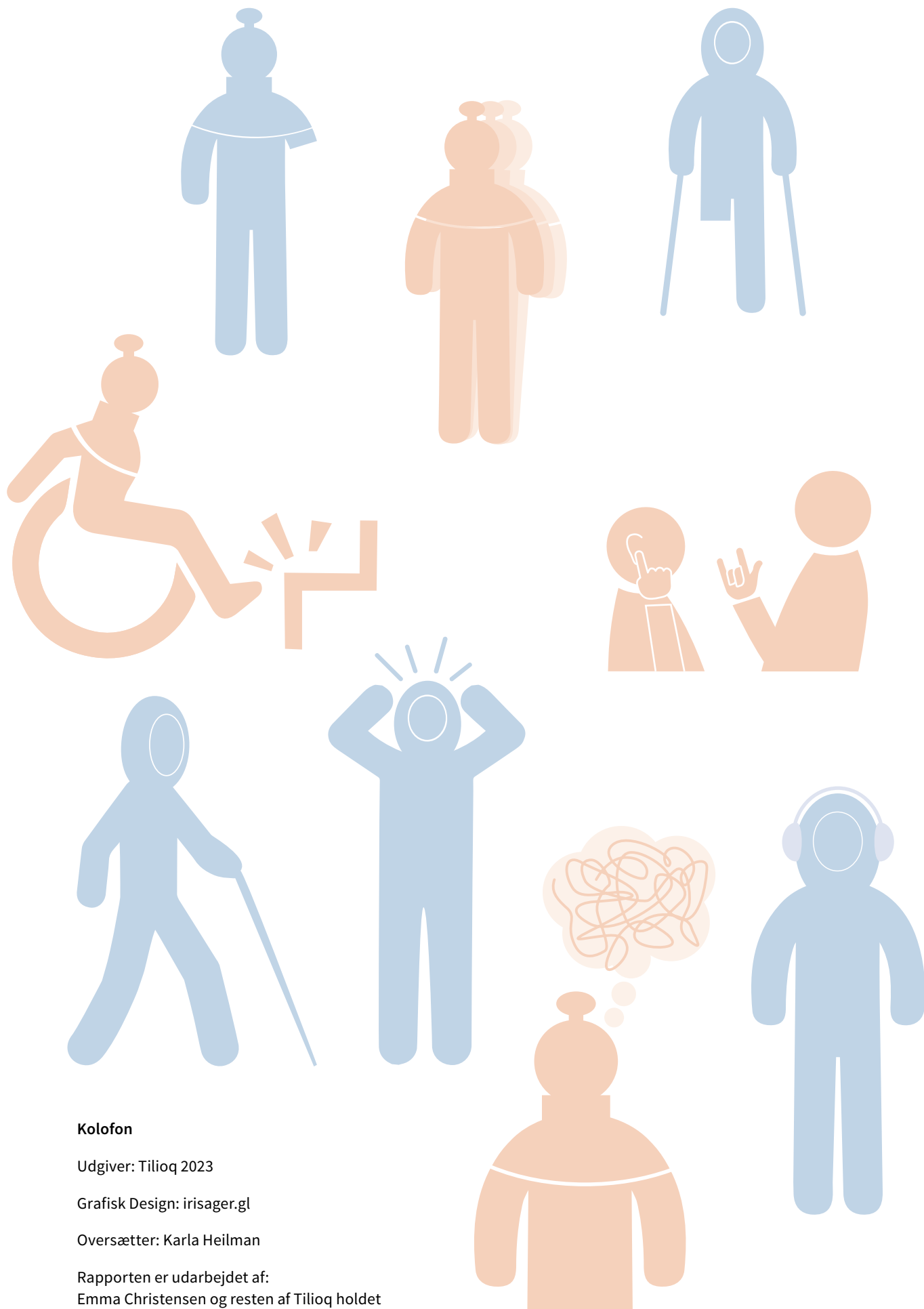




ET TRYGT MILJØ

– en god relation mellem dig som sagsbehandler
og din borger med handicap





Kolofon

Udgiver: Tilioq 2023

Grafisk Design: irisager.gl

Oversætter: Karla Heilman

Rapporten er udarbejdet af:
Emma Christensen og resten af Tilioq holdet

En af de vigtigste mål ved effektiv og etisk sagsbehandling er at holde dine borgere så sikre som muligt og skabe et miljø, hvor de kan stole på dig. Som sagsbehandler er det dig, der står mellem borgeren og de ydelser og behandlinger, som kan sikre dem udvikling og fremgang. Det er en meget vigtig position, og hvis du ikke møder borgeren i øjenhøjde og med empati, kan det betyde stilstand og i værste tilfælde tilbagegang for dem.

Som gode sagsbehandlere prøver vi aktivt at se og høre vores borgere. **Alle fortjener at blive set og hørt.** Med gode intentioner og aktiv implementering af dine værdier, kan du sikre at borgerne har tillid til dig og de systemer du repræsenterer. Vi vil sikre os, at borgerne kan modtage den støtte, ydelser, hjælpemidler og behandlinger, som de har ret til. Disse vil gøre, at de kan få den støtte, de har brug for til at leve et værdigt, selvstændigt og lykkeligt liv.



Gode relationer skaber tillid

En af de vigtigste elementer i at holde dine borgere sikre er ved at etablere tillid. De skal kunne stole på at du giver dem den service de er lovligt berettiget til. Tillid kommer meget fra den relation du har med borgeren. Og det er dit job som sagsbehandler, at sørge for at rammerne for tillid er etableret fra starten. Hvis du sætter rammerne for et trygt og værdigt miljø i relationen, vil borgeren også kunne stole på, at du er der for at hjælpe dem, åbne sig op til dig og tage imod den hjælp du og de institutioner, du repræsenterer yder.

Som en person med handicap er det meget almindeligt at føle mistillid mod en fagperson, offentlige instanser eller autoritetsfigurer. Denne følelse kommer af at have følt sig efterladt og tabt i systemet. Det er kun naturligt, at man før eller siden vil holde op med at stole på systemerne ved sådanne oplevelser. Desværre er det disse systemer, du nu skal arbejde og give dem støtte fra. Og den støtte skal komme til trods for den mistillid, de måske kan have.

Du er derfor nødt til at anerkende og arbejde med den mistillid, ikke for at ændre den – deres mistillid er velfunderet – men for at bekæmpe, at den mistillid bliver overført til dig som deres sagsbehandler.

Selv uden decideret mistillid, er der stadig et behov for, at et trygt miljø bliver etableret, givet den sårbarhed og åbenhed, de er nødt til at vise dig i din sagsbehandlingsproces. Det er svært at være sårbar og åben overfor en person, som ikke har vist at de bliver lyttet til.

Man kan gøre mange forskellige ting for at opbygge stærk tillid, bl.a. effektiv kommunikation, en vilje til at se dem og høre dem for hvem de er, at behandle dem som de ønsker at blive behandlet, opretholdelse af forventninger og løfter og at undgå misbrug af den magt, du er blevet til-delt.

**Det er mere
en kultur og et valg,
man tager,
end en boks man
skal krydse af.
Det er en muskel,
man skal øve.**

Første skridt vil være at arbejde på relationen. Der er mange gode ting, man kan gøre. Det kræver at man aktivt ønsker at skabe den relation og forstå sin borger som de mennesker, de er. Alle fortjener at blive hørt, så alle fortjener også en sagsbehandler, der er interesseret i at høre dem. Fra en intention om at have en relation til at have en relation kræver nogle skridt. Her er nogle forslag:

1. Vær så vidt muligt opmærksom på alle tilgængelige tilbud, ydelser, services, behandlinger og hjælpemidler, der kunne hjælpe dem, så de kan nyde godt af de muligheder, der kan give dem de bedste mulige resultater og passer bedst til deres behov.
2. Lyt til dem: det er deres liv, og hvad de synes, der er bedst for deres liv, er ikke nødvendigvis noget du kommer til at være enig i. Det er vigtigt, at du ikke overskrider grænser her. Borgeren skal have lov til at tage beslutninger for dem selv.
3. Spørg ind til, hvem de er, ikke bare deres funktionsnedsættelse eller hvad de henvender sig om. Hvem er de udover alle de ting? Hvis du kan kende dem og forstå dem, som de mennesker de er helt til bunden, er du også bedre stillet til at hjælpe dem.

Eventuelle emner du kan spørge ind til:

- Deres familie og deres forhold til dem
- Deres hobbyer, interesser og passioner
- Hvordan de har det, når de er sammen med folk de elsker
- Hvem de var, før de fik deres funktionsnedsættelse (hvis det ikke er medfødt)
- Deres yndlingsbarndoms minder

En god relation mellem dig og din borger kræver vedligeholdelse at opretholde. Det er mere en kultur og et valg, man tager, end en boks man skal krydse af. Det er en muskel, man skal øve. Heldigvis er vi forhåbentligt alle drevet af empati, så det eneste du skal gøre, er at stole på din empati og din medmenneskelighed, stole på det gode i din borger og se din funktion i deres bedring og så agere på denne viden.

Lad dem vise dig vejen

I opstarten af din omgang med borgeren, er det et godt tidspunkt, at finde ud af, hvordan du kan skabe et trygt og sikkert miljø for borgeren. Du kan lave mange antagelser om, hvordan det fungerer for borgeren baseret på hvordan du selv gerne vil have det, hvordan andre har udtrykt, de gerne vil have det, eller hvordan du er blevet lært, det skal gøres. Men alle mennesker er så vidunderligt forskellige, og har behov for forskellige ting for at være trygge og kunne stole på dem, der skal hjælpe dem.

Simple kommunikative midler kan blive brugt til at undgå mistillid. Undgå fx at lave antagelser om ting, der ikke før er blevet kommunikeret. Antagelser er aldrig en særlig god idé, og vi anbefaler at stille så mange spørgsmål, som det kræver for at undgå antagelser. Du kan også bruge neutrale eller flertydige termer, og lade dem udfylde hullerne. Brug fx ord som ”partner” i stedet for ”mand” eller ”kone”, for at undgå antagelser om borgerens seksualitet eller deres partners kønsidentitet. Det samme gælder pronominer. Alternativt kan du bare spørge, hvilke ord du skal bruge. Dette behøver ikke kun handle om enkelte termer, men kan også være større antagelser om hvilke hjælpemidler, de vil have eller hvordan de gerne vil snakkes til.

Borgeren sidder altid inde med den vejledning du skal bruge for at skabe det trygge miljø. Det kan være meget lavpraktisk, fx hvordan de tildales, eller bredere, fx hvordan du tager stilling til deres sag. Her er nogle spørgsmål, du kan stille for at få en bredere forståelse for deres kontekst:

*”Hvordan kan jeg tiltale dig,
så du føler dig tryk og sikker i mit nærvær?”*

*”Har du nogen ønsker til, hvor involveret du gerne
vil være i din sagsbehandling?”*

*”Hvor ofte kunne du tænke dig at blive
opdateret i denne proces?”*

”Kan du tænke dig at have en bisidder med?”

*”Foretrækker du at blive ringet op
eller at blive indkaldt fysisk?”*

*”Er der noget jeg kan gøre for at gøre det nemmere for dig at
møde de forventninger, jeg har til dig?” (fx at afholde møder
på særlige tidspunkter, eller at minde om mødet dagen før).*

Når du har denne viden, er det så vigtigt, at du lever op til disse ønsker. Borgeren kan ikke stole på dig, hvis de har fortalt dig, hvordan du skal være omkring dem, og du så ikke efterlever det. Undgå at sætte forventninger til dig selv og din sagsbehandling, du ikke er klar til at møde. Vær ærlig om dine egne kompetencer og begrænsninger. Du har sikkert mange sager og ikke meget tid per sag, og det er helt okay. Du skal heller ikke overanstrenge dine egne evner. Men du skal stadig gøre en indsats for at møde de behov borgeren udtrykker, hvis du gerne vil skabe et trygt og sikkert miljø for dem og etablere tillid.



Effektiv kommunikation skaber bund for forståelse

Det er vigtigt, at borgeren er informeret om alle de skridt, du tager som deres sagsbehandler. Det betyder at de forstår processen bedre, kan tage bedre beslutninger for dem selv og generelt har mere at bygge tillid på.

Hvis du har spurgt dem, hvordan de gerne vil være involveret i deres proces, som beskrevet ovenfor, har du allerede en del svar, der kan hjælpe dig til at kommunikere effektivt. Medmindre en borger har sagt, at de ikke vil være involveret, er det altid en god idé at involvere dem i deres proces så meget som muligt. Ikke nødvendigvis kun i beslutningstagningsprocesserne, men helt ned til hvordan du vil håndtere deres sag. Her er eksempler på hvordan du kan sikre effektiv kommunikation ved at involvere dem i deres sag:

”jeg har tænkt mig at spørge dig de følgende spørgsmål, og grunden til, at jeg spørger disse, er fordi...”

”disse informationer vil blive opbevaret i vores database. Det er vigtigt, så vi kan finde de informationer, du har givet igen, og vi kan holde styr på hvilke ydelser du har modtaget, hvilken hjælp du har fået, og hvordan du udvikler dig. Er det okay med dig?”

”Imellem nu og vi ses næste gang, vil jeg ... og snakke med ..., så vi kan finde en løsning, der passer dig. Næste gang vil vi så arbejde om ... med ... så vi kan nå i mål sammen.”

”du kan føle dig tryk ved at fortælle mig, hvis der er noget du ønsker anderledes. Det er dine behov alt det her handler om”.

”fordelene ved denne ydelse er... og ulemperne er ... Noget du bør overveje inden, du tager din beslutning er...”

”Jeg vil gerne sikre mig, at du har de bedste muligheder for at kunne trives, men for at jeg kan gøre min del, har jeg brug for, at du lever op til følgende forventninger til dig...”

Samtykke er vigtigt i hele denne proces. Spørg om borgerens samtykke, hver gang en beslutning bliver truffet. Samtykkeerklæringer kan være et fundamentalt redskab, og noget vi anbefaler, men noget så simpelt som ”er det okay?” kan have en stor effekt. Med dette skal der være informationer om, hvad borgeren giver samtykke til. Det er vigtigt, at det samtykke borgeren giver, er et velinformeret samtykke, hvor de er fuldt klar over, hvilke fordele og ulemper der er ved de forskellige hjælpemidler, ydelser eller behandlinger, de kan modtage. Hvis ikke de er velinformeret – information det er din opgave at sørge for – kan de ikke tage den bedste beslutning for dem selv.

Gensidig respekt, efterlevelse af forventninger og effektiv kommunikation ligger et fundament for gode relationer imellem dig og din borger. Og herfra kan I sammen komme godt i mål og sikre gode, vedvarende resultater.

Effektiv kommunikation om borgerens sag og sagsbehandlingen kræver også at du er opmærksom på hvad deres sag drejer sig om. Mange har udtrykt at de igen og igen skal forklare deres historie, selvom det burde være noteret og efterfølgende læst inden jeres interaktioner. Det samme gælder hvis du har overtaget sagen fra en anden. Og hvis du skal give sagen videre, er det netop også vigtigt, at den næste sagsbehandler har alle informationer, de skal bruge til at behandle borgerens sag effektivt og empatisk. Selvom det kræver en del arbejde, er rapportering og bekendthed med sagen en vigtig del af sagsbehandlerprocessen og desuden en meget vigtig del af skabelsen og vedligeholdelsen af tillid. I vil have mere tid i jeres interaktioner til at finde de bedste løsninger. Du vil være bedre stillet til ikke bare at forstå deres sag, men også at forstå dem.

Generelt kræver effektiv kommunikation en vilje til at forstå deres perspektiv. Det er okay, at de stiller spørgsmål til processerne, siger fra og giver feedback. Faktisk er det et tegn på, at du har etableret et miljø hvor de føler sig trygge til at gøre det. Men for at sikre effektiv kommunikation, er det vigtigt at lytte og opmuntre dem til selv at kommunikere den anden vej.

Denne transparens om processer og veje vi har etableret med effektiv kommunikation betyder naturligvis også, at de er bedre stillet til at holde dig til ansvar for det du kommunikerer, men som den gode sagsbehandler vi alle sigter efter at være, stoler vi også på, at du er parat til at holde, hvad du lover. Eller i hvert fald prøve så godt du kan. Ting kan komme på banen ud over din kontrol, eller du kan være kommet til at sætte nogle forventninger, du nu ikke kan holde. Det vigtigste her er, at du kommunikerer ændringer ligeså transparent, som du har kommunikeret de tidligere løfter. Hvis du er i en position, hvor du kan vise at du er fejlbarlig og har sårbarhed, vil din borger også bedre kunne se dig og forstå dig.

Gensidig respekt, efterlevelse af forventninger og effektiv kommunikation ligger et fundament for gode relationer imellem dig og din borger. Og herfra kan I sammen komme godt i mål og sikre gode, vedvarende resultater.

Magt i ubalance

Som sagt er det dig der står imellem borgerne og de ydelser, de har brug for. Den position giver dig automatisk meget magt. Det er uundgåeligt. Hvordan magten påvirker de ydelser de får, jeres relation og den proces, de gennemgår kan dog kontrolleres. Noget af dette kommer fra de procedurer, regler og generelle lovgivninger, som du følger, men andet kommer fra dine interaktioner med borgeren. Givet at du er over dem i hierarkiet, er det dig der skal sikre at denne magtbalance ikke går i ubalance. Forståelse for denne magt er meget vigtig, for at undgå den negative effekt magt ofte kan have på relationer og tillid. **Anerkend at du har magt, og gør op med dig selv, at du ikke vil udnytte din magtposition.** Vi er fejlbarlige som menneske og magt er en af vores fundamentale drivkræfter. Første skridt er at være klar over hvordan magt gør sig gældende mellem dig og borgeren og dernæst at tage valget hver dag om, at bruge din position til noget godt.

Udøvelsen af denne magt behøver ikke at være i de værste tilfælde som misbrug og vold, men det kan også være ting såsom tilbageholdt information og forskelsbehandling. Det kan tage mange former og selvom nogle klart er mere seriøse end andre, er det alt sammen noget som skal forebygges. Ligesom opbyggelsen af relationen skal ses som en kultur, skal dette også være en kultur, der kræver kontinuerlig vedligeholdelse fra din side.

Det kan tage rigtig meget styrke ikke at udnytte den magt, du er blevet tildelt.

Det kan tage rigtig meget styrke ikke at udnytte den magt, du er blevet tildelt. Det er naturligt at have en bedre tilknytning til nogle borgere end andre, at føle at nogen skal gøre sig fortjent til særlig hjælp, eller måske at synes det er lidt rart at føle sig mere magtfuld end en anden. Det er til gengæld ikke okay at lade disse tanker og følelser diktere din adfærd og påvirke borgeren negativt. Det er særligt uacceptabelt, hvis denne adfærd begynder at være kriminel, fx seksuelt misbrug, vold og trusler.

Vi stoler på, at det ikke er noget der kunne falde dig ind, men mildere former for magtmisbrug kan være implicite og kræve intentionelle handlinger og forståelse for effekten af magt i din relation til borgeren. Det kan findes nede i de små interaktioner.

Mange føler sig nødsaget til at give samtykke, fordi de er bange for, hvad konsekvenserne kan være, hvis ikke de gør, fx at andre ydelser ikke vil blive tilbudt, at de vil få fjernet ydelser eller noget helt tredje. Selvom de giver samtykke uden aktiv tvang, betyder det stadig at den magtbalance har påvirket borgeren negativt. Magtbalancen har betydet, at borgeren ikke har følt sig tryk ved at stille spørgsmål, sige nej, ytre bekymringer og derfor måske ikke tager den beslutning, der er bedst for dem.

Når du har etableret et sikkert og trygt miljø, hvor de kan stole på dig, er din borger også bedre stillet til at sige fra eller drøfte problematikker med dig velvidende, at du ikke vil påvirke dem på en måde, der måske ikke er den bedste for dem.

Det at tænke over alle disse elementer kræver intentionelt at tage skridt mod mere etisk og sikker sagsbehandlingsførelse. Det er noget, man skal øve. Her er nogle vigtige ting, vi håber, du vil øve dig i bruge:

- 1.** Borgeren er herre over deres eget liv og deres udvikling, så fundamentalt ved du ikke, hvad der er bedst for dem. Hvis de ikke vil modtage ydelser, eller hvis der er andre, de gerne vil have (såfremt de har ret til dem), betyder det, at det er det der er den bedste vej for dem. Evnen til at trække sig tilbage og ikke indsætte dig selv i deres historier, er et vigtigt redskab til ikke at lade din magtposition vise vej.
- 2.** Borgeren skal ikke gøre sig fortjent hos dig for at blive behandlet anstændigt, modtage de ydelser de har lovmæssigt ret til eller at få informationer, der er relevante for dem. Alle fortjener disse ting. Hvis du ikke føler, at du er i en position til at gøre dette på en human, etisk og anstændig måde, er det vigtigt at du trækker dig tilbage. Partiskhed kan være svært at anerkende til tider, men hvis vi er de sagsbehandlere borgerne fortjener, arbejder vi med at mindske disse effekter.
- 3.** Borgeren skal ikke give noget, og du skal ikke modtage noget for, at de kan få den støtte, vejledning og hjælp du yder. De skal modtage din støtte fordi det er din pligt, fordi de har lovmæssig ret til det, og fordi det er dine medmennesker, og de fortjener det.

Vi håber at du vil bruge denne manual som et redskab til at skabe en bedre relation mellem dig som sagsbehandler og dine borgere.

Hvis du har spørgsmål til denne proces, er du velkommen til at kontakte Tilioq på e-mail: info@tilioq.gl eller på telefon: +299 55 19 50.

