



Rum til at være

Dilemmaer ved omsorg for værestedsbrugere med alkoholmisbrug



Copyright: VFC Socialt Udsatte 2005
Teksten kan frit citeres med tydelig kildeangivelse

Ditte Ehrenreich
Rum til at være – dilemmaer ved omsorg for værestedsbrugere med alkoholmisbrug

ISBN 87-91509-26-2
1. udgave, 1. oplag
Trykt i 1.000 eksemplarer

Sproglig bearbejdelse: Karen Rostrup Böyesen
Layout: Aakjærs a/s, Vejle
Tryk: Grafikkonsulenten

Pris: Gratis
Publikationen kan bestilles på www.vfcudsatte.dk eller ved henvendelse til:

VFC Socialt Udsatte
Suhmsgade 3
1125 København K
Tlf. 33 17 09 00
Fax. 33 17 09 01
kbh@vfcudsatte.dk

CVR/SE: 2718 10 07

Det er også muligt at downloade publikationen i pdf-format på www.vfcudsatte.dk

VFC Socialt Udsatte er en selvejende institution under Socialministeriet. Centrets formål er at indsamle, udvikle og formidle viden og praksiserfaring om socialt udsatte grupper. Centret skal desuden bidrage til udvikling af det sociale arbejdes metoder og medvirke til udvikling af handlingsperspektiver og konkrete løsningsforslag. Vi udfører undersøgelser, evalueringer, analyser og kortlægninger. Desuden tilbydes konsulentbistand i forbindelse med bl.a. metodeudvikling og udviklingsopgaver, faglig vejledning og undervisning. Vi løser opgaver i hele det offentlige system, særligt for statslige, amtslige og kommunale myndigheder, samt for private og frivillige organisationer. Vi arbejder både med rekvirerede opgaver og efter aftale med Socialministeriet. Læs mere på www.vfcudsatte.dk.

Hæftet er del af en serie om forholdene i det sociale arbejde for alkoholmisbrugere og deres pårørende. I serien er tidligere udgivet

- Børn i familier med alkoholmisbrug – kortlægning af de eksisterende tilbud (april, 2005)



vfc socialt udsatte

VIDENS- & FORMIDLINGS-CENTER FOR SOCIALT UDSATTE

Rum til at være

Dilemmaer ved omsorg for værestedsbrugere med alkoholmisbrug

Indhold

Forord	7
Begrebet 'omsorg'	8
Omsorgens bestanddele	8
Omsorg på væresteder	9
Dynamisk metodeforståelse	12
Måden at forholde sig på	14
Måden at handle på	16
Dilemmaer i omsorgsarbejdet	18
Rumme eller udvikle	18
Faglig personlighed	21
Alkohol på værestedet	22
Dokumentation	24
Helhedsorientering – enegang	27
Litteratur	29



Forord

Landets væresteder arbejder løbende med kvalitetsudvikling af omsorgsmetoder. Det er en udvikling som Videns- og Formidlingscenter for Socialt Udsatte (VFC Socialt Udsatte) gerne vil understøtte ved at bidrage til diskussionen om nogle af de fremtrædende dilemmaer i værestedets arbejde. Vi har i denne sammenhæng fokuseret på værestedsbrugere med et alkoholmisbrug.

Syv ledere og medarbejdere fra forskellige væresteder har derfor været samlet til en række møder i 2004/2005. På møderne er udvalgte temaer i omsorgen for målgruppen blevet diskuteret, og dilemmaerne i denne type omsorg er trådt tydeligere frem. Deltagernes faglige engagement, og deres fokus på at leve sig ind i brugernes situation, har smittet af på diskussionerne hvor meget forskellige erfaringer er blevet udvekslet flittigt. Resultatet af diskussionerne er samlet i dette hæfte der dog indledes med en mere generel diskussion om omsorgsarbejdets karakter.

Tid er en meget værdifuld ressource på værestederne. Vi ved at det har været svært at finde tid til møder og arbejdsopgaver i en travl hverdag hvor brugerne altid må komme i første række. Vi vil gerne benytte lejligheden til at sige tak til gruppen for alligevel at have taget sig denne tid:

- *Peter Falkencrone, brobygningsmedarbejder, Ballerup Kommune*
- *Connie Hartz, afdelingsleder, Ballerup Kommune*
- *Jørgen Hansen, værestedsleder, København*
- *Jens Hassel, brobygningsmedarbejder, Brøndby Kommune*
- *Annette Larsen, pædagog natcaféen/Aktivitetscentret, Københavns Kommune*
- *Signe Schandorff, pædagog Aktivitetscentret, Københavns Kommune*
- *Thorkil Vestergaard-Hansen, værestedsleder, København*

Erfaringsopsamlingen tager udgangspunkt i eksisterende teorier om omsorg og forundersøgelser på forskellige omsorgstilbud. Teoriernes eventuelle anvendelighed i praksis drøftes på baggrund af den faglige netværksgruppes diskussioner. Materialet er samlet af VFC Socialt Udsatte. Netværksgruppen kan derfor ikke stilles til ansvar for indholdet i hæftet.

Alkoholmisbrug (definition)

I den følgende tekst tages der udgangspunkt i WHO's definition af misbrug. Verdenssundhedsorganisationen definerer at 'brug' bliver til 'misbrug' når forbruget har fået et sådant omfang og sker på en sådan måde at det medfører legemlige, psykologiske og/eller sociale skader for individet og/eller dennes omverden.

Begrebet 'omsorg'

Almindelig medmenneskelig omsorg kan defineres som dét at tage sig af et andet menneske. Det er omsorg at engagere sig i et andet menneskes velbefindende ud fra en oprigtig interesse i dette menneskes ve og vel. 'Omsorg' er defineret på mange forskellige måder i den faglige litteratur, men ingen steder perspektiveret i forhold til værestedsbrugere med et alkoholmisbrug. Også i den faglige netværksgruppe blev en definition af begrebet 'omsorg' for denne målgruppe efterspurgt.

Søger man et nærmere signalement af hvad begrebet 'omsorg' dækker over, finder man primært beskrivelser der tager udgangspunkt i arbejdet med børn, ældre og syge (fx Diderichsen & Thyssen, 1991; Halse, 2001; Kermenoglou & Sørensen, 2000; Nord Hansen, 2003; og Martinsen, 1998). Denne litteratur danner udgangspunkt for den følgende beskrivelse af omsorg – her indkredset til værestedsbrugere med et alkoholmisbrug.

Omsorgens bestanddele

Hvis man er medarbejder på et værested, volder en beskrivelse af den fysiske omsorg ikke mange problemer: Det kan være at sørge for ly for vind og vejr, at give et medmenneske en kop kaffe, et måltid varm mad eller et sted at hvile sig. Sværere er det at sætte ord på hvad der sker i relationerne bruger/medarbejder og bruger/bruger. Og mest diffust er det at beskrive omsorgens rolle i forbindelse med at give brugeren *mulighed* for at forandre noget i sin tilværelse, eller forlige sig bedre med den, uden at stille egentlige *krav* om forandring.

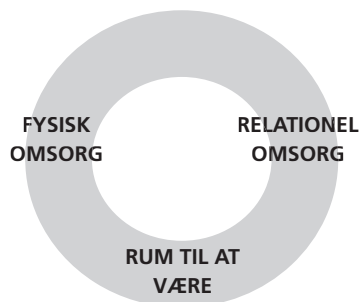
Målet med omsorg er velfærd, det vil i denne sammenhæng sige et ønske om at brugeren er bedre stillet efter kontakten med værestedet end før. Velfærd beskrives ofte ved hjælp af tre dimensioner (Allardt, 1975):

- **At have.** Primære og fysiske grundbehov: næring, væske, varme, luft og elementær tryghed.
- **At elske.** Sekundære og sociale behov: menneskelige relationer.
- **At være.** Tertiære behov for selvrealisering: anerkendelse og udfoldelse af selvet, fx via kunst og kultur.

De primære behov skal være opfyldt før der skabes mulighed for at opfylde de sekundære, ligesom de sekundære skal være opfyldt før man kan begynde at efterkomme de tertiære behov for anerkendelse og selvrealisering (Maslow, 1970).

Omsorg på væresteder

På samme måde er der tre uadskillelige aspekter af omsorg der kan vægtes forskelligt i forskellige situationer. Selvom der kan være afvigelser, vil brugeren typisk først have behov for fysisk omsorg, dernæst en social omsorg (relationel) og først da åbnes brugerens øjne for udvikling og forandring, bl.a. via udfordringer i de nye sammenhænge den pågældende indgår i på værestedet (rum til at være) – som i den førnævnte velfærdsteori. I omsorgens tredje fase yder medarbejderen sin støtte ved at tage udgangspunkt i den enkelte bruger – nogle skal have fred i en periode, andre skal udfordres.



Modellen ovenfor er resultatet af at kombinere velfærdsteoriene med teorier om omsorg (Halse, 2001) og begrebet 'mulighedsrum' (Jensen, 2004) – for at komme den relevante målgruppe nærmere. Denne nye model viser værestedets typer af omsorg. Omsorg der sammensættes forskelligt alt efter brugerens mest presserende behov. Det er medarbejderens sans for timing og indlevelse i brugerens situation der afgør hvilken omsorgstype der skal sættes ind med. Typerne beskrives nærmere i det følgende.

Fysisk omsorg

Omsorg for brugere med et alkoholmisbrug på væresteder sidestilles typisk med en tilfredsstillelse af de fysiske behov: at komme i tørvejr eller at få en kop kaffe og lidt mad. Nogle steder må man drikke øl, andre steder er alkoholfri. Enkelte steder tilbyder et bad, en madras at hvile sig på eller at få vasket tøj. "Det er godt I sørger for at de får noget at spise," er en typisk bemærkning værestederne hører. Brugernes behov for fysisk omsorg er tydeligt og enkelt at beskrive. Det er et kerneområde for værestederne – nemt at forklare og vise frem, både til brugere og politikere. Lokaler, faciliteter og aktiviteter kan beskrives konkret. Mængden af kaffe der drikkes og mad der spises, kan gøres op i tal der taler for sig selv.

RO, MAD OG VARME

”De fleste kommer på vores værested fordi de har hørt om det – at man kan få kaffe og varme, mad og hvile. Vi spørger dem ikke ud. Vi lader dem være i fred til de har fået styr på sproget – er blevet trygge nok til at prøve at formulere sig over for os medarbejdere. Indtil da har de tit kontakt med andre af brugerne.”

Relationel omsorg

En mindre synlig omsorg er de relationer der opstår når brugerne kommer for at få deres fysiske behov dækket. En væsentlig pointe ved værestederne er den mulighed de giver, for at der kan skabes relationer – mellem brugere og medarbejdere såvel som brugerne imellem. Alle mennesker har brug for fællesskab og for at tilhøre et netværk af sociale relationer hvor man synes om og tager sig af hinanden. Relationel omsorg handler om at modtage kærlighed, som venlighed og varme, men det handler i lige så høj grad om selv at få lov til at vise andre omtanke, at synes om dem og måske endda give udtryk for det.

SMÅ SKRIDT

”Nogle brugere vil i starten helst ikke have kontakt med medarbejderen. De kommer fordi de har hørt om stedet, hørt at de kan komme indendørs og sove, få en kop kaffe, tage et bad, måske få noget tørt tøj. Så må man bare blive ved. Det kan godt være man bliver afvist ... så må man prøve igen en anden dag.

Man kan mærke at kontakten er ved at være der når de selv begynder at fortælle. Hvis de trækker sig eller lukker i, er man gået for hurtigt frem. Man kan godt ’købe dem lidt’ ved at give gratis kaffe – for at komme i kontakt med dem.”

Når en bruger begynder at komme i et værested, dannes der ofte nye relationer til de andre brugere. De nye relationer har både styrker og svagheder: Styrken er den positive kontakt til andre der er så vigtig for alle mennesker, en kontakt der måske medfører at de også ses uden for værestedet og bekymrer sig om hinanden, fx hvis én har været længe væk. Svagheden ved værestedets relationer er at de andre brugere ofte har tilsvarende problemer, og dermed ikke har overskud til at magte en bæredygtig relation. Hvis

værestedet tillader alkohol, kan det få den særlige funktion at blive et legalt rum for at drikke i fællesskab med personer man kender i forvejen.

Relationel omsorg ydes også i kontakten mellem medarbejder og bruger – en kontakt det kan tage lang tid at opbygge og som vil dreje sig om fysiske behov indtil en tillid er opbygget. Metoden er 'den langsomme samtale' beskrevet på side 17. At tilliden er etableret, konstateres for eksempel ved at brugeren begynder at fortælle om sig selv eller henvender sig til medarbejderen med et konkret problem. I denne tillidsrelation skabes et rum for omsorg, en omsorg der kan gå videre end den fysiske og relationelle omsorg.

Rum til at være

'Rum til at være' er inspireret af omsorgsteorier om arbejdet med børn hvor stimulering ses som en vigtig del af omsorgen for barnet. Der skabes et rum hvor udvikling, forandring og forsoning med sig selv gøres mulig. Det skal understreges at der tænkes på *rum for* udvikling, ikke *krav om* udvikling. Frem for kun at tilbyde værestedsbrugere med et alkoholmisbrug skadesreduktion, kan man med 'rum til at være' understrege at man ikke har opgivet at hjælpe brugeren med at få øje på nye muligheder. Samtidig må man ikke stille krav der udstøder de svageste.

STØTTE TIL FORANDRING

"Til den bruger der er kommet i natcaféen flere gange – og som man har oplevet både ædru og fuld – kan man godt sige "Du er sådan en flink fyr når du er ædru". Altså, fortælle at man oplever ham som en helt anden person når han er ædru og måske motivere ham for at søge behandling eller trappe lidt ned. Han skal da vide hvordan drikkeriet ødelægger forholdet til de andre brugere – og måske kan medføre at han ikke kan komme hos os mere."

I KFUM's sociale caféer kaldes denne slags omsorg 'mulighedsrum'. Der tales om en udviklingsproces der rummer kimen til både at kunne se problemerne, livsomstændighederne og sig selv i øjnene, men samtidig erkende at det kan være anderledes (Jensen, 2004). I familierapeutisk sammenhæng beskrives tre typiske grunde til at mennesker forandrer sig (Minuchin, 1976):

- At vi udfordres i vores opfattelse af virkeligheden
- At vi får alternative muligheder der synes rimelige for os
- At der opstår nye selvforstærkende relationer når først vi har gennemprøvet alternative transaktionsmønstre

På værestederne søger medarbejderne at skabe støttende rammer for disse processer så brugerne gives mulighed for at forandre sig. Til tilbuddet om 'rum til at være' knytter sig imidlertid et væsentligt dilemma imellem ikke at ville stille krav og samtidig støtte en forandring, jf. side 18-21.

Dynamisk metodeforståelse

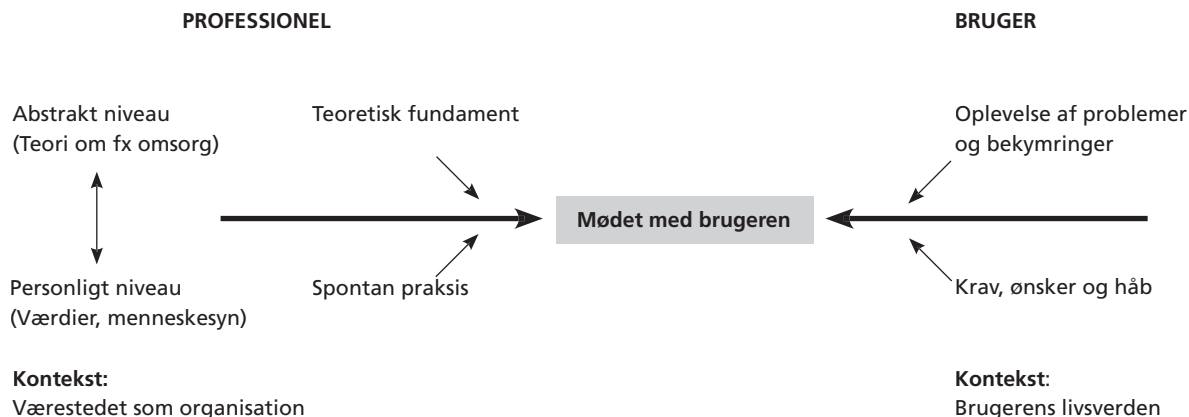
På værestederne arbejder man ud fra en dynamisk metodeforståelse hvor metoden afhænger af de enkelte brugeres behov der ofte er meget forskellige og sammensatte. Arbejdet med brugeren kan ikke beskrives planmæssigt, men tager afsæt i mødet med brugeren og i den pågældendes oplevelser når medarbejder og bruger skal samarbejde om at udforske og kvalificere brugerens muligheder (Andersen, 1999). De professionelle kompetencer kan i denne sammenhæng beskrives som et dobbeltbegreb med to kvaliteter (Kermenoglou, 2000 og Diderichsen, 1991):

- En måde at forholde sig på
- En måde at handle på

Metoderne i en dynamisk omsorgsydelse handler dermed ikke alene om handlinger, men også om de principper der ligger bag, dvs. de overordnede værdier medarbejderen tager afsæt i når konkrete arbejdsopgaver og problemer skal løses. Handlingernes rækkefølge er ikke afgørende idet metoderne varierer i forhold til situation, bruger og medarbejder. Dynamisk metodeforståelse fordrer et samspil mellem brugeren og den professionelle og sigter mod at støtte brugeren i at være aktør i sit eget liv.

Derfor kan man ikke give egentlige anvisninger på hvordan man skal handle i en bestemt situation med en bestemt type bruger. I virkelighedens verden har man som regel heller ikke mulighed for først at tænke og siden at handle, men må i den konkrete situation tænke og handle på én gang i mødet med brugeren. Der er altså tale om en dobbeltproces i den udførte handling.

Modellen beskriver dobbeltprocessen i mødet mellem den professionelle og brugeren. Den professionelle har sine tillærte teorier, et personligt sæt af værdier og et menneskesyn der farver tilgangen til arbejdet, med ind i mødet. Oplever han eller hun brugeren som modspiller, egoistisk og uansvarlig, vil det føre til lav motivation eller direkte modstand hos brugeren. Hvis brugeren derimod ses som en ligeværdig medspiller, interesseret i at få et godt liv og fuldt kompetent med den rigtige støtte, vil det føre til samarbejde



*Den dynamiske metodeforståelse (Andersen, 1999)
– tilpasset omsorgsmetoder på væresteder*

med brugeren, fx via empowerment (McGregor, 1960). Hertil kommer at den professionelle typisk har høstet praktiske erfaringer og har reflekteret over den daglige praksis. Alle disse forhold udgør den professionelles fundament. På det organisatoriske plan tager medarbejderen afsæt i det konkrete værested og de mål, traditioner og værdier der er særlige for stedet.

Brugeren derimod, går mere enkelt ind i mødet – med sin egen oplevelse af sine egne problemer og bekymringer såvel som med krav, ønsker og håb for sin livssituation. Alt sammen elementer hvis udgangspunkt er privat og personligt.

I praksis er *det at forholde sig* og *det at handle* integreret i én proces. Alligevel vil de to kvaliteter blive beskrevet hver for sig i det følgende for at gøre det muligt at analysere dem i relation til de metoder der bruges i omsorgsarbejdet.

Måden at forholde sig på

Ideelt indgår følgende aspekter i den måde medarbejderen forholder sig i mødet med brugeren (Kernoglu, 2000):

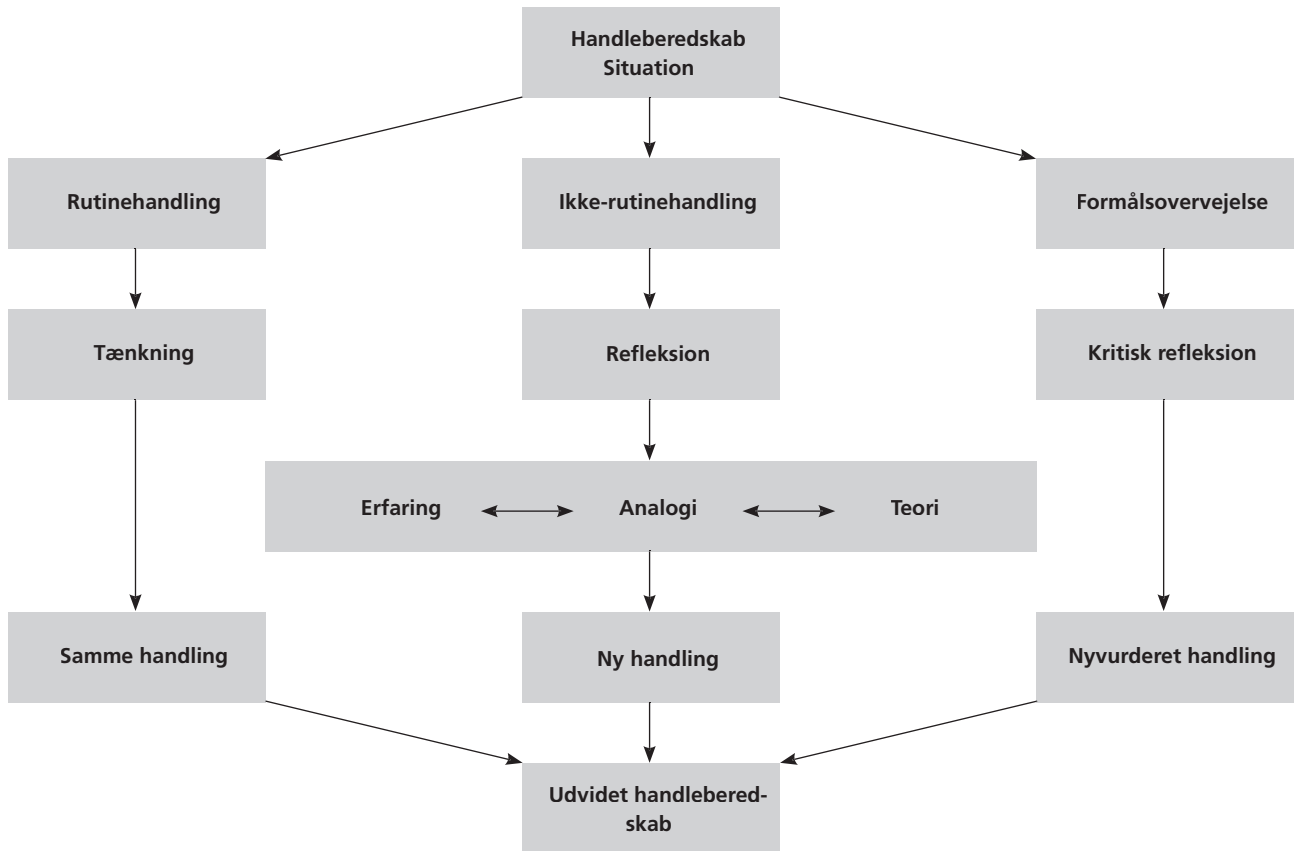
- Nærhed i situationen og respekt for brugeren
- Accept og indlevelse i hvad brugeren forstår
- Anerkendelse af brugeren som et kompetent menneske med intentioner og en vilje til at leve sit eget liv
- En etisk forståelse af arbejdet, dets ansvar, solidaritet mv.
- Viden om sig selv og brugeren og bevidsthed om magtrelationen og hvordan den skal forvaltes

På det konkrete værested kan disse aspekter udmøntes i et værdigrundlag der beskriver hvordan man skal forholde sig til brugerne. Det vigtige er ikke om det er skrevet ned, men at det står klart for både medarbejdere og brugere.

På det fælles grundlag kan man derefter løbende arbejde med hvordan den enkelte medarbejder skal forholde sig til brugerne. I den forbindelse vil det være en fordel at man på det enkelte værested diskuterer de mange dilemmaer i at arbejde med omsorg, bl.a. dem der er nævnt i afsnittet 'Dilemmaer i omsorgsarbejdet'.

Det daglige arbejde på værestedet stiller store krav til medarbejderne. De færdes blandt mennesker som ofte bærer på mange samtidige problemer og stor lidelse. Brugernes hverdag er præget af uforudsigelighed og ustabilitet og indimellem har de en truende og provokerende adfærd. Deres hverdag smitter af på medarbejderne der hyppigt bringes i komplekse situationer hvor de ikke desto mindre må handle hurtigt og kontant. Ofte vil situationerne repræsentere et eller flere dilemmaer, dvs. at der ikke er én ideel løsning. Bagefter kan der opstå tvivl om hvorvidt man handlede rigtigt, hurtigt nok, i overensstemmelse med stedets og egne værdier og normer, eller om man måske overreagerede. Man kan have brug for at diskutere om man skal gøre noget andet næste gang i en lignende situation. Det afføder et stort behov for faglig refleksion og supervision. På nogle væresteder arbejder medarbejderne alene, andre steder er der flere til stede ad gangen. Det giver store forskelle i mulighederne for hvordan man rent praktisk kan komme til at reflektere. Er der ikke mulighed for supervision, kan den faglige refleksion ske som selvrefleksion – en indre dialog – eller i forskellige netværk med andre i tilsvarende stillinger. Her er en professionel dagbog et nyttigt redskab. Arbejdet på værestederne indebærer i udpræget grad at man bringer sin personlighed i spil i det professionelle arbejde. Refleksion kan modvirke udbrændthed. Derfor er det vigtigt at refleksion gøres mulig.

MODEL FOR REFLEKSION



(Fra Wahlgren, 2002)

I en akut situation på værestedet gives der forskellige muligheder for refleksion, afhængigt af den konkrete sammenhæng. I modellen ovenfor skelnes der imellem om situationen kalder på en rutinehandling, er ny for medarbejderen eller giver mulighed for at tænke før der handles. De tre situationer starter forskellige læringsprocesser der alle fører til et udvidet handleberedskab:

Rutinehandling – handlinger der gentages, konsolideres og finjusteres løbende og dermed udvider handleberedskabet. I den kontaktskabende fase bruges ofte velkendte handlinger til langsomt at bygge en tillidsfuld kontakt op. Medarbejderen serverer kaffe, viser genkendelse ved gentagne besøg og står til rådighed – skiftevis vedholdende og tilbageholdende.

Ikke-rutinehandling – prompte reaktioner på mere eller mindre uventede hændelser, fx truende adfærd. Der kræves hurtig refleksion over mulige scenarier ved forskellige handlinger. Medarbejderens refleksion foregår i situationen, men også bagefter hvor der sammenlignes med egne og andres erfaringer, og hvor der eventuelt inddrages teori til at perspektivere situationen.

Kritisk refleksion – faglige, metodeudviklende overvejelser, udløst af den konkrete situation. Overvejelserne vil ofte omfatte værestedets dilemmaer, fx om alkohol er tilladt: Hvad kunne man opnå ved et forbud/en tilladelse og er det det bedste middel til at nå det man vil (jf. også næste kapitel). Der foregår læring i alle tre typer handling. Refleksionen udløser mest læring hvis den kobles på erfaring (egen eller andres) eller på systematisk viden (teori). Den kritiske refleksion indebærer overvejelser over formålet med handlingen – overblik i et større perspektiv. Opnår man det man gerne vil med den måde man forholder sig på? Fører det man gør til det ønskede – set i en større sammenhæng?

Måden at handle på

I handlemåden indgår også forskellige aspekter. Når medarbejderen møder brugeren kan mulighederne for eksempel være (Kermenoglou, 2000):

- At give brugeren noget eller være noget/nogen for ham
- At gøre noget for brugeren, fx ledsage, anvise muligheder eller nye veje eller bare være til stede/til rådighed for brugeren
- At kompensere for noget brugeren har oplevet, respektere og vise interesse, måske deltage i aktiviteter valgt af brugeren
- At lytte og tolke

Det er i værestedets dagligdag at omsorgsmetoderne kommer i spil. Det kan handle om helt konkrete tilbud, fx tilbud om varm mad, rent tøj, tørvejr eller måske aktiviteter og ture ud af huset. Eller om at være til stede eller til rådighed, enten ved at holde en medarbejder 'fri' til at træde til, tage en samtale eller bare stå til rådighed, eller ved at gøre medarbejderen tilgængelig på andre måder, fx i en fysisk base med faste åbningstider, i gadebilledet eller via mobiltelefon. Sådanne løsninger kan være nødvendige, fx i brugerstyrede væresteder der ikke har en medarbejder fysisk til stede hele tiden. Her må medarbejderen forsøge at organisere sit arbejde så den pågældende kan være til stede hvor tingene sker.

At være til stede handler ikke kun om fysisk tilstedeværelse, men også om at være lydhør. Det er positivt at opleve sig genkendt og husket – at få en følelse af at være enestående – en individuel person. Denne form for nærvær har særligt gode vilkår på væresteder der har kontakt til brugerne over længere tid. Her er tid en væsentlig ressource i det metodiske arbejde. Den faglige netværksgruppe fremhævede især 'den langsomme samtale' som en metode der er væsentlig og særlig for værestederne.

DEN LANGSOMME SAMTALE

"Det handler om at tage tiden, holde den i rummet og være nærværende. Det er kunsten at være langsom i det korte møde." Sådan siger filosofen Kari Martinsen der har beskæftiget sig indgående med begrebet omsorg.

Den langsomme samtale handler om at alt ikke kan nås på en gang, i én samtale, tirsdag kl. 9:30-10:30. Den langsomme samtale mellem bruger og medarbejder kan forløbe over dage, uger, måneder. Den er nærværende og ikke resultatorienteret i første omgang. Den indeholder smalltalk og dybere samtale og kan bevæge sig mellem de to – alt efter brugerens situation.

De hurtige kundskaber, fx at udarbejde handleplaner, søge løsninger på konkrete problemer og i det hele taget fokusere på resultater, er selvfølgelig vigtige. Men Martinsen peger på at de har en tendens til at presse de langsomme erfaringskundskaber: "Man hverken ser, hører eller lugter hvis man er for hurtig".

Omsorg handler om skøn. For at skønne må man have sig selv med som person i forhold til brugeren, i forhold til hele rummet og i forhold til sin faglighed. Værestederne giver et særligt rum for den langsomme samtale – et unikt rum. Her er tid og nærvær – man behøver ikke at handle her og nu. I den langsomme samtale kan man sammen nå frem til hvor det er brugeren står, hvor han eller hun gerne vil hen og hvad der skal til for at nå frem.

(Lindskov 2003)

Den langsomme samtale giver mulighed for at vise vedholdenhed på en respektfuld og tilbageholdende måde. Respekten kan komme til udtryk ved at noget holdes tilbage for at noget andet vigtigt kan få mulighed for at træde frem.

At være til stede på en tilbageholdende måde er ikke ensbetydende med passivitet, men betyder at man viser langsigtet, fremadrettet interesse. For eksempel kan man lave aftaler med brugerne om hvordan de gerne vil have at medarbejderne agerer hvis de ikke har set brugeren i en periode af aftalt varighed.

At anvise nye veje eller muligheder kan være en helt konkret hjælp til at navigere i det offentlige system. Men 'veje' kan også beskrive brugerens handlemønstre, dvs. at medarbejderen hjælper brugeren til at opdage andre måder at handle på. I denne forbindelse er det vigtigt samtidig at holde fast i den måde man forholder sig på, at huske indlevelsen og anerkendelsen så man ikke kommer til at overtage brugerens liv.

De to kvaliteter ved det professionelle omsorgsarbejde – at forholde sig og at handle – er relevant for det daglige arbejde på værestedet. For det første kan kvaliteterne medvirke til at beskrive hvordan omsorgen konkret kommer til udtryk gennem forskellige metoder. For det andet kan fokus på kvaliteterne styrke den fortsatte udvikling af omsorgsmetoderne.

Omsorgsmetoderne, og hvordan man som værested og medarbejder forholder sig og handler, spiller sammen med omsorgsbegrebets tre aspekter: fysisk omsorg, relationel omsorg og rum til at være. Hvordan det konkret kan komme til udtryk er søgt vist i eksemplet på næste side.

Dilemmaer i omsorgsarbejdet

Dilemmaer kendetegnes af at der ikke er en 'rigtig' løsning. Tværtimod vil man i et dilemma ofte skulle vælge mellem to utilstrækkelige alternativer. Derfor er det vigtigt for den daglige praksis regelmæssigt at reflektere over dilemmafyldte situationer, enten via supervision eller faglig refleksion. I det følgende gennemgås nogle af værestedets typiske dilemmaer.

Rumme eller udvikle

Hvor fokuseret skal man være på forandring? Nogle gange er den rette omsorg blot at rumme brugeren og give plads til at være. I andre tilfælde er det den bedste form for omsorg at hjælpe brugeren med at sætte mål og så småt begynde at indfri eventuelle ambitioner om et bedre liv. På den ene side vil man gerne

KONKRET SITUATION

En bruger kommer til værestedet i tydeligt beruset tilstand, aggressiv over for brugere og personale. Det er sket før, det er typisk for ham at være aggressiv i kontakten med andre. Mange år i det hårde gademiljø har ført til at han har tilegnet sig en aggressiv facon der signalerer til andre at de skal passe på for 'Her kommer én der kan svare for sig, og kan give problemer hvis det er dét der skal til'.

Men situationen udvikler sig anderledes end den plejer fordi medarbejderen møder brugeren med en anden indsats end den forventede adfærdsregulering (fx kraftig irettesættelse eller karantæne).

Ud fra sit kendskab til brugeren vælger medarbejderen at møde ham med en positiv attitude. Medarbejderen ved at brugeren er glad for musik og giver ham derfor en CD i hånden (som gave) med beskeden "Det var da hyggeligere at høre noget god musik i stedet for at høre på dit dårlige humør".

Det ændrer fuldstændigt situationen. Brugeren skifter sindsstemning og virker nærmest rørt over at få en gave. Medarbejderen får signaleret til brugeren at han er velkommen, at han er en person til hvem man gerne vil give en gave. Brugeren oplever sig accepteret og kan lægge sin aggressive gedefacon væk.

Fordi medarbejderen kender brugeren og ved hvor hans ressourcer er, har medarbejderen god mulighed for at møde ham på en konstruktiv måde. Dette indgående kendskab kræver god tid til udveksling af information og viden mellem medarbejderne.

TANKE OG HANDLING

På værestedet forholder man sig på en måde der fokuserer på brugernes ressourcer. Den opnåede viden bruges til at se situationer og handlemuligheder i et positivt lys.

Medarbejderen forholder sig på en respektfuld og indlevende måde. Han er bevidst om magtrelationen og ønsker at undgå at eksponere den (fx ved at give karantæne).

Ud fra sit forhåndskendskab til brugeren lever medarbejderen sig ind i brugers handlingsmønstre og gennem en konkret måde at handle på (han giver brugeren en CD), som her er en form for afledning, giver han brugeren mulighed for at agere anderledes end han plejer.

Både i måden at forholde sig på og i sin handling arbejder medarbejderen i alle tre aspekter af omsorgsmodellen:

- At brugeren overhovedet bliver lukket ind i påvirket tilstand, og tilmed får en CD, er udtryk for fysisk omsorg.
- At brugeren ses og behandles som et individuelt menneske med en personlighed man husker og imødekommer, er udtryk for relationel omsorg.
- At brugeren kommer til at opleve at han kan handle anderledes end han plejer og at det er til glæde for både ham selv og de andre i værestedet, er udtryk for at medarbejderen giver ham rum til at være.

yde omsorg uden at stille krav – for at rumme så bredt som muligt og ikke afskære nogen. På den anden side vil man gerne understøtte brugerne i at ændre visse adfærdsmønstre og livsbetingelser. Men ønsker alle brugere en forandring? Og hvordan understøtter man en udvikling uden at sætte dagsordenen for brugeren?

I processen må man gøre sig sin egen stilling klar: Drejer noget af behovet for udvikling hos brugerne sig om ens egne (faglige) ambitioner, eller er det udelukkende brugerens ønsker og behov der er i fokus? Rent omsorgsarbejde kan godt få én til at savne udfordringer på længere sigt, særligt hvis man har en uddannelse eller en teoretisk viden man brænder for at prøve af. Måske kender man til muligheder som man føler sig overbevist om at brugeren kan have glæde af. Alligevel behøver det ikke at være det rigtige i den konkrete situation at stille krav til brugeren, heller ikke ved at blotlægge sit engagement. Det er faglig refleksion og kontakten med brugeren der skal belyse den enkelte brugers behov.

Per Revstedt, som beskæftiger sig med motivationsarbejde blandt de allermost udsatte, bygger sit arbejde på et positivt menneskesyn: Ingen er håbløs. Det indebærer at menneskets inderste natur ses som 'konstruktiv, målrettet, social og aktiv', dvs. at uanset hvor destruktiv, passiv, isoleret og planløs en bruger umiddelbart kan synes, så findes der andre muligheder bag facaden. Alle rummer et ønske om forandring (Revstedt, 1995). Men det er vigtigt at forandringsprocesser ikke forceres. Det udløser sjældent de vigtige succeser – små eller store. Måske nærmere tværtimod. Forandringer foregår bedst i dialog med brugeren, hvor medarbejderens rolle bliver at understøtte det konstruktive, målrettede, sociale og aktive som findes i alle mennesker.

URØRLIGHEDSZONE

"Urørlighedszonen har noget at gøre med respekten for den andens grænser og med en faglighed der tager hensyn til disse grænser. Åbenhed er nærhed og sårbarhed i forhold til den anden."

(Martinsen, 1994 – inspireret af Løgstrup)

Urørlighedszonen er knyttet til menneskets integritet. Enhver har krav på at have et indre rum helt for sig selv. Overskrider man grænsen for det personlige rum, krænker man mennesket. Men hensynet til urørlighedszonen må stå i 'venlig vekselvirkning' med åbenhed – der heller ikke kan stå alene. Hensynet til urørligheden skal hindre det invaderende overgreb, mens åbenheden skal mindske den regelbundethed der kan resultere i omsorgssvigt.

(Austgard 2002)

Hvis omsorgen sigter mod udvikling, kan det støde brugeren væk fordi forventningerne er for svære at håndtere. På værestederne arbejdes der ofte meget varsomt med udvikling. Udvikling sker i dialog med og i respekt for brugeren. Værestederne magter som regel kunsten at stimulere ved at understøtte frem for at forlange. Denne del af tilbuddet er ganske enestående.

I psykologien arbejdes der med 'klientcentreret rådgivning'. Metoden samler sig om møder mellem psykolog og bruger, møder præget af respekt og empati. De ses som en nødvendig og tilstrækkelig forudsætning for forandringer hos brugeren. Forudsætningen for at støtte en bruger i at arbejde med forandringer er at brugeren oplever sig respekteret og accepteret i sin aktuelle væren og gøre. Ved klientcentreret rådgivning danner brugerens egne tanker, erfaringer og følelser udgangspunkt for samtalerne. Det holder fokus på brugerens egen opfattelse af sig selv og sine problemer. Den professionelle ambitionsniveau må holdes i ave så brugerens kan vokse frem.

FORMYNDERI ELLER UNDLADELSESSYND?

"Omsorg befinder sig et sted mellem formynderi og undladelsessynd". I visse situationer må man formulere krav på andres vegne da der ellers bliver tale om omsorgssvigt. Omvendt er der tale om formynderi når man overtager den andens situation.

(Martinsen. I: Lindskov, 2005)

Faglig personlighed

Kontakten med værestedets brugere kræver ofte at medarbejderen bringer sin personlighed i spil i sit professionelle arbejde. I disse tilfælde må medarbejderen kunne skelne mellem sin professionelle og private personlighed. Private følelser i en professionel sammenhæng er føleri (ifølge Martinsen). Det betyder at interessen og opmærksomheden ikke er vendt mod brugeren, men indad i medarbejderens egne følelser.

Som modsætning til de private følelser står den personorienterede professionalisme der indebærer at den professionelle præsenterer sig som en person med følelser. Det er personlige følelser – rettet mod brugeren – der indbefatter teoretisk indsigt, faglig erfaring, fantasi og kreativitet. Den personlige professionalisme gør medarbejderen åben for indtryk fra brugeren så brugeren kan træde frem i medarbejderens bevidsthed (Martinsen, 2001).

Begynder brugeren at se medarbejderen som en privat ven, bør alarmklokkerne ringe. Det vil være et

falsk billede af den professionelle relation. Derimod vil beskrivelsen 'næsten en ven' signalere en bevidsthed om at det ikke er en privat ven, men en personlig professionel. En personlig professionel arbejder inden for værestedets målsætninger og opgaver, er samtidig sig selv som menneske og er i stand til at forholde sig åbent over for brugeren.

Magtrelationen

I mødet mellem alkoholmisbruger og socialforvaltning opstår en relation der giver medarbejderen to slags magt. Den ene type gemmer sig i den hjælp der gives af 'eksperter'. Hjælpen ydes med de bedste intentioner, men er ikke desto mindre svær for brugeren at takke nej til, uanset om den svarer til den pågældendes behov. Den anden type magt ligger i medarbejderens professionalitet der tager afsæt i en faglig viden om hvad godt socialt arbejde er – en viden der har en neutral og saglig status der gør det svært for brugeren at stå imod (Järvinen, 2002). Medarbejderen må derfor sørge for at lade brugeren komme til orde i den dialog der er en forudsætning for forandring.

Også på værestedet må medarbejderen være sig den assymetriske magtrelation bevidst, særligt fordi den er mindre åbenlys end hos sagsbehandleren hvor uligevægten tydeliggøres af det økonomiske afhængighedsforhold. På værestederne er det næsten for nemt at kompensere for den skæve magtfordeling i det daglige. Ofte opleves relationen mellem bruger og medarbejder helt jævnbyrdig af folk udefra. Men medarbejderen har alligevel både ekspertens magt og magten til at sikre stedets regler overholdt. Medarbejderen må derfor være opmærksom på ikke at bruge sin magt til at styre brugerens forløb med sine faglige ambitioner. Det er afgørende at det er brugerens egen oplevelse af situationen og hans eller hendes egne håb for fremtiden – formidlet ved dialog – der tegner processen.

Alkohol på værestedet

Væresteder hvis brugere har et alkoholmisbrug, må forholde sig til et særligt dilemma: Må der indtages alkohol på værestedet eller ej? Dette spørgsmål deler værestederne i to klare grupper fordi værestedet er nødt til at vælge enten/eller – et valg der blandt andet baserer sig på følgende diskussioner:

Valg/fravalg af målgruppe

Uanset begrundelserne skal man vide at dét at lukke nogle ind, næsten altid betyder at andre lukkes ude. Når alkohol ikke tillades på et værested, kan det medføre at dem der egentlig var kernemålgruppen, holder sig på afstand fordi de ikke kan leve op til kravet. Hvis man omvendt tillader brugerne at drikke, kan der være andre brugere der holder sig væk fordi de oplever at alkoholen kommer til at fylde for meget. Om man må drikke på et værested har derfor stor betydning for hvilken målgruppe tilbuddet når ud til.

Dermed får dette valg også indflydelse på hvordan værestedet opleves og fungerer. Tilbud der ikke tillader alkohol, har som regel større variation i målgruppens sammensætning. Den vil ofte rumme både alkoholikere, stof-/blandingsmisbrugere og sindslidende. Væresteder der tillader alkohol, besøges derimod oftest af brugere der enten kun drikker alkohol eller har et blandingsmisbrug der involverer alkohol. Målgruppens sammensætning har stor betydning for værestedets metoder og indsats.

Fysisk omsorg – udviklende omsorg

Vælger man at et værested skal være alkoholfrit, kan det have mange gode effekter. Kun skal man ikke forvente at forbuddet mod at drikke på stedet nedbringer brugernes alkoholforbrug. Men det kan medvirke til at værestedet bliver nemmere at få til at fungere – og dermed til at man kan komme til at yde anden omsorg end den rent fysiske. Mange væresteder har små fysiske rammer, og berusede eller drikkende brugere opfører sig ofte højroset og aggressivt. Små lokaler kan dårligt rumme en sådan adfærd, bl.a. fordi der sjældent vil være plads til at skærme de øvrige brugere.

Omvendt skal man være klar over, at brugere med et omfattende alkoholmisbrug kan vælge at holde sig væk. Dermed kan hele fundamentet for at yde omsorg til en gruppe der har stort behov, mangle. Her kan væresteder hvor det er tilladt at drikke, yde den fundamentale accept af brugernes alkoholproblem der er en forudsætning for i det hele taget at kunne yde omsorg.

Hensyn til omverdenen – hensyn til brugerne

Muligheden for at få økonomisk støtte og et godt forhold til naboer og lokalmiljø vil ofte være større hvis man kan sige at alkohol ikke tillades på værestedet. Negative naboer kan true værestedets eksistens. Det kan være et af argumenterne for at forbyde alkohol. På den anden side vil nogle brugere opleve forbuddet som en manglende accept – at man som bruger med et alkoholmisbrug ikke kan drikke på værestedet. De brugere vil så søge andre steder hen, ofte til det offentlige rum, fx byens torve og parker.

De væresteder hvor alkohol er tilladt, begrundes typisk dette valg med at brugerne ikke kommer i de alkoholfri væresteder, men i stedet vælger at opholde sig på offentlige pladser, til gene for det øvrige byliv. Væresteder hvor man kan drikke, hævdes af nogle at være oprettet primært for de øvrige borgeres skyld, men kan samtidig få stor positiv betydning for brugerne med deres tilbud om omsorg. De kommer indenfor i tørvejr samtidig med at stedet danner rammer for sociale relationer. Desuden kan et sådant værested medvirke til at brugerne får en mere positiv kontakt til kommunen via stedets medarbejdere – ligesom på de væresteder der ikke tillader alkohol.

Samlende kan det siges at begge typer af væresteder – med og uden alkohol – bør være tilgængelige, især for de potentielle brugere af værestedstilbud.

Dokumentation

Kravene til dokumentation på det socialfaglige område er vokset. Det gælder også for værestederne der oplever et stigende krav til at de kan dokumentere deres daglige arbejde. Men kravet om dokumentation kommer også indefra, som et fagligt ønske om kvalitetsudvikling der bygger på en ambition om hele tiden at kunne tilpasse sig brugernes situation bedst muligt.

Der forestår et stort arbejde med at tilpasse dokumentationsredskaber så de bliver brugbare i værestedernes praktiske hverdag. Især skal der balanceres mellem formålet med dokumentationen og de omkostninger den kan medføre, fx ved at nogle brugere bliver væk fordi de ikke længere opfatter værestedet som et frirum. Dokumentation kan ses som et værktøj til at udvikle kvaliteten af den vedvarende omsorg, men der er mange overvejelser forbundet med at værestederne indsamler og bruger dokumentation:

Eksistensgrundlag eller ressourceforbrug

Synlighed og dokumentation skal vise omverdenen at omsorgsarbejdet betyder noget og kommer brugerne til gavn. Det kan for eksempel dreje sig om bevilgende myndigheders krav om at få dokumentation for hvem der bruger værestedet og hvad de får ud af det. Så er dokumentationen vigtig for stedets eksistens. Men systematisk dokumentation kræver tid – en ressource medarbejderne ofte foretrækker at bruge på direkte omsorg. Så kommer dokumentationsarbejdet til at stå i vejen for ambitionen om at yde brugerne den optimale omsorg. Værestederne varetager dataindsamlingen forskelligt, bl.a. fordi de er opbygget og bemanded på forskellige måder. Man kan fx føre grundig statistik én gang om måneden eller tælle hoveder tre gange om dagen. Medarbejderne kan notere hvad de ved om brugerne eller blot spørge sig frem efter behov. Det enkelte værested må nøje afveje de lokale behov for dokumentation i forhold til hvad der er muligt i den konkrete hverdag.

Skriftlighed og anonymitet

Man må kende brugergruppens udvikling for at yde den bedst mulige støtte. Også i forhold til den enkelte bruger har medarbejderne behov for at samle viden så de kan tilpasse omsorgen individuelt. Men nogle ser registrering og skriftlige aftaler som uforeneligt med værestedsarbejdet ud fra en bekymring for om registrering og skriftlighed vil holde brugerne på afstand fordi det overskrider deres grænser. Anonymitet er en meget væsentlig del af værestedstilbuddet. En anden hindring kan ligge hos medarbejderne der ofte er udvalgt fordi de er ildsjæle med store menneskelige kvaliteter, fx evnen til at være til stede i nuet i særlig grad. Men derfor er det jo ikke sikkert at de brænder for systemer og skriftlighed, evner der tværtimod kræver at man kan sætte sig på afstand.

Bagudrettet eller fremadrettet dokumentation

Bagudrettet dokumentation kan bruges til at vurdere og justere arbejdsmetoderne og vise om man har nået sin målgruppe. Den kan afdække brugernes problemer så man, med afsæt i virkeligheden, kan sætte ind hvor problemet er størst. Dokumentationen kan også være fremadrettet – et arbejdsredskab til at fastholde aftaler, visioner og planer udarbejdet sammen med brugeren.

Et eksempel på fremadrettet dokumentation er når værestedet aftaler med en bruger at man ringer hvis man ikke har hørt noget til ham eller hende i længere tid eller at man vil følge op på noget man har talt om. Sådanne aftaler, evt. skriftlige, kan blive et værdifuldt værktøj i arbejdet med den enkelte bruger. Enkelte steder indgår man detaljerede aftaler om hvordan brugerne forventer at deltage i aktiviteter, tidsplaner for deres fremmøde og planer for hvordan medarbejderne skal handle hvis brugeren ikke kommer som aftalt.

Kvalitativ dokumentation eller kvantitative data

Skal dokumentationen bruges til at redegøre for besøgstal, brugerprofiler og brugen af værestedet er den kvantitativ, fx en besøgsstatistik, hvor brugernes profil og anvendelse af værestedet beskrives i tal og kontante oplysninger (se eksempel på næste side). Skal det derimod beskrives hvad brugerne får ud af at være på værestedet eller lignende, er dokumentationen kvalitativ.

Meget af omsorgsarbejdet kan ikke gøres op i tal, fx er det måske ikke den konkrete aktivitet der gør en forskel, men måden den introduceres på, hvor og hvornår den gennemføres og hvem der står for den. Her vil kvalitative dokumentationsværktøjer være mest velegnede. De vil også være de bedste at bruge i omsorgsarbejdet for en konkret bruger – gerne i samarbejde med brugeren. Her kan man beskrive forløbet og gengive brugerens egne ord omkring brugen af værestedet, bl.a. for at afklare om der er balance imellem værestedets ydelser og de forventninger brugeren mødte op med. Oplysninger der kan bruges til at løfte brugernes oplevelse af kvaliteten.

Af etiske hensyn er det vigtigt at understrege anonymiteten og at vise åbenhed over for brugerne om hvorfor og hvad der føres statistik over.

KVALITATIV DOKUMENTATION – EKSEMPLER PÅ MÅL OG METODER

- Som styringsredskab:
 - Medarbejderes beskrivelse af en almindelig arbejdsdag
 - Professionel dagbog i en periode
 - Årsrapport og årsplan
- Som kvalificering af indsatsen over for den enkelte bruger:
 - Beskrivelse af brugerforløb
 - Brugernes fortællinger om hvad de får ud af at komme i værestedet

KVANTITATIV DOKUMENTATION – EKSEMPEL PÅ BESØGSSTATISTIK

- Antal besøgende (forskellige tidspunkter/dage/årstider o.lign.)
- Køn og alder
- Brugernes problemer:
 - Alkoholmisbrug
 - Narkotikamisbrug
 - Blandingsmisbrug
 - Psykisk sygdom
 - Psykisk sygdom og misbrug
 - Andet: _____
- Etnisk baggrund
- Hvor lang tid har brugeren benyttet værestedet
- Brugerens forsørgelsesgrundlag, civilstand og familiemæssige situation (kontakt med børn?)
- Har brugeren været/er brugeren i misbrugsbehandling?
- Hvilken form for hjælp eller støtte søger brugeren ved første henvendelse? Hvilken hjælp eller støtte søges med tiden?
- Aktivitetsprofil: Hvilken hjælp/støtte/aktiviteter tilbydes?
 - Brug af caféen
 - Frivilligt arbejde i caféen
 - Aktiviteter ud af huset
 - Rådgivning
- Hjemmebesøg og ledsagelse

Helhedsorientering – enegang

Væresteder kan ikke alene yde brugere med et alkoholmisbrug den helhedsorienterede omsorg de har brug for. Men helhed i indsatsen fordrer samarbejde, og samarbejde kræver tid og vilje. Til gengæld har samarbejde meget langsigtede perspektiver. Selvom det sociale arbejde for udsatte grupper i de senere år gentagne gange er blevet kritiseret for manglende tværgående samarbejde (jf. fx Høgsbro, 2003 og Ebsen, 2003), arbejdes der i mange sammenhænge på at udvikle samarbejdsrelationer.

Det er umagen værd at fokusere på de positive udviklingsaspekter i denne fortsatte kvalitetsudvikling for at afgøre hvilke aspekter der skal sættes på. Især fire typer samarbejde kan forbedre indsatsen over for målgruppen:

- Fagligt samarbejde i forhold til det generelle indsatsområde
- Fagligt samarbejde i forhold til den enkelte bruger
- Kontakter der kvalificerer værestedet (fx ved at nedbryde fordomme)
- Faglige netværk (fx mellem faggrupper i det udførende led eller værestederne imellem)

For at forbedre samarbejdet må man kunne identificere det der kendetegner en god samarbejdsrelation. Det kan være vekselvirkningen mellem at samarbejde om generelle faglige emner og sideløbende hermed om enkelte brugere. Eller det kan være at deltage i lokale netværk – både socialfaglige og mere generelle – så man får kontakt med forskellige fagpersoner, fx gadeplansarbejdere fra private såvel som offentlige tilbud, der kan have afgørende positiv afsmittning på værestedet. Ofte mangler både private og offentlige tilbud indsigt i hvad 'de andre' kan og gør. Ved at etablere et samarbejde, kan man medvirke til at skabe indsigt og kvalificere værestedets arbejde med målgruppen, bl.a. fordi kendskab til brugernes øvrige tilbud bliver del af værestedets viden. En anden fordel er det faktum at det bliver lettere at tage kontakt til samarbejdspartnerne – i konkrete tilfælde omkring den enkelte bruger – når man kender fagpersonerne fra andre sammenhænge.

ASPEKTER VED GODE SAMARBEJDSRELATIONER

- Der skabes helhed og sammenhæng i den samlede, generelle indsats såvel som i indsatsen for den enkelte bruger
- Fælles mål eller anerkendelse af hinandens mål øger udbyttet
- Gensidig viden samarbejdspartnerne imellem mindsker fordomme og gør det nemmere at vejlede brugeren
- Der er synergieffekt i at kontakten foregår både på institutionsniveau og på det personlige niveau
- Jævnlig møder gør det nemmere at tage aktuelle problemstillinger op

Hvis der ikke er et samarbejde på det generelle niveau, vil det typisk have en negativ indflydelse på samarbejdet omkring den enkelte bruger. I det konkrete tilfælde, hvor fx en medarbejder fra et værested møder op på socialforvaltningen som bisidder for en bruger, kan det betyde at man hver gang skal starte forfra med at forklare hvad det er for et sted man kommer fra, og hvad det er for et stykke arbejde der udføres på værestedet.

Målet med at udvikle samarbejdsrelationer er at løfte det tværfaglige og tværsektorielle samarbejde så der bliver tale om en egentlig kompetence der går på tværs af fag og sektorer. Det stiller store krav til medarbejdernes faglighed. Og det kræver fuld bevidsthed om rækkevidden og begrænsningerne i ens eget tilbud og tilsvarende om de andre tilbud for målgruppen: Hvad er vi/de bedst til og hvad er vi/de ikke så gode til?

Lyst og evne til at samarbejde vil, sammen med viden og bevidsthed om egne og andres tilbud, kvalificere evnen hos alle parter til at varetage brugerens tarv og sørge for at brugeren gelejdes gennem de forskellige tilbud på den mest hensigtsmæssige måde. Måske kan man endda benævne samarbejdet 'indirekte omsorg' og betragte det som et fjerde aspekt af omsorgsmodellen på side 9. I den svage situation brugerne i målgruppen som regel befinder sig, er det at tage kontakt med andre en meget stor mundfuld. Det er svært for den professionelle at gå i dialog med andre professionelle – men langt, langt sværere er det for brugeren at gøre det selv.

Litteratur

Denne liste omfatter dels den litteratur der er anvendt ved udarbejdelsen af hæftet, dels anden relevant litteratur.

Allardt, Erik: Att Ha – Att Älske – Att Vare – om välfärd i Norden. Argos. 1975.

Andersen, John: Børn og familier med særlige behov – metoder i specialdagtilbud. Socialministeriet. 1999.

Austgard, Kitt: Omsorgsfilosofi i praksis – at tænke med Kari Martinsen i sygeplejen. Akademisk Forlag. 2002.

Bøgh, Poul: Mangfoldighedens café. Socialt Udviklingscenter, 2002.

Diderichsen, A. & S. Thyssen: Omsorg og udvikling for de 2-6 årige. 2. bd. Danmarks Pædagogiske Institut. 1991.

Ebsen, Frank m.fl.: Hænger det sammen? – HMS-Undersøgelsen. AKF. 2003.

Halse, John Aasted: Bristet barndom. Pædagogisk Psykologisk Forlag. 2001.

Hansen, Finn Kenneth: Idékatalog. Væresteder for socialt udstødte. Socialministeriet. 1997.

Hansen, Finn Kenneth: Væresteder for socialt udstødte. CASA og SUS. 1996.

Høgsbro, Kjeld m.fl.: Brugerne, de professionelle og forvaltningen – HMS-Undersøgelsen. AKF. 2003.

Jensen, Bernhard og Birger Perlt: Man kan altid komme igen – om omsorg og omsorgsudøvelse i frivilligt socialt arbejde. SUS. 2004.

Järvinen, Margaret m.fl. (red.): Det magtfulde møde mellem system og klient. Aarhus Universitetsforlag. 2002.

Järvinen, Margaretha: Det dårlige selskab – misbrug, behandling, omsorg. Forlaget Socpol 1998.

Kermenoglou, Bente Hansen og Ditte Sørensen: Omsorg og magt – i det professionelle arbejde med mennesker, der har brug for særlig støtte. Dafolo Forlag. 2000.

Lindskov, Anders: Kunsten at være langsom i det korte møde. I: Asterisk, nr. 12. Danmarks Pædagogiske Universitet. 2003.

Lund, Linda E.: Huset – mennesker der har været nede at vende. Herning. 2002.

Martinsen, Kari: Fra Marx til Løgstrup – om etik og sanselighed i sygeplejen. København. 1994.

Martinsen, Kari: Fænomenologi og omsorg. Gad. 1998.

Martinsen, Kari: Øjet og kaldet. København. 2001.

Maslow, Abraham H.: Motivation and personality. 2. udg. Harper & Row. 1970.

McGregor, D.: The Human Side of Enterprise. McGraw-Hill. 1960.

Minuchin, Salvador: Familjer i terapi – Wahlström og Widstrand. Stockholm. 1976.

Nord Hansen, Marianne: Omsorg i de mellem menneskelige relationer i sundhedsvæsenet – et kvalitetsudviklingsperspektiv. Århus. 2003.

Revstedt, Per: Ingen er håbløs. Motivationsarbejde i teori og praksis. Hans Reitzel. 1995.

Sørensen, Ove (red.): De udstødte og frontfolket - fællesrapport. Aalborg. Brobygggerselskabet De Udstødte. 2000.

Wahlgren, Bjarne m.fl.: Refleksion og læring – kompetenceudvikling i arbejdslivet. Samfundslitteratur. 2002.

Der bliver til stadighed arbejdet med kvalitetsudvikling af omsorgsmetoder på landets væresteder. Dette hæfte er en del af disse bestræbelser. Her er målet at give medarbejderne på værestederne, og de ledere og politikere der træffer beslutninger om deres rammer, teoretisk viden om de bagvedliggende mekanismer i 'omsorg' – suppleret med beskrivelser af en række af de dilemmaer der farver hverdagen på det enkelte værested.

Værestedsbrugere med et alkoholmisbrug er målgruppen for den omsorg der beskrives her. Det er en målgruppe med mangefacetterede problemer, en målgruppe der kaster medarbejderne ud på dybt vand i en konkret hverdag hvor der må tages stilling til dilemmaer som:

- Skal man kun støtte brugeren eller kan/skal man kræve forandringer?
- Hvad er en personlig tilgang og hvad er privat?
- Skal alkohol tillades på værestedet?
- Hvordan skal kravene til dokumentation håndteres?
- Samarbejde – tidssluger eller nødvendighed?

Her bringes ingen forslag til 'rigtige' løsninger – det kan udelukkende afgøres lokalt hvad der er det rigtige for det enkelte værested, men her mindes om hvilke overvejelser der kan medvirke til at træffe den bedste beslutning i den konkrete situation.

Hæftet er nummer to i en serie på i alt fem udgivelser der fokuserer på socialt arbejde omkring alkoholmisbrugere og deres pårørende. Det første hæfte udkom i april 2005: Børn i familier med alkoholmisbrug – kortlægning af de eksisterende tilbud.

VFC Socialt Udsatte
Suhmsgade 3
1125 København K
tlf. 33 17 09 00
fax 33 17 09 01
kbh@vfcudsatte.dk
www.vfcudsatte.dk