

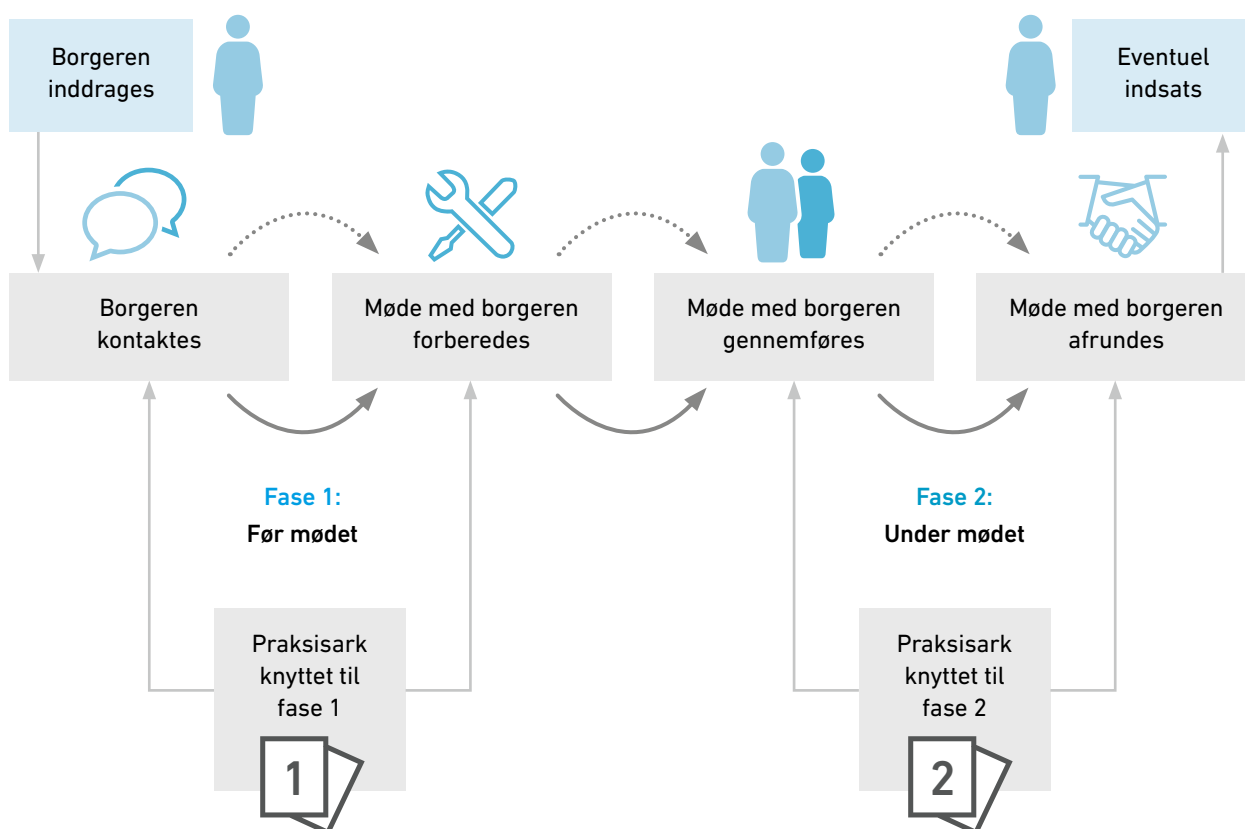
# MØDET MED BORGERE I RISIKO FOR EKSTREMISME



# Arbejdsgang for forberedelse og gennemførelse af mødet

I figuren nedenfor tegnes et "ideal-typisk" overblik over processen og mødet med borgeren, herunder faser, trin og hvilke inspirationskataloger, der kan bringes i spil undervejs, samt understøtte de fagprofessionelle med praktiske greb, gode råd og virkemidler i processen og arbejdet med borgeren.

Ideen med overblikket er, at give et grundigt indblik i, de faser og trin, som er i spil i mødet med borgeren. Hvert tilfælde skal på den baggrund skræddersys så det faglige arbejde matcher den enkelte borger bedst.



## Kerneelementer

- Tillids- og relationsopbygning
- Et vedholdende arbejde
- En anerkendende og validerende tilgang
- Responsiv forståelse af forandringsprocessen
- Motivationsarbejde
- Et ressource- og løsningsorienteret perspektiv
- Et netværksperspektiv
- Arbejde med kommunikation i lag
- Opmærksomhed på grundfølelser

## Fakta



Det ses, at selve processen hvor borgere inddrages, for eksempel efter en proces, hvor en bekymringshenvendelse er indkommet og håndteret i Infohus Kommune, består af to faser. Det er fasen før mødet med borgeren, det vil sige *forberedelsesfasen* og fasen under mødet med borgeren, det vil sige *gennemførelsesfasen*.

I de to faser er en række trin. De er i figuren optegnet lineært, men ofte vil der være behov for at tilgå dem cirkulært. De fire trin er her kaldet:

- **Trin 1:** Borgeren kontaktes
- **Trin 2:** Mødet med borgeren forberedes
- **Trin 3:** Mødet med borgeren gennemføres
- **Trin 4:** Mødet med borgeren afrundes

Disse praksisark er knyttet til trinene i figurens fase 1, dvs.:

- **Trin 1:** Borgeren kontaktes
- **Trin 2:** Mødet med borgeren forberedes.

# Gode spørgsmål at stille sig selv

De spørgsmål, som de fagprofessionelle, kan tage afsæt i, når de skal **skabe kontakt** til borgeren, kan være:

- Hvilken tilgang skal vi gøre brug af i kontaktskabelsen?
- Hvilke handlinger fordrer det, fx ift. roller, fysisk fremtoning, kontaktvej mv.?
- Er der temaer fra vurderingsværktøjet vi kan gøre brug af?
- Hvordan sikrer vi vedholdenhed og tilgængelighed som et led i at få skabt kontakten til borgeren?
- Hvilke personer kunne være en hensigtsmæssig indgang til borgeren? Er der fx personer i borgerens nære netværk, som kan inddrages i forsøget på at få skabt kontakt til borgeren?
- Hvor skal vi mødes med borgeren, og hvordan understøtter vi sikkerheden for de fagprofessionelle?
- Hvordan udfordrer vi vores antagelser om borgeren på forhånd?

De spørgsmål, som de fagprofessionelle, kan tage afsæt i, når de skal **forberede** mødet med borgeren, kan være:

- Hvad er det forventede udbytte af mødet? Hvad er de helt konkrete mål med mødet?
- Er der temaer fra vurderingsværktøjet vi kan gøre brug af?
- Hvilke roller og funktioner indtages af hvem under mødet med borgeren?
- Hvordan ser situationen ud fra borgerens perspektiv og stol?
- Hvilke bias og forudindtagede antagelser om borgeren skal adresseres? Og hvordan gøres det?
- Hvilke "blindspots" såsom holdninger, følelser hos de fagprofessionelle selv, kan være svære at håndtere?
- Hvilke risici og trusler er der for de fagprofessionelle, når de går ind i mødet med borgeren?

# TRIN 1. Borgeren kontaktes

Den første kontakt til borgeren kan være en længere proces. Borgeren kan være afvisende, tilbageholdende eller helt nægte kontakten.

Når borgeren ikke umiddelbart ønsker kontakten, er det vigtigt fortsat at være vedholdende og konstant reflektere over forskellige tilgange og handlinger, der kan være nødvendige at iværksætte for at få skabt kontakten, fx:

- Nye input og øjne på den udfordring, der kan være med at få skabt kontakt.
- Andre fagprofessionelle, der bedre kan skabe den første kontakt, fx fordi de har samme interesser, allerede har en kontakt, om end den kan være spinkel eller generelt vurderes som et bedre match.
- Borgerens nære netværk eller bekendte, som vurderes at kunne udgøre en bedre indgang til borgeren.

## I KONTAKTSKABELSE ER DET EN GOD IDE, AT:

- Vide, at kontaktskabelse til borgeren kan være en proces. Det er ikke sikkert, at borgeren ønsker kontakt. Det er derfor vigtigt at være vedholdende og tænke i kreative løsninger for at få etableret kontakten. Kommuniker til borgeren at du kommer igen, hvis døren er lukket, brug sms, mail, brev og efterlad et telefonnummer, som borgeren kan ringe til, hvis borgeren i mellemtiden skulle få mod til at etablere kontakt.
- Overveje, hvem der skal være indgangen til borgeren. Det kan være en længere proces at få etableret kontakt til borgeren. Derfor er det en god ide at overveje, hvilke indgange der kan være de rette at gøre brug af, og som kan få borgeren i tale. Fx kan andre fagprofessionelle i en anden afdeling af kommunen, den lokale klubmedarbejder eller en person i borgerens netværk være den genkendelige indgang for borgeren, der sætter borgeren i kontakt med de fagprofessionelle.

*På næste side er et praksis-ark, der understøtter dette arbejde.*

## PRAKSIS-ARK NR. 1:

# Kontaktskabelse og indgangsvinkler til borgeren

### Fakta



### Kontaktskabelse er en proces

Borgeren ønsker ikke altid kontakten, og det kan derfor være en længere proces at opnå kontakt. Det kræver, at den fagprofessionelle er vedholdende og åben overfor nye indgange til borgeren.

Der kan være flere årsager til, at borgeren ikke ønsker kontakt. Måske har borgeren tidligere haft dårlige oplevelser med offentlige myndigheder. Det er derfor en god ide, at inddrage informationer, analyser og vurderinger fra infohus når mødet med borgeren forberedes.

### Opfølgning på kontaktskabelsen

Hvis borgeren afviser kontakten, er det en god ide at følge op med information om, hvornår man kommer igen. En god idé er også at efterlade et telefonnummer, som borgeren kan ringe til, hvis borgeren selv får lyst til at tage kontakt. Her er det essentielt, at de fagprofessionelle er tilgængelige på det tidspunkt og i det omfang, det kræves for at fastholde borgeren i sin motivation til at mødes.

### Vær vedholdende

Det er ikke en personlig afvisning af de fagprofessionelle, hvis borgeren ikke ønsker kontakten. Det kan være en reaktion på en oplevelse eller erfaringer med kontakt til offentlige myndigheder eller generel mangel på tillid, men det kan også være fordi borgeren ønsker at skjule aktiviteter eller adfærd. Derfor kræver det en vis grad af vedholdenhed, kreativitet at skabe kontakt.

### Sikre tilgængeligheden for borgeren

Det kan være svært at forudse, hvornår borgeren er motiveret for at skabe kontakten, så det er væsentligt, at de fagprofessionelle er tilgængelige, når borgeren er moden til at tage kontakten, fx pr. telefon. Brug tiden til samtale, viderestil dem ikke, men vær vedholdende.

### Det gode match

Overvej hvilke fagpersoner, der skal tage kontakten til borgeren. Borgeren føler sig hurtigere tryk, hvis han/hun kan spejle sig i fagpersonernes personlighed, interesser, udtryk mv.

### Redskab



### Overvej hvem der skal skabe kontakten til borgeren

For at skabe en god første kontakt til borgeren, er det essentielt, at det er de rette personer, der tager kontakten. En god idé er derfor at overveje, hvilke indgange der er til borgeren:

- Har borgeren kontakt til andre forvaltninger eller afdelinger i kommunen, hvor der allerede er skabt kontakt?
- Er der fagprofessionelle, som kunne udgøre en god indgang til borgeren, fx en lærer, klubmedarbejder mv.?
- Er der pårørende eller familie, der kan hjælpe med at etablere kontakt?

## TRIN 2. Mødet med borgeren forberedes

Det vil være individuelt fra borger til borger, hvordan et møde kan gennemføres, og hvad det forventede udbyttet af mødet er. En grundig forberedelse inden mødet med borgeren, er derfor afgørende for at sikre et godt første møde mellem de fagprofessionelle og borgeren. Det er ikke alene her, at kimen til at udbytterigt møde ligges, men det er også afgørende for en eventuel videre relation og et samarbejde mellem borgeren og de fagprofessionelle.

Borgeren skal mødes som et menneske og med udgangspunkt i egne vilkår. Derfor skal de fagprofessionelle have et billede af den borger, de skal møde, så de kan danne sig et billede og lægge en strategi for, hvilke praktiske greb og virkemidler, de kan tages i brug i mødet med borgeren. De fagprofessionelle bør derfor på forhånd have sat sig ind i borgeren livssituation og skabt sig en forståelse for deres verdensbillede, blandt andet ved hjælp af informationer fra egne sagssystemer og analyser af borgerens situation gennemført i infohus kommune.

Samtidigt er det centralt, at borgeren mødes åbent og nysgerrigt, uden i forvejen definerede forståelser og antagelser om borgeren, som kan gøre dialogen lukket og mindre konstruktiv. Det er derfor en god idé, at de fagprofessionelle udfordrer hinandens og eget billede borgeren og de antagelser, der ligger til grund for den for den forståelse, som allerede er skabt om borgeren.

## OVERVEJELSER I EN GOD FORBEREDELSE

- **Hvilke omgivelser egner sig bedst til mødet?** Valg af mødested har betydning for, hvorvidt borgeren dukker op til mødet, om borgeren føler sig tryk, om der er de rette sikkerhedsmæssige forhold for de fagprofessionelle mv. Det er derfor en god idé at overveje, om I skal mødes under formelle eller uformelle rammer, på kommunen, i borgerens hjem eller et neutralt sted. Skal det foregå udendørs eller indendørs, og er der hensyn at tage i rammerne, som er afgørende for, at mødet kan forløbe mest hensigtsmæssigt. Individuelle omstændigheder kan kræve forskellige valg, og det kan være en idé at inddrage borgeren i valget af mødested.
- **Hvad er vores egne antagelser om borgeren?** Borgeren skal opleve at blive mødt åbent og fordomsfrit uden at de fagprofessionelle på forhånd har gjort sig antagelser eller konklusioner om borgeren. De skal opleve at få rum og mulighed for at fortælle deres historie og blive lyttet nysgerrigt til. Udforsk derfor som fagprofessionel dine antagelser inden mødet med borgeren, vær kritisk og benyt gerne en kollega til at medreflektere, om det er noget, du som fagprofessionel ved om borgeren, eller noget du forestiller dig. Det skaber et velfunderet afsæt for mødet.
- **Har vi et klart mål for, hvad vi ønsker med mødet?** Som fagprofessionel skal man gøre sig nogle overvejelser om, hvad man ønsker at få ud af mødet. Det har afgørende betydning for, hvordan mødet skal tilrettelægges, gennemføres og følges op på. Der er ikke tale om at sætte et på forhånd defineret mål for borgeren, men at reflektere over det udbytte, man som fagprofessionelle ønsker af mødet med borgeren, hvilken karakter mødet derfor skal have, og hvornår der er tale om at mødet kan betragtes som en succes.
- **Er det klart, hvad vores roller er i mødet?** Ofte vil der (bl.a. af sikkerhedsmæssige hensyn) deltage to fagprofessionelle i mødet med borgeren, og det er derfor en god idé at overveje, hvem der har, hvilke roller. Det kan både være ift., hvem der styrer mødet og indleder dialogen med borgeren, og hvem der er mere observerende og vurderende (1'eren og 2'eren), hvem der forventes at tage hvilke dialoger med borgeren og om de fagprofessionelle skal benytte bestemte tegn i mødet, der indikerer forskellige ønsker eller handlinger.
- **Hvordan skal vores fysiske fremtoning være?** De fagprofessionelles påklædning, kropssprog, måden at entrere et rum og at gøre figur på kan sende indirekte signaler til borgeren, som kan fortolkes eller forstås på individuelle måder. Det er derfor en god idé at gøre sig overvejelser om, hvordan man ønsker at fremstå overfor borgeren.
- **Hvordan vurderer vi sikkerheden er for mødet?** Det er afgørende, at de fagprofessionelle føler sig trygge, sikre og tilpas i mødet med borgeren, både for at give dem de rette betingelser at arbejde indenfor og for at skabe fundamentet for det gode møde med borgeren. Det sikkerhedsmæssige aspekt i mødet med borgeren er derfor centralt at afgøre på forhånd, så de fagprofessionelle både kan forberede sig på et oplyst grundlag og også have mulighed for at agere mest hensigtsmæssigt i mødet ud fra disse forudsætninger.

*På de næste sider findes en række praksis-ark, der understøtter dette arbejde.*

## PRAKSIS-ARK NR. 2: Mål og mødested

### Redskab



#### Sæt et klart mål for, hvad I ønsker med mødet

Det er væsentligt, at de fagprofessionelle har sat et klart mål for mødet, inden det afholdes. Det afgørende er her, at gøre sig nogle refleksioner om, hvilket udbytte mødet skal give. Målet med mødet tager afsæt i borgeren og kræver derfor, at man har sat sig grundigt ind i borgerens situation. Mål med mødet kan fx være:

- At borgeren åbner døren
- At borgeren vil mødes igen
- At indhente centrale informationer fra borgeren selv, der kan nuancere et billede
- At få en dybere forståelse for borgerens situation
- At få afdækket om der er tale om bekymring for ekstremisme
- At borgeren tager imod hjælp
- At en indsats drøftes og evt. igangsættes herefter

### Formålet med mødet

- **Tag udgangspunkt i borgerens situation:** Målet for mødet bør tage afsæt i de informationer, de fagprofessionelle har omkring borgeren og den betydning, det har for målet med mødet.
- **Brug eksisterende viden til at sætte målbare mål, hvis dette er relevant:** Tag udgangspunkt i borgerens konkrete situation samt analyser og vurderinger fra Infohus Kommune til at vurdere hvilke mål, der er realistiske at sætte sammen med borgeren.
- **Skab en fælles forståelse af målet:** Det er vigtigt, at målet giver mening for borgeren, at de fagprofessionelle og borgeren arbejder mod samme mål og har samme forståelse af, hvornår målet er realiseret.

### Skab fælles forståelse af målet

Sørg for at målet giver mening for borgeren. Dette er afgørende for, at borgere og fagprofessionelle arbejder mod samme mål og har samme forståelse af, hvornår målet er realiseret.

### Tjekliste



#### Overvej hvor og hvornår mødet skal foregå

Mødestedet og tidspunkt har betydning for om borgeren dukker op, for stemningen på mødet, og om borgeren og de fagprofessionelle følger sig trygge. En idé er at lade borgeren vælge mødested. Overvejelser om mødested kan tage udgangspunkt i følgende pejlemærker:

- Tidspunktet skal tage hensyn til borgeren
- Mødestedet skal være på borgerens præmisser
- Vælg et sted, som er trygt for både borger og fagperson
- Overvej at inddrage borgeren i beslutningen
- Undgå steder hvor I kan blive forstyrret
- Vurder om der skal tages sikkerhedsmæssige hensyn
- Medbring evt. mad eller drikke til at skabe tryghed



## PRAKSIS-ARK NR. 3: Antagelser udforskes

### Udforsk jeres antagelse om borgeren

Ofte har vi gjort os nogle overvejelser eller forståelser om et menneske eller en situation, inden vi møder det. Det er vigtigt, at de fagprofessionelle møder borgeren åbent og fordomsfrit. Dette giver borgeren rum og mulighed for at fortælle sin historie.

#### Redskab



#### Sæt dig i borgerens sted

At bringe sine egne forståelser og antagelser om borgeren i baggrunden og 'tvinge' sig selv ind i borgerens tankegang og forståelse af omverdenen kan være brugbart i forsøget på bedre at forstå borgerens adfærd og handlinger. At danne denne forståelse af borgeren er ikke det samme som, at de fagprofessionelle sympatiserer med borgerens forståelse af verden. En god måde at skabe denne forståelse på kunne være:

**Tænk på borgerens livshistorie:** Overvej hvad borgeren bringer med sig fra barndom, ungdom, livsvilkår, miljø, skelsættende oplevelser eller episoder, der har været med til at definere borgeren. Stil dig selv spørgsmålene:

- Hvordan tror du livsvilkår og episoder har påvirket borgeren?
- Hvad ville du føle i sådanne situationer?
- Hvordan ville det påvirke dig?
- Hvad ville du have behov for i sådanne situationer?

#### Tjekliste



- Forsøg at sætte dig i borgerens sted for at forstå borgerens verdensbillede, forståelser, adfærd og handlemønstre
- Få en kollega til at udfordre de første antagelser om borgeren
- Vær bevidst om, hvilke antagelser man bringer med sig ind i mødet
- Vær nysgerrig, fordomsfri og åben overfor borgerens fortælling
- Forsøg at sætte dig i borgerens sted og se tingene fra borgerens perspektiv

#### Få en kollega til at stille spørgsmål

Det kan være en god ide, at få en kollega til at stille kritiske spørgsmål til dine antagelser om borgeren. Dette kan belyse om de antagelser man har om borgeren beror på konkret viden eller fortolkning. Kollegaen kunne fx spørge:

- Hvad bygger du den antagelse på? Konkret viden eller fortolkninger?
- Hvad for dig til at tænke sådan?
- Kunne samme viden give et andet billede af borgeren?
- Giver det billede dig anledning til at gøre dig nye overvejelser om borgeren?
- Kan der være andre årsager til borgerens handlinger end dem du tror?

## PRAKSIS-ARK NR. 4: Overvej jeres roller og fremtoning

### Fakta



Nationalt Center for Forebyggelse af Ekstremisme anbefaler, at der altid deltager to fagprofessionelle i mødet med borgeren. Det er vigtigt at gøre sig nogle overvejelser om, hvilke medarbejdere der skal ud, og om den ene bør være en politibetjent. Her bør overvejes, hvordan de to fagprofessionelle samarbejder som par, og hvordan medarbejderne matcher borgernes behov og personlighed.

Det er vigtigt at de to medarbejdere der skal ud har forberedt sig sammen og lagt en strategi for mødet. På den måde undgås det, at de fagprofessionelle går skævt af hinanden under mødet, eller virker uforberedte.

### Tjekliste



- Hvilke medarbejdere skal sendes ud? Det bør være en afvejning af hvilke fagligheder og stillinger, der bedst hjælper borgeren og hvilke personligheder, der bedst matcher borgerens.
- Hvem styrer samtalen? Lad én fagprofessionel styrer samtalen som udgangspunkt. Den anden fagprofessionelle kan koncentrere sig om at lytte og observere borgerens kropssprog.
- Hvornår er det okay, at observatøren bryder ind? Aftal om der er nogle bestemte tidspunkter eller reaktioner, hvor observatøren må bryde ind. Aftal hvilke fokuspunkter I hver især skal have. Det er svært at fokusere på både at holde samtalen i gang, borgerens kropssprog og borgerens fortælling.
- Hvad gør I, hvis samtalen går i stå eller bevæger sig ud i uhensigtsmæssig retning? Det er vigtigt at være forberedt på, at borgeren ikke nødvendigvis følger jeres plan. I bør derfor overveje og aftale hvordan I håndterer, hvis mødet ikke udvikler sig som I har planlagt.
- Hvad gør I, hvis borgeren bliver vred eller har anden følelsesmæssig reaktion? Her er det vigtigt at bevare roen og udvise empati og på forhånd have overvejet håndtering af reaktioner.
- Hvor meget vil I fortælle borgeren om jeres formål? Borgeren har brug for at vide hvorfor I vil mødes, og hvem I er, men overvej, om borgeren har andre udfordringer, som er mere presserende end bekymringen for ekstremisme.
- Hvilke hemmelige tegn eller ord skal I anvende i mødet? Det kan være en god idé at aftale tegn eller ord, som giver anledning til bestemte handlinger, og som gør det muligt at kommunikere internt under mødet, uden at borgeren ser det. Det er vigtigt at tegnene er naturlige så borgeren ikke lægger mærke til dem, og det er derfor vigtigt, at de fagprofessionelle får øvet sig og bliver trænet i at gøre brug af tegn som kommunikationsform og også kan afkode følelsesmæssige udsving hos borgeren.

## Fysisk fremtoning

Fremtoning har væsentlig betydning for borgerens førstehåndsindtryk af de fagprofessionelle. Derfor er det vigtigt, at de fagprofessionelle overvejer, om der er elementer i deres påklædning, der kan påvirke mødet i negativ retning.

- Har borgeren dårlige erfaringer med fx bestemte persontyper, udtryk eller genstande, som kan påvirke mødet, og hvad betyder det for forberedelsen og for at skabe de bedste rammer for mødet.
- Dæk eventuel kropsudsmykning, som kan virke provokerende på borgeren eller ikke er acceptabelt i borgerens miljø eller som afslører din politiske overbevisning.



### Hvilke fagpersoner skal sendes ud?

- Hvilke fagligheder kan hjælpe borgeren?
- Er der kulturelle hensyn?
- Er der et godt personligt match?

### Hvilke roller har I under mødet?

- Hvem styrer samtalen?
- Hvilke fokuspunkter har I hver især?
- Hvornår må observatøren afbryde?

### Information til borgeren

- Hvordan indleder I mødet?
- Hvor meget skal borgeren vide om bekymringssamtalen?
- Hvor meget fortæller I om jer selv?

# PRAKSIS-ARK NR. 5: Foretag en sikkerhedsvurdering

## Fakta



### De fagprofessionelle skal føle sig trygge

Forud for mødet bør der foretages en vurdering af, hvilke risici, der er forbundet med at afholde mødet.

Sikkerhedsvurderingen bidrager til at:

- De fagprofessionelle får bedre arbejdsbetingelser
- Øger chancen for et godt møde
- De fagprofessionelle kan forberede sig mere målrettet
- Der kan vælges et sikkert mødested

## Hvis borgeren udgør en risiko

- **Undgå at mødes i et køkken, eller andre steder med farlige genstande.** Hvis borgeren er voldelig og temperamentsfuld, kan det udgøre en risiko.
- **Undgå at placere dig trængt op i en krog.** Hvis borgeren er voldelig, kan det være betryggende for de fagprofessionelle at side placeret, så de har mulighed for at flytte sig eller forlade rummet hurtigt, hvis situationen skulle blive for ubehagelig.
- **Forvent det uventede.** Det er vigtigt at være mentalt forberedt på, borgeren kan agere mod forventning. Hvis man er mentalt forberedt på det, bliver det lettere at bevare roen og kontrollere sine egne følelser i situationen.
- **Husk at bevare roen hvis borgeren bliver vred.** Undgå at skælde borgeren ud og spørg i stedet stille og roligt ind til, hvorfor borgeren bliver vred. Borgeren har behov for at blive forstået, og derfor er det vigtigt, at de fagprofessionelle udviser empati og forståelse for, at borgeren bliver vred.

## Redskab



### Brøset Violence Checklist

Dette er et redskab til at vurdere borgeres adfærd. Hvis borgeren udviser 2 eller flere af nedenstående punkter, udgør borgerens adfærd en høj risiko for vold, og der laves en plan for, hvordan vold undgås.

1. **Forvirring:** Opfører sig forvirret og desorienteret
2. **Irritabilitet:** Bliver let irriteret, taler dårligt i andres selskab
3. **Støjende adfærd:** Udviser åbenbar og vred adfærd fx ved at smække med døre eller råbe fremfor at tale
4. **Fysiske trusler:** Viser via tydeligt og aggressivt kropssprog, at de truer en anden person fx ved at gribe fat i en andens tøj eller hæve knyttede næver
5. **Verbale trusler:** Verbale udbrud med hensigt at ydmyge eller skræmme en anden person

**Angreb på ting eller genstande:** Fx knuser et vindue eller smider med møbler

Borgerens adfærd skal vurderes på de seks punkter beskrevet ovenfor. Hvis der er den mindste risiko skal politiet inddrages. Vurderingen af voldsrisikoen er herefter som følger:

- Samlet score = 0 – Lille risiko for vold
- Samlet score = 1-2 – Moderat risiko for vold. Deeskalering igangsættes
- Samlet score = > 2 – Høj risiko for vold. Deeskalering SKAL igangsættes, og der skal være planer for, hvordan volden undgås