

Baggrundsartikel om personlige mål:

Kan personlige mål redde Velfærdssamfundet?

Af Klavs Serup Rasmussen, chefkonsulent og medudvikler af projekt Håb og Selvbestemmelse i hverdagslivet.

Samarbejdet mellem borger og indsats, samt borgernes aktive deltagelse i eget forløb, er i fokus som aldrig før. Det er en central del af den store omstilling i den offentlige sektor, der skal vende bøtten så fx psykiske kriser i langt mindre grad, fører til en livslang tilværelse som psykisk syg.

Centralt i omstillingen er at borgeren får en ny rolle, og særligt at borgerens personlige mål skal vise vejen. Men ville du kunne forklare, hvad du havde brug for, hvis din hverdag var tæt på at bryde sammen? Nej vel. Ville andre lytte? Måske.

Vi har skrevet denne artikel, for at bidrage til at en meningsfuld praksis omkring menneskers forløb, når man er i krise og søger hjælp i region eller kommune.

I både kommuner og styrelser er der enighed om, at fremtidens indsatser i socialpsykiatrien bygger på et bedre samarbejde mellem borger og indsats. Særligt skal borgernes egne mål spille en større rolle, hvis indsatserne skal leve op til en minimumskvalitet for recovery-orienteret rehabilitering.

Det er godt. Personlige mål og ønsket om personcentrering er helt rigtig, hvis mennesker skal komme styrket gennem kriser og skabe sig et liv, som de selv ønsker det. Samtidig har brugerne gang på gang råbt på at [blive hørt](#), skiftende regeringer har lavet [reformer](#), Socialstyrelsen har iværksat sit [kvalitetsprogram](#), og senest har Reformkommissionen [nedsat en arbejdsgruppe](#), der skal beskæftige sig med det komplekse møde mellem borgeren og systemet. Så måske vil der rent faktisk ske noget.

Grunden til det er godt er, at mennesker ikke forandrer sig for forandringens skyld. Ens egne mål for hverdagen, og ønsket om styrket personcentrering i indsatserne, er nødvendigt, hvis man skal komme styrket gennem psykiske kriser og på et tidspunkt stå på egne to ben.

Samtidig haster det. Rigtig meget faktisk. Langt flere i befolkningen har det psykisk dårligt og søger hjælp. Det giver mere travlt, mindre tid til den enkelte og slider på alle. Særligt fordi antallet af unge og voksne, der kommer ind i det kommunale system, er større end antallet, der får det så godt, at de kan forlade de kommunale systemer.

Vi er pt. meget bedre til at gribe mennesker i krise, end til at hjælpe dem videre. Det er derfor ikke bare godt, men nødvendigt, at personcentrering og personlige mål er kommet i fokus.

Artiklen baserer sig primært på leverede erfaringer med selv at have været i krise, og skulle fortælle andre hvad man har brug for. Artiklen indeholder tre dele:

#1: Eksempler på hvordan rammerne spiller ind på mødet.

#2: Det, der kan være svært for andre at se.

#3: Hvordan vi arbejder i Peer-Partnerskabet.

Kernen af udfordringen – for borgerne

Det grundlæggende problem med at give borgeren en ny rolle, er at tankegangen er mere i familie med socialpædagogiske handleplaner. Særligt i de situationer, hvor hverdagen ikke fungerer, er det mere naturligt *ikke* at kunne sige hvad der skal til, end det modsatte.

Samtidig er det dokumenteret, at mennesker i mange situationer ikke tør sige, hvad de egentlig har på sinde, af frygt for at miste den hjælp de kan få – uanset om det er den rette. Denne frygt bunder helt naturligt i angsten for at blive overladt med noget, man ikke føler man kan bære alene.

Alt i alt er det en ulige situation, når man er i krise og møder et helt system. Det får de fleste mennesker til ikke at fokusere på sig selv og hvad der kunne gøre en reel forskel i ens hverdag. I stedet tilpasser man sig det system man møder – i sprog, forståelser og løsninger.

Det er dog ikke gratis at lade ens problemer synke ned i faglige forståelser. Når ens vanskeligheder adskilles fra ens egne svar, mister man ofte evnen til at handle på den situation man er i. I stedet må man vente på, at andre løser problemerne.

Denne afmagt og tab af handlekraft betyder, at mange ender med ikke at kunne gøre noget ved den situation de er i. Det opleves ofte som at være gået i stå. Det gør det svært at leve et liv uden hjælp.

I en personcentreret tilgang, er brugernes viden og ønsker centrale for planlægningen, beslutningerne og samarbejdet omkring det enkelte forløb. Dertil fremhæves peer-støtte også som væsentlig for styrket person-centrering.

Her vil vi sige lidt om, hvad man skal tænke over, hvis det skal lykkes. Det er ikke det endelige svar på alting, men et forsøg på også at sætte fokus på, hvordan det er at være menneske i det her.



Styrker vi mennesker i deres hverdag - eller ansvarliggør vi dem?

Det offentlige Danmark har i et stykke tid søgt at gentænke relationen mellem indsats og borger(e). Samskabelse, brugerinddragelse og medborgerskab er en del af bevægelsen væk fra de traditionelle offentlige velfærdsydelser, hvor borgeren blev set som et individ med rettigheder, men sjældent blev inddraget i det, man havde ret til at modtage. Det er en nødvendig bevægelse, men der er også faldgruber i form af styrket ulighed og ansvarliggørelse. Nogle af faldgruberne¹ er:

- Er det borgerens ansvar, hvis indsatsen ikke gør en forskel?
- Borgeren kan vælge, men har ofte ikke indflydelse på, hvad man kan vælge mellem.
- Exit (at gå) er sjældent en reel mulighed.
- Social ulighed betyder forskellige forudsætninger for deltagelse.
- Præferencer baseres ofte på tilfældigheder.

¹ Fotaki, M. (2011). Towards developing new partnerships in public services: users as consumers, citizens and/or co-producers in health and social care in england and sweden. Public Administration, 89(3), 933-955.

Del 1: Det omkring os

Det er enkelt at beskrive, hvad det kræver at formulere det, der er vigtigt for en selv: Evnen til at tale for sig selv. Håb. At det man siger bliver taget alvorligt. At man selv har mulighed for at danne sig en idé om, hvad der kan være virkningsfuldt og hvilken hverdag, der er god for en. Men det er slet ikke enkelt.

Det følgende er tre eksempler på, hvordan vi har oplevet at selve rammerne for at mødes, har haft stor indflydelse på om man kan tænke og sige noget, som er vigtigt for en selv.

Hvad ved vi

"Det er en generel udfordring at sikre systematisk forankring af en recovery-orienteret tilgang helt ude i den konkrete praksis, hvor der samarbejdes med borgeren. Det gælder eksempelvis i samarbejdet med borgeren om borgerens handleplan og udviklingsmål." [Læs Socialstyrelsens kortlægning](#)

Hvad er muligt at tænke? (og sige)

Spørger man brugere, har de typisk oplevet problemer med at være med til at sætte deres egne, positive mål for behandling og støtte på dagsordenen. Samtidig kender mange til ikke at få sagt afgørende ting til personalet, enten fordi de glemmer det, fordi det er for svært at tale om eller meget kompliceret.

Hvis det skal ændres, tæller alt fra indkaldelsen, navnet på det sted man er, medarbejderens titel, hvordan dagsordenen laves m.m. Enhver indrullering har betydning for, hvad man kan tænke og sige.

Trimming eller indrullering er et begreb, der afvendes af [Erving Goffman](#) til at karakterisere institutioners proces med at forme brugerne til indsatsens arbejds- og tænkemåder ("On the Characteristics of Total Institutions", 1957)

Du har kun 5 minutter

En central udfordring ved personlige mål er, at man som borger typisk har et vindue på fem minutter til at forklare sig i. Hvis det ikke lykkes, vil der herefter typisk være indsatsens forforståelse af situationen, der bliver styrende for samarbejdet.

Betydningen af forforståelser i samarbejdet er blevet undersøgt på beskæftigelsesområdet,



hvor det er [dokumenteret](#), at “sagsbehandlerens tro på, om borgeren kommer i job, [skaber] en større chance for, at borgeren kommer i job.”

Mål skal være personlige

Når man har det dårligt, kan man ofte ikke overskue de møder man skal til. Det kan være uklart, hvorfor der skal laves behandlingsplaner, handleplaner og lignende. Man kan heller ikke altid huske, hvad der bliver talt om og aftalt.

Indsatserne er vant til at arbejde lineært ud fra planer og mål. Det er et problem. I udsatte situationer har man brug for udforskningsrum, hvor man prøve sig selv af.

»Jeg kan ikke bare lave mål for hvad der skal ske, når min psykiske sårbarhed påvirker mig meget.«

»Jeg skal have mulighed for at udforske, hvad der fungerer for mig.«

Som [ImROC gennemgik til Socialstyrelsens konference om kvalitet i Socialpsykiatrien](#) den 9. september 2020, skal man – for at kunne formulere meningsfulde personlige mål – have en chance for at:

- forstå og skabe mening i det, der er sket.
- finde ud af, hvad og hvem der hjælper, og hvad og hvem der ikke hjælper.
- mulighed for selv at revurdere, hvad og hvem der er vigtig i ens liv, og hvad ens drømme og mål er.

Fordi rammerne sjældent giver plads til en fælles udforskning, er det ofte vanskeligt at oversætte det borgerne siger til noget, man kan bidrage til gennem indsatsen.

Da personlige mål sjældent er handlingsanvisende, ender de ofte med at blive oversat ind i indsatsens forståelse. Og så er borgernes mål pludselig at fx opøve sociale færdigheder, huske at tage sin medicin, undgå at være symbiotisk med sin kæreste etc.

Litteraturen understreger, at det er vigtigt at hjælpe mennesker med at identificere og prioritere personlige recovery-mål, og netop ikke faglige mål.

Kilder:

Mike Slade: 100 Ways to Support Recovery: A guide for mental health professionals, Rethink 2009 | Geoff Shepherd, Jed Boardman & Mike Slade: Recovery. Fra begreb til virkelighed. Sainsbury Centre for Mental Health 2008 | Marit Borg, Bengt Karlsson og Anette Stenhammer: Recoveryorienterte praksisser. En systematisk kunnskapssammenstilling, Nasjonalt Kompetansecenter for psykisk helsearbeid, 2013

Del 2: Det ingen andre kan se

Det følgende er slet ikke udtømmende, men skal pege på, at der også foregår meget indeni et menneske, som har betydning for mødet med indsatsen. Møder er ’en grundlæggende byggesten i det menneskelige liv’ ([kilde](#)), og betydningen af at kunne forklare sig selv til møder, kan ikke overvurderes.

Mødet sker på midten - så det hele afhænger af borgeren

Jo bedre du kan forklare dig selv så indsatsen forstår, jo bedre kan den hjælpe dig.

Derfor er en af de helt store opgaver, der følger med psykisk sårbarhed, at lære at forklare sig. Det er noget man typisk er alene med, og det er her den sociale ulighed skabes og forstærkes.

Uligheden skabes ved, at alle ikke har ens forudsætninger for at sikre sig, at det der sker til møder, er meningsfuldt for dem:

»Alle interviewede brugere oplever det som deres ansvar at sikre, at møder med indsatsen også er gode for dem. Hovedparten havde modtaget behandling/støtte, som de ikke fandt relevant eller meningsfuld for dem.

”Den helt centrale udfordring er, at det oftest er dem med det stærkeste udgangspunkt, der er bedst til at gribe mulighederne. Altså er meget af det, som vi umiddelbart ser som frit og lige, faktisk det modsatte.” – Rasmus Landersø, ROCKWOOL Fonden, Berlingske Tidende d. 13. juli, 2018

Samtidig udspiller psykiske kriser sig i et grænseland, hvor det kan tage år at finde ordene til at beskrive, hvad man oplever. Men hvor verden dog kan spinde, når man først finder de rigtige ord.

Det er derfor en stor misforståelse, når vi som samfund gang på gang taler om at gøre noget bedre, ved at uddanne medarbejderne mere, skabe bedre procedurer o. Lign. til medarbejderne.

I første omgang er det borgerne, der skal have mulighed for at klæde sig bedre på, hvis der skal ske noget andet, end der plejer

Samtidig viser erfaringerne fra Fælles Beslutningstagen, at indsatserne ofte ser [pessimistisk](#) på borgerens situation og har svært ved helhjertet at tro på, at borgerne er i stand til at formulere mål, der hjælper dem. Indenfor fælles beslutningstagen søges dette imødegået, ved at lægge vægt på beslutningsstøtte-redskaber og rammer for mødet.

Når klappen går ned

De fleste mennesker påvirkes af asymmetriske møder, dvs. møder hvor den ene part har mere magt eller større autoritet end den anden.

Vi er begyndt at overveje, om der kan ske en decideret traume-relateret nedlukning eller freeze til visse former for møder. Det forekommer relevant, da mennesker med psykiske vanskeligheder oftere er traumatiserede, end resten af befolkningen.

Hvis man er traumatiseret af fx vold, seksuelle overgreb eller andre voldsomme ting, og sidder over for en autoritet som skal hjælpe, kan skabe visse reaktioner.

Dels kan oplevelsen af afmagt grundt den asymmetriske relation i sig selv være en faktor. Dels vil man meget hurtigt aflæse om medarbejderen kan rumme det man vil sige. Kan medarbejderen ikke det, er det ikke sikkert det siges - der skal være ører, der kan høre.

Til fagkonferencen om [Trauma Informed Care i 2018](#), blev det oplyst at ca. 70% af *medarbejderne* i psykiatrien i USA har traumer, og at en væsentligt kilde til brugen af tvang, var den gensidige triggering mellem patienter og personale.

Traumers betydning for personlige mål og samarbejdet mellem menneske og indsats, er pt kun en hypotese der kan forklare, hvorfor vi oplever at klappen så ofte går ned, når det er aller mest vigtigt at sige noget.

En traumeorienteret tilgang søger at skabe psykisk og fysisk sikkerhed, hvilket kan være vanskeligt til møder med magtulighed.

Der er spørgsmål med til mødet

I Peer-Partnerskabets gruppeforløb kan vi høre, hvor meget de forskellige forhistorier spiller ind på, hvad man siger til et møde med et offentligt system.

Forhistorierne kan vise sig ved, at man har lært at spille de roller, der skal til, for ikke at blive afvist. Andre tror ikke længere på, at de vil blive forstået i samarbejdet med indsatserne, og har vænnet sig til at skulle klare sig selv.

Man skal selvfølgelig have været i kontakt med indsatser i længere perioder af ens liv, før spørgelserne vokser sig store. Men det er der også mange der er.

Der er, med andre ord, ofte spørgsmål med, når borger og indsats skal samarbejde. Det har betydning for, hvad der bliver bragt i spil.

Når en metode som [livshistoriefortælling](#) breder sig, handler det i høj grad om at spole tilbage og få fat i, hvad der egentlig var vigtigt for den enkelte, før man kastede håndklædet i ringen og lod sig drive med.

Opsummerende

- Man kan let blive trimmet ind i en kontekst, hvor det kan være vanskeligt at formulere meningsfulde personlige mål.
- Det er både en læreproces og en færdighed at beskrive personlige mål.
- Borgerne skal være proaktive, hvilket kan forstærke social ulighed.
- Vigtigt, at der fra indsatsens side skelnes mellem personlige mål og indsatsmål.
- Der skal være plads til udforskning og læring.
- Traumer må forventes at spille en rolle.
- Tidligere erfaringer påvirker hvad der er muligt sammen nu. Erfaringerne er ikke altid positive.

Dette er slet ikke en fyldestgørende liste. Men forhåbentligt nok til at tydeliggøre, at borgerne skal have rimelige muligheder for at deltage i samarbejdet. Dette er vigtigt at holde fast i, da recovery-forskningen har belyst hvor let borgernes erfaringer og viden bliver usynlige i mødet med indsatserne:

"En av de stora landvinningarna som återhämningsforskningen har bidragit med är att förstå att personer som diagnosticerats med olika "allvarliga psykiska problem" inte var passiva offer för en sjukdom, utan var aktörer i sitt eget liv. Återhämningsforskningen och personernas egna berättelser visade hur dessa personer försöker på olika sätt att hantera sina problem, "symptom", och hur de även hanterar kontakten med anhöriga och personalen inom hälsovården och socialtjänsten." - A. Topor, [link](#)

Hvor vigtigt er det egentlig?

Det kan måske virke mystisk at vi bruger så mange kræfter på personlige mål og møder. Så hvor vigtigt er det egentlig?

Der laves [900.000-950.000 kommunale planer](#) for borgerne om året. Medtages beskæftigelsesområdet laves der næsten dobbelt så mange.

Det bør ikke være overraskende, at der er en høj risiko for at man i de fleste af disse planer finder uklare, ligegyldige eller direkte skadelige udviklingsmål, fordi – og det er vores påstand – planerne ofte ikke bygger på borgernes mål, men er resultatet af et ulige møde, hvor der er mange andre ting i spil. Med andre ord, er planer som ikke gør gavn, en skjult men frygtelig kilde til tab af både handlekraft og medarbejdernes tid.

Vi tror på, at man kan komme meget længere end det. Men at man bør overveje, om det er tilstrækkeligt at træne medarbejderne og lave nye sagsbehandlingsgange.

Den måde, der pt. tales om brugerinddragelse og personlige mål mere i familie med socialpædagogiske handleplaner, end en færdighed vi naturligt har med os som mennesker. Vi er overbeviste om, at man bliver nødt til at styrke borgerne i selv at kunne beskrive deres eget ståsted i hverdag, egne styrker og dermed også egne mål.


Socialstyrelsen i Danmark
26.692 følgere
52m · 

Hvordan kan vi finde nye veje for **#systemets** møde med **#borgeren**? Det var et af temaerne, da Reformkommissionens formand professor Nina Smith her til eftermiddag holdt oplæg for Socialstyrelsens medarbejdere ved et velbesøgt gå hjem-møde.

Det danske velfærdssystem er sammensat og specialiseret og kan også være særdeles vanskeligt at navigere i. Sat på spidsen har de mindst ressourcerstærke borgere den mest komplekse interaktion med offentlige myndigheder og forvaltninger.

En arbejdsgruppe under **#Reformkommissionen** ser derfor på, hvordan man kan anviser nye veje for systemets møde med borgeren. Veje, der fremmer både deltagelse, sammenhæng og mest mulig progression for borgeren – fx i form af nye produkter og serviceydelser, processer og organisationsformer eller nye måder at gå i dialog med borgeren på.

Socialstyrelsens direktør **Ellen Klarskov Lauritzen** indgår i arbejdsgruppen.

Socialstyrelsen, september 2021.

Del 3: Peer Partnerskabets tilgang

Nogle af de typiske forandringer som peer-støtte skaber, er at man får mod på forandring i ens liv, og en større tro på at noget kan forandre sig til det bedre.

Det er ikke os der skaber den forandring for nogen andre. Vi tror på, at vi hver især bedst kender vores egne styrker og svagheder. Vores peer-arbejde skal hjælpe os hver især med at tage ansvar for os selv, så vi selv kan finde frem til vores egne løsninger og genvinde kontrol over vores liv. I et tempo, der passer til os selv.

Vores erfaring er, at det at være sammen med andre, der også har prøvet at have det svært psykisk, skaber et trygt rum, hvor gruppedeltagerne kan dele deres erfaringer og følelser og støtte hinanden.

Det kan fx være i forhold til ting, der er svære at tale om med mennesker, der ikke har prøvet det selv – enten fordi andre ikke forstår, eller fordi man er usikker på, hvordan de vil reagere.

Man kan kalde det vi skaber for et udforskningsfællesskab, eller et målfrit rum, hvor der er plads til at man undersøger ens egne svar og løsninger – i fællesskab med andre.

Tidligere deltagere i [peer-gruppeforløbene](#) lægger især vægt på, at de som en del af forløbet tog en chance og at det var betydningsfuldt for dem at gøre noget, kun fordi det var vigtigt for dem selv

I en tid, hvor de fleste udviklingsinitiativer i den offentlige sektor (og civile) handler om at styrke borgernes handlekraft, er det en vigtig læring, at når personlige mål får plads og liv til at blive personlige, sker der ofte noget – af den simple grund at det er vigtigt for en selv.

Med andre ord, er det vi gør i Peer-Partnerskabet, at vi skaber plads til det der er vigtigt for mennesker, og hvor både peer-støtte og frivillighed er vigtige komponenter i det. Det er de ting, vi har samlet i peer-gruppeforløbet 'Vejen til hverdagslivet'.

Du kan [læse mere om det her](#).

Personlige mål er en færdighed

Ud fra vores erfaringer og alt de vi har lært af gruppe-deltagerne, er det tydeligt, at på samme måde som det kræver uddannelse og træning at lave fx en behandlingsplan eller VUM-handleplan, kræver personlige mål at man har mulighed for at arbejde med flere forskellige sider af ens erfaringer med sig selv og mødet med andre.



Baggrund: Hvorfor er personlige mål blevet vigtige

Personlige mål skal skabe handlekraft og bidrage til at en indsats gør en meningsfuld forskel for den enkelte. Da recovery forudsætter aktiv medvirken, er dette godt – hvis det gøres rigtigt. Men personlige mål kan også føre til, at borgerne ender med at være ansvarliggjorte for deres situation, uden reelt at kunne gøre noget – dette kaldes *responsibilized and disempowered*.

Personlige mål handler derfor også om at finde gode veje til at dele ansvar, skabe lige muligheder og kvalificere samarbejdet.

Personlige mål er ikke lige vigtige i alle situationer. Tommelfingerreglen er, at jo længere man skal leve med en vanskelighed i sin hverdag, jo vigtigere bliver ens egen forståelse og handlekraft.

Der er rimelig meget viden om, hvad medarbejderne ser som barrierer for at inddrage borgerne i samarbejdet.

Top 5 er: **a)** Mangel på tid **b)** *“Det er meget godt, men passer ikke til lige netop denne borger”* **c)** kan ikke lade sig gøre i praksis **d)** *“Jeg tror borgeren foretrækker at vi gør det på en anden måde”* **e)** *“Jeg ønsker ikke at involvere borgerne på denne måde.”* ([link](#))

Der er langt mindre viden om barriererne hos borgerne. Vi håber at denne artikel gør en lille forskel i forhold til det. Skriv gerne hvad du tænker i kommentarerne!

© Peer-Partnerskabet, 2021 – Denne artikel må gerne citeres, når det er med tydelig kildeangivelse.

Note: Denne artikel er først udgivet marts 2021. Den er efterfølgende redigeret september 2021.

Link til web: <https://peerpartnerskabet.dk/2021/03/kan-personlige-maal-redde-velfaerdssamfundet>

