følelsesreaktioner som værktøj og dermed styrke sansen for at skelne mellem indlevelse og personlig afhængighed. Kan SKP-medarbejderen komme tæt på, uden at blive opslugt, bliver det tydeligere for brugeren at her er et menneske, der giver støtte og som ikke har behov for selv at blive støttet. Kan SKP-medarbejderen støtte uden at bestemme, vil brugeren opleve en accept der gør hjælpen mere værdifuld. Det kræver at SKP-medarbejderen viser empati over for sine egne følelser i selskab med brugeren – anerkender sin modstand, angst eller smerte. Derved kan modoverføringen opløses og fremmedgørelsen blive til empati. Det vil i øvrigt også opløse brugerens modstand hvorved samarbejdet generelt forbedres.

Relationen mellem SKP-medarbejder og bruger er ikke statisk. Forholdet udvikler sig løbende, påvirket af ting der er gjort, sagt, tænkt og følt. At brugeren benytter SKP-medarbejderen at læsse tunge sager af på, kan hæmme samarbejdet hvis medarbejderen

ikke kan rumme dem og ikke kan fastholde sin rolle som 'container', indtil brugeren er blevet så aflastet at han eller hun kan tage sine følelser tilbage og arbejde dem. Kan fagpersonen ikke rumme lasten, vil det bekræfte brugeren i at vedkommendes følelser er farlige og uacceptable. Kontakten fastlåses og brugerens ensomhed forstærkes. Det skal fremhæves at de psykologiske spil i SKP-arbejdet ikke kan varetages af den enkelte støtteperson alene. Der er behov for fortsat supervision fra en neutral og kvalificeret person der kan spejle støttepersonens arbejde omsorgsfuldt og præcist.

#### **At brænde broer**

Det kan være fristende at definere sig som en modsætning til andre tilbud og instanser; det kan være en måde at finde sin identitet som foranstaltning og en vej til at formidle til brugeren at man har forståelse for den pågældende – at gøre fælles front. Men SKP-medarbejderen er nødsaget til at forholde sig loyalt til andre tilbud ud fra hensigten om at brugeren senere skal opsøge disse tilbud frivilligt. Målgruppen har på sigt størst udbytte af at SKP-tilbuddet præsenterer sig som et supplement til andre tilbud og instanser. Det er nødvendigt at erkende at hovedparten af brugerne er afhængige af flere forskellige dele af systemet og at modstand mod andre tilbud kan medvirke til at øge problemer med tilsanding.

Det bør tværtimod være en generel og løbende opgave at synliggøre SKP-tilbuddet, med dets muligheder og begrænsninger, for de instanser målgruppen allerede er i kontakt med eller kan have behov for

at komme i kontakt med. Der må desuden oparbejdes et tæt samarbejde med disse relevante partnere, et samarbejde hvor kommunikationen er fordomsfri, arbejdsformen enkel og fleksibel og dialogen konstruktiv. Samarbejdet forudsætter at SKP-medarbejderne har viden om områdets aktører og de forskellige faggruppers virkelighed og opgaver, jf. afsnittet om samarbejde side 51-52.

### Fejldefinering af egen rolle

SKP-medarbejderen er hverken brugerens advokat eller allierede. At tage parti for brugeren for enhver pris ville indebære at medarbejderes store faglige indsigt måtte tilsidesættes for at bakke brugeren fuldstændigt op. SKP-medarbejderen er systemets repræsentant, på godt og ondt, betalt af det offentlige og ikke af brugeren. Både bruger og medarbejder drager fordel af at der er tydelighed på denne relation. Opgaven er at være den støtteperson der hjælper brugeren til at realisere sine ønsker og dække sine behov, at vejlede og støtte til at få berettiget hjælp. Inden for et til tider uoverskueligt langt tidsperspektiv skal SKP-medarbejderen bestandigt være klar til både at afgøre det helt aktuelle behov og at fastholde perspektivet, dvs. opmuntre brugeren til at formulere sine ønsker og behov og fastholde dem – støttende, tålmodigt, vedholdende og i en stabil kontakt med brugeren. Og uden at miste sin faglighed, heller ikke selvom brugeren umiddelbart bliver skuffet over ikke at vinde gehør for sine synspunkter.

Måske har brugeren fået cementeret sig i en virkelighedsforståelse der ikke beforder en tilbagevendende

til personlig og social mestring, udmøntet i en adfærd der lægger afstand til andre ved at forvrænge virkeligheden eller tolke den efter egne mønstre. SKP-medarbejderen må så støtte brugeren i at få øje på andre virkeligheder. Uden at påtvinge holdninger, er opgaven at pege på en mere anvendelig og troværdig virkelighed hvor brugeren kan finde sin plads og identitet. En virkelighed med mulighed for kontakt med andre mennesker. Mental sundhed har trange kår uden menneskelig kontakt.

Der er en hårfin balance mellem at forstå brugerens verden og at gøre den almengyldig. SKP-tilbuddet skal støtte brugeren i at finde perspektiver på tilværelsen – ikke medvirke til at godkende brugerens oplevelse af verden. Jo længere brugeren har været isoleret og udsat, des større er risikoen for at den pågældende har et forvrænget billede af andre og af sig selv i forhold til andre. Her er det en stor støtte for brugeren med et tilbagevendende samvær med en klar og hel person – ikke en person der bare giver ham eller hende ret. Første skridt i kontakten er dog at brugeren ikke føler sig afvist, så det må i den enkelte situation vurderes hvornår brugeren er klar til at vende opmærksomheden mod en anden virkelighed. Konfrontationen kan udskydes hvis brugeren er meget sårbar, men den må ikke afskrives.

### Strukturering af indsatsen

Planlægning plejer at være svaret på en uoverskuelig arbejdsmængde. Men i en indsats for en målgruppe der har svært ved at indgå i strukturerede sammenhænge må struktur bruges med forsigtighed så det

ikke fører til at brugeren ekskluderes fra denne sidste mulighed for støtte. SKP-tilbuddet hviler på det kravfri tilbud til brugeren; der må ofres den nødvendige tid på at styrke brugerens motivation, for der vil i reglen ikke være alternative tilbud til rådighed for brugeren – tilbud der kan udvise forståelse for brugerens sociale inkompetencer i samme grad som SKP-tilbuddet. Ved stort arbejdspress bør eventuel strukturering derfor være begrænset og midlertidig.

En periodisk nedtoning af det opsøgende arbejde er en anden mulighed for at løse et akut problem med for stor arbejdsbyrde. Da det motiverende relationsarbejde tager den tid det tager, og brugerens del af samarbejdet kan ikke presses, kan man se sig nødsaget til ikke at invitere flere ind i tilbuddet for en tid. Det er dog ikke en løsning der hjælper på sigt; uden opsøgende arbejde over længere tid, vil vejen være banet for visitation – en procedure med mange svagheder i forhold til målgruppen. For at undgå at lukke for tilgangen, kan det i stedet overvejes at nedsætte antallet af kontakter med enkelte brugere, eller at benytte sig af mindre tidskrævende kontakter, fx via mobiltelefon.

### *Tilsanding*

SKP-tilbuddet er afhængigt af løbende at kontrollere sine muligheder for at fortsætte og udvide ydelserne, fx opsøge nye brugere. Tilbuddet medfører en risiko for ubalance mellem det opsøgende arbejde og det længerevarende kontaktføreløb. De etablerede kontaktføreløb har tendens til at blive en kerneydelse på bekostning af det opsøgende element i arbejdet fordi det ofte viser sig – efter kontaktetableringen – at bru-

geren har et omfattende behovs-efterslæb på adskillige områder: kontakt og omsorg, praktiske opgaver i hjemmet, kontakt til myndigheder mv.

### *Case: Endeløs midlertidighed*

*En SKP-medarbejder får kendskab til en isoleret midaldrende mand med et stigende alkoholforbrug efter hustruens død. Manden opsøges, der skabes kontakt og etableres et støtteforhold. Trods massiv støtte til at etablere social kontakt evner brugeren det ikke – heller ikke at mindske misbruget.*

*Et langvarigt støtteforløb tilfører manden tryghed, omsorg, kontakt og et spinkelt håb om forandring og om at blive accepteret, men han er ikke klar til at gå videre til en anden instans, så langt er han ikke. Medarbejderen har intet andet valg end at fortsætte eller nedtone indsatsen. Ved at afslutte den, vil manden opleve svigt.*

Problemet er sjældent og kan i praksis mindskes som beskrevet ovenfor. Uanset hvilke midler SKP-teamet vælger for at imødegå tilsanding, må fokus holdes fast på at brugerne ikke må svigtes, eller bringes til – atter – at opleve følelsen af svigt.

### **Afslutning af forløbet**

Brugeren bestemmer hvornår et SKP-forløb kan afsluttes, men SKP-medarbejderen skal sørge for at det sker i god ro og orden. Der skal være tid til at:



- Nedtrappe kontakten langsomt og over lang tid
- Evaluere forløbet – hvad har været værdifuldt for brugeren?
- Formidle kontakt til andre tilbud der eventuelt skal tage over

De helt korte forløb er sjældne og handler som regel om at SKP-medarbejderen ved nærmere kontakt konstaterer at brugeren alligevel ikke hører til i målgrup-

pen, eller at brugeren ikke ønsker kontakten. Meget sjældent må en bruger opgives, fx på grund af meget voldelig og grænseoverskridende adfærd. Det er nødvendigt med en udstrakt rummelighed i SKP-tilbuddet; medarbejderne må i endog meget høj grad magte at undgå at afvise brugere. Som det sidste tilbud til en ellers opgiven målgruppe, må det prioriteres højt at undgå at ekskludere brugere på de kriterier der inkluderede dem.

# Veje til mere viden

## Links til danske organisationer

- [www.social.dk](http://www.social.dk) – Socialministeriet
- [www.projektdatabasen.dk](http://www.projektdatabasen.dk) – Socialministeriets projektdatabase
- [www.vfcudsatte.dk](http://www.vfcudsatte.dk) – Videns- og Formidlingscentret for Socialt Udsatte
- [www.alkoholguiden.dk](http://www.alkoholguiden.dk) – En database over behandlings- og omsorgstilbud. Videns- og Formidlingscentret for Socialt Udsatte
- [www.danris.dk](http://www.danris.dk) – Center for Rusmiddelforskning, med fortegnelse over behandlingssteder
- [www.hope.dk](http://www.hope.dk) – Bindeled mellem de mange behandlings- og rådgivningssteder, støtter, misbrugere og pårørende. Etableret af Blå Kors, men i dag drevet af De Frivilliges Netværk mod Misbrug der består af Blå Kors Danmark, KFUM's Sociale Arbejde, Lænken, IOGT Danmark og Alkoholpolitisk Landsråd
- [www.kfumsoc.dk](http://www.kfumsoc.dk) – KFUM's Sociale Arbejde
- [www.hjemloeshed.dk](http://www.hjemloeshed.dk) – Vidensfunktionen på hjemløseområdet
- [www.brobyggerselskabet.dk](http://www.brobyggerselskabet.dk) – Aalborg Kommune
- [www.kl.dk](http://www.kl.dk) – Kommunernes Landsforening, kan være en nøgle til uforudsigelige ændringer pga. strukturreformen

## Litteraturliste

- Allen, R., D.G. Liley og Jane Addams (1860 – 1935). <http://www.idbsu.edu/socwork/dhuff/history/e-image/addams.htm>
- Asmussen, V. og T. Kolind. Udvidet psykosocial indsats i metadonbehandling – Resultater fra en kvalitativ evaluering af fire metadonforsøgsprojekter. Center for Rusmiddelforskning. Århus. 2005.
- Bovbjerg, A., M. Wiking og S. Syed. Evaluering af støtte- og kontaktpersonordningen i relation til gruppen af sindslidende med etnisk minoritetsbaggrund – En kvalitativ undersøgelse. Dansk Røde Kors, Asylafdelingen, Psykotraumecentret. København. 2004.
- Danielsen, Eric. Vygotski, psykologiens Mozart – Introduktion til L.S. Vygotski og den kulturhistoriske skole. Dansk Psykologisk Forlag, 1996.
- Dobusz, M. Brugernes behov og synspunkter – Støtte- og kontaktpersonordningen for hjemløse, Midtvejsnotat. Konsulentkompagniet. Espergærde. 2003.
- Døssing, Lis. Opsøgende arbejde. I: Anden etnisk baggrund og omfattet af Servicelovens § 67 – Metoder i det sociale arbejde: Opsøgende arbejde, brugerinddragelse, handleplaner og opfølgning. Udgivet i samarbejde mellem UFC Handicap, VFC Socialt Udsatte og Videnscenter for Socialpsykiatri. 2004.

- Ehrenreich, Ditte. Rum til at være – Dilemmaer ved omsorg for værestedsbrugere med alkohol-misbrug. Videns- og Formidlingscentret for Socialt Udsatte. Esbjerg. 2005.
- Gamst, B. Støtte- og kontaktpersonarbejdet for hjemløse – Erfaringer fra Socialministeriets forsøgsordning. Konsulentkompagniet. Espergærde. 2003.
- Gamst, B., T. Halskov og B. Lentz (red.). På sporet af kundskabens veje i socialt arbejde. Socialpolitisk Forlag. København. 2004.
- Gonge, Henrik. Når klienten har nøglen. I: Socialpsykiatri nr. 2, 1999.
- Høgsbro, K., K.M. Bovbjerg, L.H. Smith, M. Kirk og J. Henriksen. Skjulte livsverdener – En etnografisk undersøgelse af forholdene for mennesker med hjemløshed, misbrug og sindslidelse som problem. AKF Forlaget. København. 2003.
- Karpatschof, B. En evaluering af brugernes oplevelse af SKP-ordningen i Københavns Kommune. Københavns Kommune, Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen. 2001.
- Kingo, H., E. Adolph og P. Jensen. Støtte- og kontaktpersonordningen. Videnscenter for Socialpsykiatri, Skriftserie 3. København. 1999.
- Lykke, Steen. Principper for jeg-styrkende arbejde – i arbejdet med kaotiske tilstande, bl.a. aktive misbrugere. Undervisningsnotat. 2005.
- Menon, S. T. Psychological empowerment – Definition, Measurement and Validation. Canadian Journal of Behavioural Science. 1999.
- Orienteringsskrivelse om lov om ændring af lov om social service, lov om social pension og andre love (Udvidelse af personkredsen for støtte- og kontaktpersonordningen og lovpligtig revision af ordningen mv.). SKR, nr. 9239. 2006.
- Posborg, R. og E. Jerlang (red.). Empowerment i storbyens rum – Et socialvidenskabeligt perspektiv. Hans Reitzels Forlag. København. 2003.
- Poulsen, J.G. og G. Wulff. Misbrug – Behandlingsindsats og tilgrænsende foranstaltninger. Amtsrådsforeningen i Danmark. København. 1992.
- Revstedt, Per. Ingen er håbløs – Motivationsarbejde i teori og praksis. Hans Reitzels Forlag. København. 1995.
- Revstedt, Per. Motivationsarbejde. Hans Reitzels Forlag. København. 2001.
- Socialministeriet. Lov nr. 454 af 10. juni 1997 om social service.
- Socialministeriet. Lov nr. 122 af 25. april 2006 om ændring af lov om social service, lov om social pension mv.
- Socialministeriets vejledning af 3. december 2001 om Støtte- og kontaktpersonordning for personer med sindslidelser – Lov om social service.
- Socialstyrelsen og Länsstyrelserne. Personligt ombud, Vålfärdsentreprenörer utan gränser – En undersökning af verksamheter för personligt ombud i glesbygd. Stockholm. 2005.
- Stenbak, E., D. Perlth og P. Hagensen. Evaluering af støtte- og kontaktpersonordningen i mindre kommuner. Socialt Udviklingscenter, SUS. København. 2004.

- Stevens, R.L. Empowerment – En demografisk arbejdsform i socialt arbejde. I: Gamst et al. 2004.
- Styrelsen för Hemsidan för personligt ombud. <http://personligtombud.com>. 2004.
- Støtte, kontakt og omsorg – Håndbog udarbejdet til inspiration for medarbejdere inden for udstødtområdet. Udgivet i samarbejde mellem Aalborg Kommune, Nordjyllands Amt og Kirkens Korskær. 2004.
- Thiesgaard, Ole. Gadeholdet – En erfaringsopsamling vedr. et støtte- og kontaktprojekt for de mest udsatte stofmisbrugere i Fredericia Kommune (erfaringer fra det første år). 2004.
- Undervisningsministeriet. Veje til en ungdomspolitik. <http://pub.uvm.dk/2002/ungdomspolitik/bilag01.htm>. 2002.
- Zeeberg, Henriette og Carrie L. Lautrup. Støtte til Udstødte – Forsøg med SKP ordning til isolerede misbrugere og hjemløse. VFC Socialt Udsatte. 2005.
- Zeeberg, Henriette og Hanne Ramsbøl. SKP-forsøg på misbrugsområdet – Notat om de første erfaringer. Videns- og Formidlingscentret for Socialt Udsatte. Esbjerg. 2004.
- Zeeberg, Henriette og Lars Messell. SKP-ordninger for sindslidende, misbrugere og hjemløse – Et tværgående, sammenfattende notat om erfaringer. Videns og Formidlingscenter for Socialt Udsatte. Esbjerg. 2004.
- Zeeberg, Henriette. Problemerne er der hele døgnet – Så det er godt, der ikke er faste tider: Hjørneholdet, et SKP-tilbud i Odense. 2004.

