

# MØDET MED BORGERE I RISIKO FOR EKSTREMISME



# Indhold

1	Introduktion .....	3
2	En sammenhængende arbejdsgang .....	6
2.1	Sammenhæng til eksisterende arbejdsgange i arbejdet med borgere i risiko for ekstremisme .....	7
3	Fase 1: før mødet med borgeren .....	10
3.1	Trin 1: borgeren kontaktes .....	10
3.2	Trin 2: mødet med borgeren forberedes .....	11
4	Fase 2: under og efter mødet med borgeren .....	12
4.1	Trin 3: mødet med borgeren gennemføres .....	12
4.2	Trin 4: mødet med borgeren afrundes .....	12

# 1 Introduktion

Nationalt Center for Forebyggelse af Ekstremisme har i samarbejde med Aarhus og Københavns Kommune, en række lokale praktikere og eksperter samt Realize ApS udviklet en inspirationspakke, som kan guide fagprofessionelle i deres møde med borgere i risiko for ekstremisme (både voksne og unge), herunder ekstrem islamisme, højre- eller venstreekstremisme og andre former for ekstremisme.

Samlet består inspirationspakken af en **arbejdsgangsbeskrivelse**, en **oversigt over kerneelementer i god praksis**, der giver indsigt i gode ideer, tilgange og metoder til mødet med borgeren, men også til det mere længerevarende samarbejde med borgeren. Hertil kommer **to sæt af praksisark**, der kan inspirere de fagprofessionelle med praktiske greb, gode råd og mulige virkemidler i det første møde med borgeren.

Arbejdsgangsbeskrivelsen hér er rammesættende for de produkter, inspirationspakken samlet set består af. I arbejdsgangsbeskrivelsen gives en introduktion til en idealtypisk arbejdsgang med faser og trin i mødet med borgeren, fra kontakten til borgeren tages over forberedelse af mødet og til selve mødet mellem de fagprofessionelle og borgeren. Det er i disse faser og trin, at kerneelementer og praksisark bringes i spil – og dermed til inspiration i det konkrete arbejde i mødet med borgeren.

## Formål og målgruppe



### Formål

Formålet med inspirationspakken, tilhørende oversigt over kerneelementer og praksisark er at understøtte et vidensbaseret, effektivt og systematisk metodisk samtale- og relationsarbejde mellem fagprofessionelle og borgere i risiko for ekstremisme.

I samspil med øvrige modeller, tilgange og indsatser på området skal inspirationspakken således bidrage til at sikre, at relevante myndigheder kan iværksætte en helhedsorienteret og effektiv indsats, når dette er relevant, og på det bedste mulige opstyrede grundlag.

Indsigter i inspirationspakken er til inspiration for de fagprofessionelle – og den enkelte kommune bør omsætte og gøre brug af kerneelementer, metoder og gode greb, så de passer bedst til den lokale kontekst og eksisterende arbejdsgange.

### Målgruppe

Målgruppen for brug af inspirationspakken er de fagprofessionelle, der arbejder som myndighedspersoner i regi af infohus kommune, herunder også dem der samarbejder med borgeren i en indsats, for eksempel mentorer i en mentor- og forældrecoach-indsats til borger.

Overordnet inkluderer det kommunale sagsbehandlere på børne-, unge og voksenområdet, politi, psykiatri og Kriminalforsorgen samt eventuelle relevante samarbejdspartnere. Inspirationspakken, herunder kerneelementer og praksisark, kan anvendes i alle bekymringer vedrørende ekstremisme, herunder ekstrem islamisme, højre- og venstreekstremisme samt andre former for ekstremisme.

## Baggrund for inspirationspakken

Den danske tilgang til forebyggelse af ekstremisme afspejler, at bekymringer for ekstremisme spænder bredt, fra borgere i mistrivsel til borgere der potentielt udgør en sikkerhedsrisiko.

Som led i indsatsen for at forebygge og bekæmpe ekstremisme er der, i samarbejde mellem landets 98 kommuner og de 12 politikredse, etableret Infohuse. Infohuse er det landsomspændende koncept for at vurdere og forebygge risikoadfærd, der kan lede til kriminelle handlinger med et ekstremistisk motiv, som bygger videre på traditionerne på det kriminalitetsforebyggende område.

En effektiv og målrettet håndtering af bekymringshenvendelser i det tværgående myndighedssamarbejde i infohus kommune, kræver en fælles systematik og koordinering med hensyn til at vurdere bekymringer. Det er i det lys, at der er udviklet et *vurderingsværktøj* til anvendelse ved bekymring for ekstremisme og en *samarbejdsmodel* for infohuse (jf. mere nedenfor).

For at sikre et oplyst grundlag i alle faser af det forebyggende arbejde, både i analyse, helhedsvurdering og eventuelt efterfølgende indsats, er borgeren i risiko for ekstremisme, naturligvis en central part. Samtidig viser al viden, om veje til ekstremisme og forandringsprocesser, at borgeren er et naturligt omdrejningspunkt i en proces mod en mere positiv tilværelse. Det forudsætter at borgeren fra start til slut er en vigtig og ligeværdig aktør i det forebyggende arbejde, han eller hun er en del af. Særligt det første møde med borgeren har stor indflydelse på, om borgeren er motiveret for at indgå i et samarbejde om egen livssituation og eventuel forandringsproces.

Erfaringer fra praksis er imidlertid, at det kan være vanskeligt for de fagprofessionelle at gå ind i det første møde med borgeren og i en dialog, hvor der er en bekymring for ekstremisme. Det er i det lys, at der er udviklet en inspirationspakke der kan guide de fagprofessionelle i mødet med borgere i risiko for ekstremisme – og understøtte et systematisk, vidensbaseret og effektivt samarbejde med borgeren.

I inspirationspakken, vidensdokument og praksisark, vil der særligt være fokus på modeller, tilgange, praktiske greb, gode råd og virkemidler, de fagprofessionelle vil kunne bruge i det første møde med borgeren. Men mange af de indsigter, der formidles i inspirationspakken, vil også være relevante for et længerevarende samarbejde med borgeren, fx som led i en eventuel indsats.

Al materialet i inspirationspakken tager afsæt i en tilgang om, at man skal møde borgeren åbent og nysgerrigt med et fokus på borgerens styrker og ressourcer - og med en professionel tilgang til og forståelse for det billede, borgeren ser sig selv i. Men inspirationspakken tager også afsæt i en betragtning om, at målgruppen af borgere i risiko for ekstremisme, kan udgøre en potentiel og reel fare, som kan have store menneskelige og samfundsmæssige konsekvenser. Mødet med borgeren kræver derfor også en specialiseret og systematisk tilgang, hvor de fagprofessionelle er opmærksomme på de sikkerhedsmæssige hensyn og overvejer og omsætter praktiske greb, gode råd og virkemidler i lyset af dette.

## Indhold i guiden



Den rammesættende arbejdsgangsbeskrivelse hér giver et overblik over de faser og trin, der er centrale for et vellykket møde med borgeren. Arbejdsgangsbeskrivelsen indeholder

- En introduktion og beskrivelse af faser og trin i mødet med borgeren, fra der tages kontakt til borgeren frem til et møde med borgeren gennemføres og afrundes.

### Om indholdet

Den viden, som formidles i inspirationspakken, stammer blandt andet fra en mini-kortlægning af international og national viden om gode og virkningsfulde tilgange og metoder i samtale- og dialogarbejdet med udsatte borgere, herunder også borgere i risiko for ekstremisme, som Realize har gennemført på vegne af Nationalt Center for Forebyggelse af Ekstremisme.

Samtidig udgør erfaringer fra Aarhus og Københavns Kommune en stor del af vidensgrundlaget bag inspirationspakken. Begge kommuner har været involveret i udviklingen af inspirationspakken, blandt andet gennem tre udviklings- og valideringsworkshops og praksistest af inspirationspakken i virkelighedsnære situationer.

## Læs mere



Den samlede inspirationspakke består af **arbejdsgangsbeskrivelsen** her, en **oversigt over vidensbaserede kernelementer** samt **to sæt af praksisark**; sæt 1 navngivet: *før mødet med borgeren* og sæt 2 navngivet: *under og efter mødet med borgeren*.

I de to sæt af praksisark kan man finde inspiration til mødet og arbejdet med borgeren. Dette i form af praktiske greb, gode råd og mulige virkemidler.

**Praksisark sæt 1**, formidler praktiske greb, gode råd og mulige virkemidler til en grundig forberedelse af mødet med borgeren. Det vil sige, at praksisarket formidler viden med relevans for den proces der går forud for et egentligt møde med borgeren.

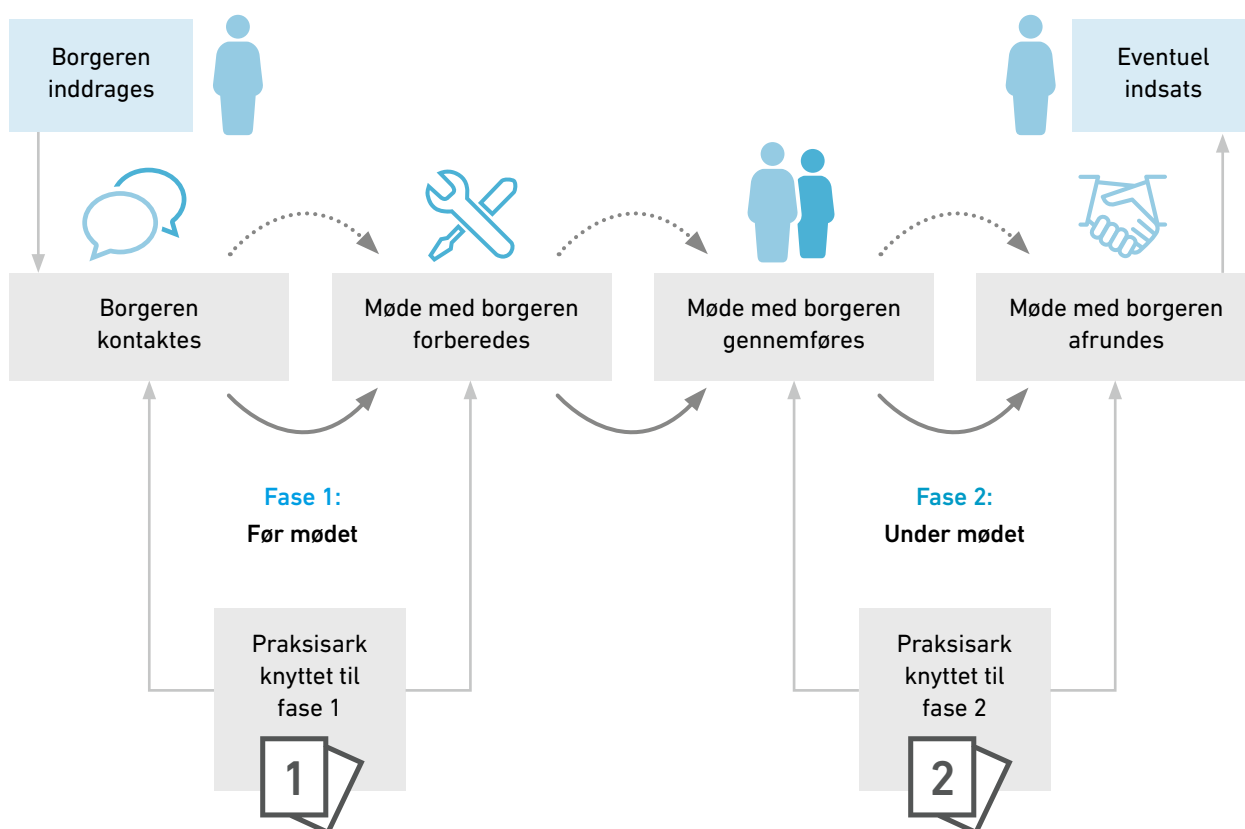
**Praksisark sæt 2**, formidler praktisk greb, gode råd og mulige virkemidler til selve gennemførelsen af mødet, herunder inspiration til samtaleteknikker, opmærksomhedspunkter i forhold til forskellige kommunikationskanaler og ideer til afrunding af mødet med borgeren.

# 2 En sammenhængende arbejdsgang

I figuren nedenfor tegnes et "ideal-typisk" overblik over processen og mødet med borgeren, herunder faser, trin og hvilke sæt af praksisark, 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, og forståelse for de faser og trin, som er i spil i mødet med borgeren, så man, på den baggrund, kan kvalificere arbejdet og de faglige refleksioner, så det faglige arbejde matcher den enkelte borger bedst.

Figur 1: Idealtypisk arbejdsgang for involvering af borgeren og forberedelse og gennemførelse af møde



## 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

Erfaringer viser, at det meget ofte vil kræve en vedholdende og gentagende proces, at få skabt kontakt til borgeren og få etableret et egentligt møde med borgeren. Figuren ovenfor illustrer derfor arbejdet med borgeren, og at arbejdet – trods den umiddelbart lineære optegning – med borgeren, kontaktskabelse, forberedelse af møde og gennemførelse af møde, altid er en kontinuerlig og cirkulær proces, hvor man går frem og tilbage i de enkelte trin og faser, for at justere og forbedre arbejdet.

Det ses, at selve processen hvor borgere inddrages, for eksempel efter en proces, hvor en bekymringshenvendelse er indkommet og håndteret i infohus kommunebestår af to faser. Det er fasen før mødet med borgeren, det vil sige forberedelsesfasen og fasen under mødet med borgeren, det vil sige gennemførelsesfase n.

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.

Samtidig viser figuren, at mødet og arbejdet med borgeren, kan guides og understøttes af en række metodiske kerneelementer, som bør overvejes i alle faser og trin i mødet med borgeren (den grå boks nederst i højre hjørne). De er uddybende beskrevet i **oversigt over kerneelementer**.

Til at understøtte et praktisk og systematisk arbejde både med de enkelte faser og trin og de forskellige kerneelementer, er der udviklet to sæt praksisark. Ét sæt af praksisark, der kan inspirere med praktiske greb, gode råd og mulige virkemidler til forberedelse af mødet (før mødet med borgeren), og ét sæt af praksisark, der kan inspirere med praktisk greb, gode råd og mulige virkemidler til gennemførelse af mødet (under og efter mødet med borgeren).

I de fire kapitler nedenfor, kan man guide sig i formål og arbejdsgang for hvert af de fire trin. Når man står i den konkrete situation, med forberedelse eller gennemførelse af mødet med borgeren, er det altså relevant at dykke ned i de forskellige praksisark for støtte til det praktiske arbejde.

## Sammenhæng til eksisterende arbejdsgange i arbejdet med borgere i risiko for ekstremisme

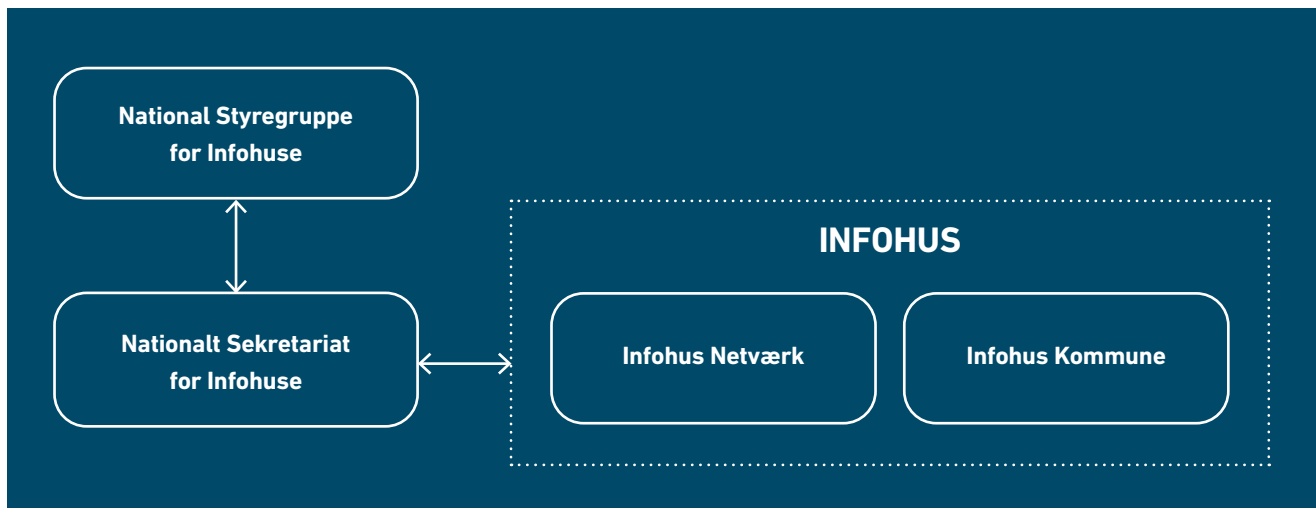
Arbejdet i de situationer, hvor der er tale om forebyggelse for borgere i risiko for ekstremisme vil ske i regi af samarbejdsmodellen, som er rammen for et fælles sprog og en fælles organisering på tværs af alle involverede myndigheder.

## Samarbejdsmodellen

Kompleksiteten i det forebyggende arbejde med ekstremisme og radikaliseringsnødvendiggør behovet for at styrke, udvide og understøtte det eksisterende tværsektorielle myndighedssamarbejde i infohusene. Samarbejdsmodellen danner rammen for et fælles sprog og en fælles organisering på tværs af alle involverede myndigheder og svarer dermed også på efterspørgslen fra lokale myndigheder på en ensartet samarbejdsstruktur for infohusene samt en ensrettet praksis for vurdering og håndtering af bekymringer. Samtidig er det sigtet, at samarbejdsmodellen bidrager til en fælles forståelse for infohusenes virke samt tydeliggør rolle- og ansvarsfordelingen. Det er afgørende, at nationale myndigheder på tværs af sektorer – ligesom hvert infohus – forpligter sig på samarbejdsmodellens formål og indhold. Samtidig er det væsentligt, at samarbejdsmodellen er fleksibel over for lokale forhold og forskelligheder.

Samtidig er det sigtet, at samarbejdsmodellen bidrager til en fælles forståelse for infohusenes virke samt tydeliggør rolle- og ansvarsfordelingen. Infohusene er et tværsektorielt samarbejde, hvor de involverede repræsentanter opererer i henhold til gældende lovgivning indenfor eget myndighedsområde. Infohusenes primære opgave er at analysere og vurdere bekymringer og samtidig være et forum, hvor myndighederne kan dele viden om lokale udfordringer og tendenser. Infohusene er organiseret i to strukturer; *infohus kommune* og *infohus netværk*. Dette understøttes af en national organisering. I figuren nedenfor ses et overblik over Infohusenes struktur.

Figur 2: Organisationsdiagram for Infohussamarbejdet



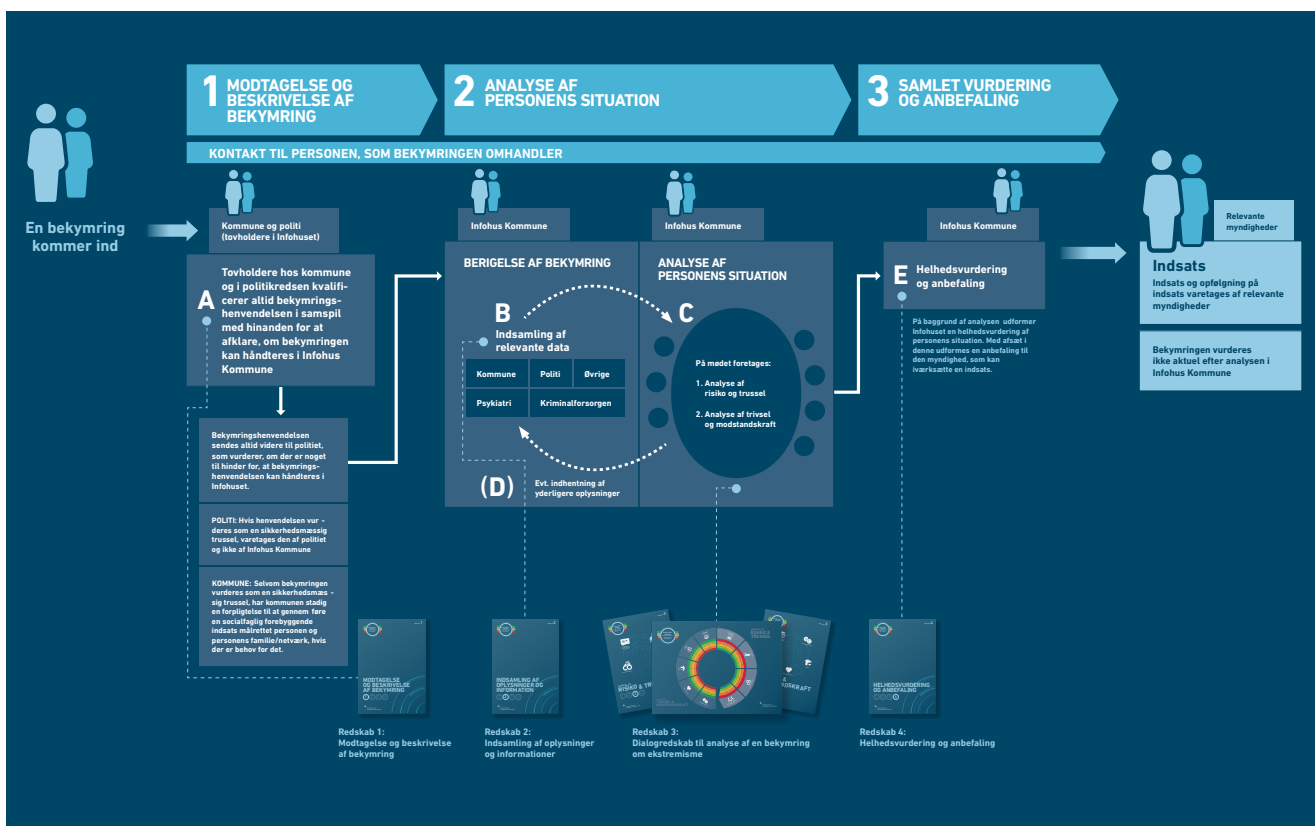
Er der tale om ekstremisme / radikaliserings vil der ofte være foretaget en grundig analyse og helhedsvurdering af borgeren ved hjælp af *vurderingsværktøj til anvendelse ved bekymring for ekstremisme* i infohus kommune. Det er vigtigt at denne viden bruges aktivt til at forberede og afvikle mødet med borgeren bedst muligt.



Modellen nedenfor giver et overblik over håndteringen af en bekymring, fra den modtages, til den afsluttes, herunder hvordan redskaber i vurderingsværktøjet skal bringes i spil undervejs. I figuren er en bjælke der handler om kontakt til borgeren som bekymringen omhandler. Denne bjælke viser, at kontakt til borgeren kan ske når som helst i forløbet. Eksempelvis kan man modtage en bekymring, hvor ingen af de relevante myndigheder har registerinformation om borgeren til analysen. Her vil det være nødvendigt, at tale med borgeren, for at få be-, eller afkræftet den bekymring der er kommet ind. Det kan også være man i løbet af sin analyse finder ud af, at man har behov for at tale med borgeren, for at færdiggøre analysen, hvis der er mangelfuld eller modsatrettet information. Man kan også bruge sin analyse som inspiration til at tale med borgeren om forskellige temaer, fx vælge noget af det der fungerer for borgeren, som indgang til dialog. Afslutningsvis er det altid essentielt at kommunen efterfølgende inddrager borgeren i hvilke indsatser der kan gavne lige netop denne borger, med udgangspunkt i borgerens behov, men med inddragelse af viden fra infohuset og evt. supplerende udredninger.

Her findes al materiale til vurderingsværktøjet: <https://stopekstremisme.dk/tilbud-og-vaerktojer/vurderingsvaerktoj>

Figur 3: Arbejdsgang for håndtering af bekymringer vedrørende ekstremisme i regi af Infohus Kommune



# 3 Fase 1: Før mødet med borgeren

Formålet er her, at de fagprofessionelle får skabt en første bæredygtig kontakt til borgeren, da det er forudsætningen for det videre arbejde, og for at borgeren begynder at gå i dialog med de fagprofessionelle.

Samtidig er formålet at skabe gunstige betingelser for et vellykket møde med borgeren. Det kræver at man har gjort sig nogle grundige overvejelser og har forberedt sig inden mødet med borgeren. Et arbejde der eventuelt kan nedfældes i en egentlig strategi for, hvordan man vil gå til mødet med borgeren.

## Trin 1: Borgeren kontaktes

Det kontaktskabende arbejde vil ofte starte, når de fagprofessionelle, blandt andet i regi af infohus kommune, får kendskab til en bekymring og en borger, der er sårbar over for ekstremisme.

Erfaringer fra praksis er, at der ikke findes én fremgangsmåde for, hvordan det kontaktskabende arbejde kan foregå, og det vil ofte være relevant at bruge en række forskellige fremgangsmåder, når man skal i kontakt med borgeren. Samtidig vil det også være individuelt fra borger til borger, hvilke fremgangsmåder til kontaktskabelse, der er udbytterige.

Uafhængigt af valg af fremgangsmåder til kontaktskabelse med borgeren, så viser både forskning og erfaringer fra praksis, at det er afgørende, at der blandt de fagprofessionelle er en bevidsthed om, at man henvender sig til borgeren uden at borgeren selv har udtrykt ønske herom eller selv har henvendt sig. Derfor bør kontakten være på borgerens præmisser og med udgangspunkt i borgerens vilkår.

### Gode greb og råd



### Få inspiration til greb, gode råd og mulige virkemidler

I **praksisark knyttet til fase 1: før mødet**, kan man finde konkret inspiration til, hvordan arbejdet med at kontakte borgeren kan tilrettelægges.

#### Her kan man blandt andet få inspiration til:

- Hvordan man kan være vedholdende og kreativ i at etablere kontakt til borgeren
- Konkrete effektive fif til at henvende sig til borgeren
- Overvejelser om hvem der skal være indgangen til borgeren
- Brug af aktører i borgerens netværk, som brobyggere i kontaktskabelse til borgeren

## Trin 2: Mødet med borgeren forberedes

Et vellykket møde med borgeren kræver, at de fagprofessionelle har gjort sig nogle grundige forberedelser inden mødet med borgeren, samt reflekteret over, hvordan de vil gå til mødet med borgeren, der er sårbar overfor ekstremisme.

Det vil ofte handle om at de fagprofessionelle bliver helt skarpe på, hvad målet med mødet er, hvad de forventer af udbytte og med hvilken dagsorden de går til mødet. Erfaringer viser nemlig, at det er af stor betydning for mødet - og hvordan mødet udspiller sig - om målet med mødet er at få bekymringen for borgeren yderligere belyst og kvalificeret med borgerens egne perspektiver, eller om mødet skal bruges til at indlede en dialog med borgeren om hans eller hendes motivation for samarbejde om en forebyggende indsats.

### Gode greb og råd



### Få inspiration til greb, gode råd og mulige virkemidler

I **praksisark knyttet til fase 1: før mødet**, kan man finde konkret inspiration til, hvordan arbejdet med forberedelse af mødet med borgeren kan tilrettelægges.

#### Her kan man blandt andet få inspiration til:

- Overvejelser om valg af mødested
- Processer for kollegial udforskning af egne og forudindtagede antagelser om borgeren
- At fastsætte konkrete fælles mål for mødet med borgeren
- Fastlæggelse af klare og tydelige roller og funktioner mellem de fagprofessionelle, der går ind i mødet med borgeren
- Overvejelser om ens egen fysiske fremtoning i mødet med borgeren
- At gennemføre en systematisk risikovurdering forud for mødet med borgeren

## 4 Fase 2: Under og efter mødet med borgeren

Der findes ikke én god måde at gennemføre mødet med borgeren på, men mange forskellige måder. Det afgørende er, at borgeren mødes af et menneske, der ønsker at indgå i en god og tillidsfuld relation, som møder dem åbent, ligeværdigt og med respekt, som anerkender dem for dem, de er, og som fokuserer på deres ressourcer, ønsker og behov.

Det skal sikre, at borgerens perspektiv systematisk indgår i arbejdet med bekymringshenvendelsen, og i en eventuel efterfølgende indsats.

### Trin 3: Mødet med borgeren gennemføres

Selve mødet; den situation, hvor de fagprofessionelle og borgeren mødes fysisk, er kernen i arbejdet. Det er her, at man som fagprofessionel skal indsamle yderligere information for at kunne belyse borgerens eget perspektiv på den situation, borgeren befinder sig i, og her man ligger kimen til opbygning af tillid og en relation, som kan understøtte et samarbejde på længere sigt. Med andre ord, er det i det fysiske møde, at de fagprofessionelle forfølger de mål med mødet, som de har sat inden, og omsætter den strategi for mødet, som de har lagt.

#### Gode greb og råd



#### Få inspiration til greb, gode råd og mulige virkemidler

I **praksisark knyttet til fase 2: under og efter mødet**, kan man finde konkret inspiration til, hvordan arbejdet med at gennemføre mødet med borgeren kan tilrettelægges.

#### Her kan man blandt andet få inspiration til:

- Gode indgangsvinkler til mødet med borgeren
- Til den første indledende kontakt og rammesætning af mødet
- Ideer til at være opmærksom på den verbale og nonverbale kommunikation
- Indblik i gode åbne og udforskende samtaleteknikker
- Brug af nuancerede og forskellige stadier og faser i en forandringsproces.

### Trin 4: Mødet med borgeren afrundes

En del af et udbytterigt møde er også, at de fagprofessionelle får mødet rundet godt af. Det er afgørende, at der skabes klarhed over aftaler og rettigheder, og at man giver borgeren en såkaldt 'livline', hvis borgeren skulle have behov for hjælp, inden et eventuelt nyt møde. Det skal sikre, at borgeren ved, hvilke aftaler der er indgået, ligesom det skal bidrage til at borgeren ikke føler sig ladt alene efter mødet.

#### Gode greb og råd



#### Få inspiration til greb, gode råd og mulige virkemidler

I **praksisark knyttet til fase 2: under og efter mødet**, kan man finde konkret inspiration til, hvordan arbejdet med afrunding og opfølgning på mødet med borgeren kan tilrettelægges.

#### Her kan man blandt andet få inspiration til:

- Den gode opsummering af mødet, hvor der indgås gensidige aftaler om, hvad der kommer til at ske efter mødet
- Hvordan man giver borgeren en livline, så vedkommende ikke føler sig helt på egen hånd efter mødet
- Ideer til systematisk efterrefleksion og evaluering af mødet med borgeren