

DEN RØDE TRÅD I KAOS



**BESKRIVELSER AF SOCIALE
METODER PÅ MÆNDENES HJEM**

DET ER EN VILD UDFORDRING AT BESKRIVE SOCIALE METODER I DET BRUGERRETTEDE ARBEJDE.

PÅ TRODS AF EN BRUGERGRUPPE MED MASSIVE HER-OG-NU-PROBLEMER, SÅ HAR EN KORTLÆGNING AF DE SOCIALE METODER PÅ MÆNDENES HJEM TAGET UDFORDRINGEN OP.

AF ANE KIRK

I 2012 har jeg undersøgt og efterfølgende i en rapport beskrevet de sociale metoder i det brugerrettede arbejde på Mændenes Hjem. Mændenes Hjem er et multihus for hjemløse og udsatte mennesker med aktivt stof- og/eller alkoholbrug, et multihus, som er solidt forankret i den åbne stofscene på Vesterbro. Rapporten beskriver de sociale metoder i fem af organisationens i alt ti tilbud (se s.14): Kontaktstedet/nat-caféen (§104), Sygeplejeklinikken, Herberget (§110), Boenheden (§107) og Bofællesskabet (§108).

Denne artikel tager udgangspunkt i undersøgelsen af Kontaktstedet, der er blevet til på baggrund af 33 interviews (med alle faste medarbejdere, nogle vikarer samt brugere og beboere), deltagerobservationer gennem tre måneder, journalanalyse af 45 journaler, fem stikprøvemålinger i interne journaler, omfattende skriftligt materiale, intern og kommunal statistik samt arbejde med professionel dagbog. Rapporten fra undersøgelsen kan downloades via Mændenes Hjemmes hjemmeside⁽¹⁾.

I syv måneder indgik jeg i Mændenes Hjem dagligdag og kortlagde indsatsernes metoder, alt imens jeg blev en del af huset, spiste frokost med mine kollegaer og talte med brugerne. Som både ekstern konsulent og intern medarbejder oparbejdede jeg et indgående kendskab til stedet: Jeg startede med slet ikke at kende til Mændenes Hjem og endte med at kende alle kroge i huset. Denne position gav undersøgelsen en fundering i praksis og tvang en kortlægning frem i lyset, hvor italesættelsen af den tavse viden blev central.

Resultatet er blevet en grundig og meget praksisnær beskrivelse, der ikke trækker på specifikke vidensfelter og særlige fagtermer, men tager udgangspunkt i den viden og de termer, der bruges i dagligdagen. Formålet er at etablere en fælles, faglig platform, der

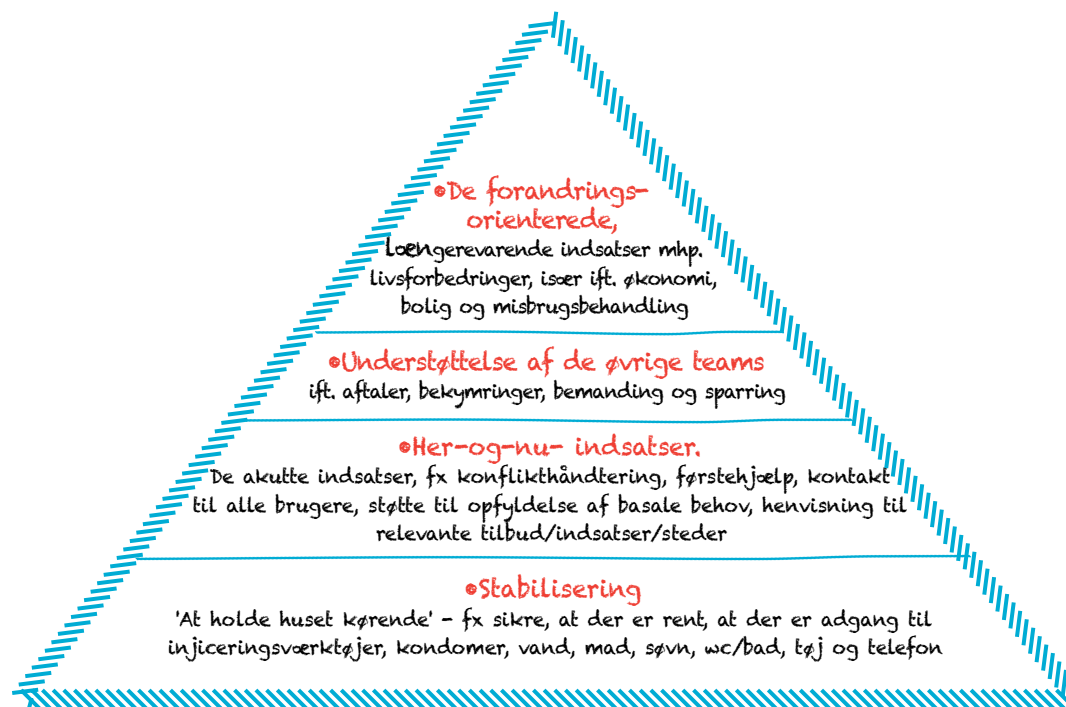
belyser tavs viden, brug og forståelse af fagbegreber og bevidsthed om funderingen af medarbejdernes praksis i det daglige arbejde. Hensigten er, at hvert enkelt tilbud fremadrettet arbejder videre med resultaterne i års- og udviklingsplaner, kvalitetsmodeller o.l.

Kontaktstedet på Mændenes Hjem er et livligt sted. På et døgn i december 2011 talte man 2.377 besøg foretaget af 551 unikke gæster⁽²⁾. Det betyder, at der er en konstant udvikling i målgruppe, indsatsbehov og rammerne for arbejdet. Er der fem brugere inde, og de fire sidder roligt med en avis og en kop kaffe, så er der god tid til at etablere positiv kontakt til den sidste bruger og mulighed for at tilbyde en ubrudt, tilstedeværende indsats. Er der 20 aktive kokainbrugere i stuerne, hvoraf fem kører på 5. vågne døgn, tre vil købe Hus Forbi, fire vil gerne have rent tøj, og toilettet er stoppet, ja, så er rammerne for, hvilke indsatser der kan tilbydes, nogle andre.

Des mindre mulighed medarbejderne har for at bestemme brugergrupper og rammer, des mere irrelevant forekommer det at arbejde stringent efter én metode. Kontaktstedet på Mændenes Hjem er et eksempel på en indsats, hvor det er borgerne selv, der bestemmer, om de er målgruppen, fordi målgruppen i udgangspunktet er alle, der træder ind ad døren.

Diffuse begreber og en fælles faglig platform

Det er svært, og nogle gange umuligt, for praktikere at beskrive helt konkret, hvordan man arbejder (sammen) med socialt udsatte borgere, at beskrive hvad der virker, og hvordan man kan gentage en god indsats. Ord som 'rygrad', 'mavefornemmelser', 'at ville brugerne', 'personlighed', 'medmenneskelighed' og 'at blive mødt som menneske' går igen, når medarbejderne på Mændenes Hjem forklarer, hvad det kræver at lave et godt stykke arbejde med Vesterbros



Figur 1: Indsatspyramiden for Kontaktstedet på Mændenes Hjem. Kirk 2012

socialt udsatte, stofbrugende, hjemløse mennesker. Det er ord, der peger mere på indre kvaliteter end på konkrete sociale metoder. Selvom det har været vanskeligt for medarbejdere at forklare, hvordan de helt konkret arbejder med relationsarbejde, er det indlysende, hvorfor de gør det: En god relation giver et godt udgangspunkt for et frugtbart samarbejde. Når man bliver mødt som menneske, bliver man mere menneske. Bliver man mødt som ligeværdig, vil man gerne investere i samarbejdet. Bliver man hørt, går man gerne i dialog. Måske derfor bliver begreber som anerkendelse, den gode relation og det ligeværdige møde brugt igen og igen i medarbejdernes beskrivelser.

En god, anerkendende relation er et afgørende element i et lavtærskeltilbud som Kontaktstedet. Begreber som fx den gode relation, det ligeværdige møde og anerkendelse kommer nærmest i medarbejdernes beskrivelse af den 'x-faktor', der gør, at en god kontakt lykkes, og en livsforbedrende indsats kan startes. Begrebernes indhold er imidlertid utydelig, og denne utydelighed forstærkes, når forskellige faggrupper arbejder sammen. Begreber som anerkendelse og relation har forskellig betydning, alt efter om man er pædagog, socialrådgiver, sygeplejer eller ufaglært. De ansatte på Mændenes Hjem har forskellige faglige baggrunde, og det er tydeligt, at der er forskel i deres brug af fagbegreber, og at mange ligger inde med en stor mængde tavs viden om egen praksis.

Metodebegrebernes udfordringer

Som begreb rummer en social metode en målgruppe, et formål, en faglig indsats, effekter, effektindikatorer og en varighed (se boks øverst på denne side). Udfordringen er at beskrive en social metode i en indsats, hvor målgruppen er alle, der kommer ind ad døren, hvor formålet handler om at skabe kontakt og skadesreducere, hvor den faglige indsats spænder fra socialrådgivning til fortovsfejning, hvor effekterne er umiddelbare forbedringer af brugerens situation, og hvor indsatsens varighed spænder fra tre minutter til mange år. I et tilbud som Kontaktstedet på Mændenes Hjem er der ikke én metode, ikke én tidsafgrænset periode eller én klart defineret faglig indsats.

Når man skal beskrive brugerrettede metoder, ender man ofte i lineære forløbsbeskrivelser, hvor en indsats beskrives fortløbende fra a til z. Samtidig er praksisindsatsen bag beskrivelsen altid mere indviklet end som så og som oftest langt fra lineær. Faren er her, at man kan komme til at ende med en lineær forløbsbeskrivelse, som må tage det store forbehold, at det hele reelt er meget mere kompliceret 'i virkeligheden'. På den måde ender man med en beskrivelse, der ikke er brugbar i hverdagen, fordi beskrivelsen ikke stiller spørgsmålstegn ved begreber og forklaringer som 'rygrad' og 'mavefornemmelser' og dermed undlader at beskrive, hvilke metoder der reelt benyttes, hvad de gør og hvorfor.

Hvordan man beskriver sociale metoder uden at havne i forløbsfælden og ekskludere store dele af den brugerrettede indsats var en af de store udfordringer i den omfattende kortlægning af de sociale metoder i det brugerrettede arbejde i fem af Mændenes Hjem sociale tilbud.

Indsatspyramiden rummer de vilde problemer

Et svar på udfordringen ved at kortlægge Kontaktstedets sociale metoder er den såkaldte 'indsatspyramide' (se figur 1). Pyramiden beskriver de indsatser, man tilbyder i Kontaktstedet. Her beskrives de dog ikke som forløb, men som konkrete handlinger, og de bygger oven på hinanden. I kontaktstedet møder man hver dag det, Hanne Kathrine Krogstrup kalder for 'vilde problemer'⁽³⁾. Man kan sige, at vilde problemer kræver vilde metoder - eller måske skal man sige rummelige metoder - metoder, der kan favne de vilde problemer. De forskellige lag i pyramiden er indbyrdes afhængige af hinanden, og i den pyramidemæssige indsats skabes selve relationen.

Indsatspyramiden beskriver en indsats, der om-



favner det væsentlige: at Kontaktstedet skal rumme mange unikke brugeres 'vilde' problemer samtidig. Den tydeliggør, hvordan det er meningsfuldt at sikre rene sokker til den ene bruger, opfordre til sygepleje til en anden bruger, snakke om vejret med en tredje bruger, konflikthåndtere en ophidset situation mellem den fjerde, femte og sjette bruger og minde den syvende bruger om en aftale med hans eller hendes sagsbehandler. Pointen er, at ved at forstå indsatsen som samlet, bliver hver enkelt aktivitet en del af den større kontaktskabende, løsningsorienterede, skadesreducerende indsats.

To eksempler på sociale metoder i pyramiden

I toppen af pyramiden ses den forandringsorienterede indsats. Det er et eksempel på, hvordan den sociale metode kan bruges til at beskrive konkrete tilgange til brugere i en særlig situation og samtidig forstå det som en del af en helhed.

Målgruppen for den forandringsorienterede indsats er de socialt udsatte aktive stof- og alkoholbrugere, som Kontaktstedet har etableret en god relation til, og som har behov og ønske om en livsforbedrende forandring. Formålet er, at brugeren oplever en konkret livsforbedring, typisk ift. boligløshed, økonomi, misbrugsbehandling eller et somatisk forløb (i samarbejde med Sygeplejeklinikken). Den faglige indsats er koncentreret omkring koordinering og 'oversættelse' mellem hjælpesystem og brugeren og kræver derfor en særlig faglighed ift. forståelse, formidling og motivation. Et forløb består af længerevarende, intens kontakt med fokus på samme forandring. Forløbet har en effekt, når brugeren får et konkret tilbud som fx et herbergsværelse, genopstart i kontanthjælp eller et tilbud om behandling. Forløbet varer typisk fra en til flere uger, men er, som beskrevet i pyramiden, kun mulig på baggrund af en længerevarende kontakt og relation mellem Kontaktsted og bruger.

Konflikthåndtering er den sociale metode, der trådte tydeligst frem i undersøgelsen af Kontaktstedet. Det er afgørende for arbejdet, at medarbejderne er dygtige til at konfliktreducere og -håndtere. Derfor er det et tydeligt fokus for medarbejderne, at der er en tydelig måde at dokumentere og følge arbejdet med metoden på, og de fleste medarbejdere har været på kurser i det. Der er et sprog, en brugbar målemetode

EN SOCIAL METODE

En social metode defineres af Socialstyrelsen som en metode, der bruges til at levere en social indsats. Den indeholder en specifik målgruppe, et formål, en faglig indsats, effekt af indsatsen, effektindikatorer og en varighed (www.socialebegreber.dk).

og et konkret rum for en god kollegial sparring på indsatsen. Derfor er det en tydelig, social metode i det brugerrettede arbejde. Metoden er en del af pyramidens 'her-og-nu-indsats' og er målrettet alle de brugere, der træder ind i Kontaktstedet. Formålet er at skabe et konfliktfrit rum i et konfliktfyldt miljø. Den faglige indsats spænder bredt med et fokus på den forebyggende/nedtrappende indsats. Man arbejder med tilstedeværelse, kontakt og relation, sprog og attitude, forståelse, spejling samt tilgangen til regler og regulering. Desuden arbejdes der med sparring, debriefing og konfliktråd efter konflikterne - for at reducere antallet af mulige nye konflikter. Resultatet af konflikthåndteringen måles årligt i og vurderes i forhold til, hvorvidt konflikterne stabiliseres eller reduceres. Fordi konflikthåndtering er en daglig del af arbejdet i Kontaktstedet, er det ikke relevant at beskrive en varighed. Det er i stedet vigtigt at forstå metoden som en del af den samlede indsats i Kontaktstedet, der skal sikre, at brugerne finder et roligt og trygt sted midt i orkanens øje.

De to metoder er eksempler på, hvorfor det er re-

levant at se og arbejde med metoderne individuelt og samtidig forstå og arbejde med dem som en del af den større helhed, som indsatspyramiden beskriver.

Metodebegreber som spørgsmål til praksis

Det er en udfordring at bruge Socialstyrelsens definition på en social metode til at beskrive indsatsen i en 'vild praksis'. Det er det som nævnt, fordi metodebegreberne ikke skal bruges til at forsøge at tæmme praksis, men snarere fagliggøre denne type af praksis, der rummer de vilde problemer.

I en praksis som Kontaktstedet, med mange forskellige fagligheder og erfaringer, er det samtidig vigtigt, at beskrive de sociale metoder for at skabe en fælles platform på tværs af fagligheder. Et andet svar på den udfordring har været at bruge de sociale metoder til at stille relevante konkrete spørgsmål til praksis. Svarene har dannet den fælles faglige platform, der kan give kød på de diffuse begreber som 'anerkendelse' eller 'mavefornemmelse'. Spørgsmålene, der kan udfordre praksis frem for at indhegne den, er enkle:

Først og fremmest skal man fokusere på at forstå

FAKTA OM:

MÆNDENES HJEM



Mændenes Hjem er en selvejende institution, der huser en vifte af sociale tilbud til hjemløse og udsatte mennesker med et aktivt stof- og/eller alkoholbrug.

Organisationen er placeret i den åbne stofscene på Indre Vesterbro og rummer forskellige tilbud forskellige steder i området. Mændenes Hjem på Lille Istedgade huser kontaktsted/natcafe, sygeplejeklinik, herberg for 30 beboere (§110), boenhed til mennesker med langvarig tilknytning til stof- og hjemløsemiljøet (§108) og et bofællesskab for svært integrerbare psykisk syge med et aktivt stofbrug (§109).

Desuden har Mændenes Hjem's organisation følgende tilbud: Café Klare - et akuttilbud til udsatte kvinder - beliggende i Lyrskovsgade, S rboligerne i Colbjørnsensgade, på Halmtorvet Den Runde Firkant med brugercaf  og sundhedsrum samt Brobyggerne - en udgående, brobyggende indsats til de meget udsatte, aktive stofbrugere med etnisk minoritetsbaggrund.

På de forskellige tilbud er tilsammen omkring 100 ansatte og 15 frivillige i Den Runde Firkant - Caféen. Der er cirka 45 frivillige læger og tandlæger tilknyttet Mændenes Hjem.

Siden rapportens udgivelse er to stofindtagelsesrum desuden åbnet under Mændenes Hjem.

Er du interesseret i at høre nærmere om rapporten, er du velkommen til at kontakte Ane Kirk:

ane.h.kirk@gmail.com

Se mere på www.maendenes hjem.dk .

ANE KIRK
EVALUATOR
OG METODEKONSULENT
MÆNDENES HJEM



indsatsen: *Hvad er det helt konkret, vi gør?* Dernæst skal man finde de små prioriteringer i arbejdet: *Hvilket af alt det, vi gør, er vigtigst og hvorfor?* Derefter skal prioriteringen forklares: *Hvorfor prioriterer vi indsatserne, som vi gør?* Endelig skal det hele indplaceres i en kontekst: *Hvilken indsats kan vi tilbyde på baggrund af netop vores rammer?*

Spørgsmålene og arbejdet med rapporten har sat en masse faglige refleksioner i gang blandt medarbejderne. Undersøgelsen kan i sig selv ikke sikre en faglig udvikling. For at sikre en sådan udvikling er det vigtigt at have nogle rammer på plads, der kan bruge den fælles, faglige platform, undersøgelsen har skabt, som udgangspunkt for de efterfølgende faglige diskussioner og udvikling af de brugerrettede metoder og dokumentationen. På Mændenes Hjem er det fx sket i forbindelse med arbejdet med års- og udviklingsplaner og kvalitetsbeskrivelser af botilbuddene.

Metodisk plads til relationerne

Undersøgelsen har udfordret de sociale metoder til at også at kunne rumme den vilde praksis. Samtidig har undersøgelsen belyst en del af den tavse viden, som medarbejdere i sociale lavtærskeltilbud ofte besidder, og den har beskrevet de uklarheder, der kan ligge i medarbejdernes brug af faglige begreber over for sig selv og hinanden. Det giver et kvalificeret udgangspunkt for metodeudvikling af og med praksis. Ved udformningen af rapporten er der dermed skabt metodisk plads til at beskrive en social metode, der kan rumme relationsskabelse som summen af en masse små praktiske gøremål: En hånd på skulderen, en lille snak over kaffen, hjælp til et bad og ikke mindst gentagelser og insisteren i forbindelse med disse handlinger. Jeg har oplevet netop disse handlinger som bærende for den lavtærskelindsats, som Mændenes Hjem tilbyder i Kontaktstedet, og målet har derfor været at bidrage til forståelsen af denne praksis for derigennem at kunne udvikle den. ■

LITTERATUR

1. Kirk, A.: Mændenes Hjem-metoder - en undersøgelse af sociale metoder i det brugerrettede arbejde på Mændenes Hjem. 2012. www.maendeneshjem.dk
2. Sørensen, H.K. & Hansen, D. BroByggerne på Mændenes Hjem: Mændenes Hjem's 24-timers undersøgelse. 2011. www.maendeneshjem.dk
3. Krogstrup, H.K.: Brugerinddragelse og organisatorisk læring i den sociale sektor. Systime. Aarhus. 1997.

RAPPORT UNDERSØGELSE OM SOCIALT MARGINALISEREDE BORGERE MED KAOTISK BLANDINGSMIS- BRUG



RAMBØLL

STOFSCENER OG MISBRUGSMØNSTRER

I perioden fra april 2012 til april 2013 foretog Rambøll en undersøgelse for Socialstyrelsen blandt socialt marginaliserede borgere med kaotisk blandingsmisbrug i København, Aarhus og Odense. Optælling i de tre byer viste, at det drejer sig om ca. 450-500 personer, hvoraf hovedparten er mænd over 30 år med etnisk dansk baggrund. Alle er uden for arbejdsmarkedet, ca. halvdelen modtager førtidspension og ca. 35 % modtager kontanthjælp. Næsten 3 ud af 4 vurderes at have et væsentligt alkoholforbrug, ca. 60 % bruger medicin og lige så mange vurderes at have et kokainmisbrug.

I gennemsnit er hver tredje af de mest udsatte og kaotiske stofbrugere ikke i misbrugsbehandling, for gruppen af unge mellem 18 og 29 år drejer det sig om halvdelen. Rapporten peger på, at disse ca. 500 marginaliserede borgere udgør under to pct. af det samlede antal mennesker med stofmisbrug i Danmark, men de er meget synlige i gadebilledet, og de har en række komplekse problemstillinger, der gør det vanskeligt for dem at modtage relevante tilbud og indsatser.

Stofscenerne og misbrugsmønstrene i de tre byer adskiller sig på nogle felter. Bl.a. udgør kokain i København en væsentlig del af de kaotiske blandingsmisbrugeres stofindtag, hvilket i noget mindre omfang er tilfældet i Aarhus og Odense. Til gengæld er misbrug af Ritalin (ADHD-medicin) væsentlig mere udbredt i Aarhus og Odense end i København. Undersøgelsen viser også, at dele af målgruppen har en tidlig misbrugsdebut, som for nogle starter helt nede i 8-10 års alderen for herefter at intensiveres yderligere i den tidlige teenagealder.

Red.

Rapporten kan downloades fra www.socialstyrelsen.dk.