

MØDET MED BORGERE I RISIKO FOR EKSTREMISME



Indhold

| | | |
|-----|--|----|
| 1 | Introduktion | 3 |
| 2 | Overblik over kerneelementer i mødet og arbejdet med borgeren | 4 |
| 3 | Detajleret beskrivelse af kerneelementer i mødet og arbejdet med borgeren | 8 |
| 3.1 | Tillids- og relationsopbygning | 8 |
| 3.2 | Et vedholdende arbejde | 9 |
| 3.3 | En anerkendende og validerende tilgang | 10 |
| 3.4 | Nuanceret forståelse af forandringsprocessen | 11 |
| 3.5 | Motivationsarbejde | 13 |
| 3.6 | Et ressource- og løsningsorienteret perspektiv | 16 |
| 3.7 | Netværksperspektivet | 18 |
| 3.8 | Kommunikative niveauer | 19 |
| 3.9 | Nysgerrig på borgerens grundfølelser | 22 |

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 (både voksne og unge) i risiko for ekstremisme, 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 indsigter i gode ideer, tilgange og metoder til mødet med borgeren, men også det mere længerevarende samarbejde med borgeren samt to sæt **praksisark**, med praktiske greb, gode råd og mulige virkemidler i det første møde med borgeren.

Oversigten her er udarbejdet på baggrund af en kortlægning af international forskning i virkningsfulde metoder til arbejdet med borgere omkring komplekse problemer. Oversigten er formet ud fra de kerneelementer der går på tværs af de, i kortlægningen, identificerede virksomme metoder og tilgange.

Oversigten giver indledningsvis en kort introduktion til kerneelementer i mødet og arbejdet med borgeren. Herefter operationaliseres de enkelte kerneelementer og kobles med gode tilgange, modeller og metoder i de to sæt af **praksisark**. Samlet skal det inspirere til en god systematisk forberedelse til og afvikling af mødet og arbejdet med borgere i risiko for ekstremisme.

2 Overblik over kerneelementer i mødet og arbejdet med borgeren

Det langsigtede mål i alt arbejde med borgere, der er sårbare overfor ekstremisme, er at understøtte en udvikling, hvor handlinger og adfærd, der kan være til skade for borgerens eller andres trivsel mindskes, og en mere konstruktiv adfærd får plads. Det vil med andre ord sige at understøtte processer, hvor igennem borgeren bliver i stand til og får mulighed for at modvirke afmagt og manglende kontrol over egne livsbetingelser samt udvikle kapacitet til at udvikle sig selv.

Skal det lykkes, skal de fagprofessionelle kombinere egen faglig baggrundsviden om borgeren, analyser og vurderinger med en dialog med borgeren for at forstå dennes livssituation, tækning og adfærd.

Til det arbejde findes en lang række gode modeller og tilgange, som man kan lade sig inspirere af og arbejde med. Mange af disse modeller og tilgange, som forskningsmæssigt har vist sig virkningsfulde, har et empowerment perspektiv eller et ressourcefokuseret sigte. Det er modeller og tilgange som man kan gøre brug af, både i det første møde og dialog med borgeren, men også i et længerevarende motivations- og løsningfokuseret arbejde med borgeren, som en del af en egentlig indsats.

I det følgende peges på de kerneelementer, der går igen på tværs af virkningsfulde metoder og tilgange, ligesom eksempler på modeller og tilgange udfoldes. Håbet er, at de fagprofessionelle lader sig inspirere af kerneelementer og eksempler på tilgange og modeller, og at de har et ønske om at udforske det yderligere og gøre brug af det i praksis, hvor det ikke allerede er tilfældet, samt hvor det giver faglig mening. Det er i den forbindelse vigtigt at påpege, at brugen af de enkelte kerneelementer ikke forudsætter, at de fagprofessionelle er certificeret eller har et dybdegående kendskab til de metoder, der fremhæves undervejs – og som kan understøtte det praksisrettede arbejde med kerneelementer. Dog vil kendskab til og erfaringer med metoderne formentlig understøtte, at de kan bruges med høj kvalitet og at effekten af dem vil være bedre.

I næste kapitel udfoldes de enkelte kerneelementer mere operationelt. I gennemgangen af kerneelementer, fremhæves det indhold, som de fagprofessionelle særligt kan tage med ind i det første møde med borgeren. Men tanken er også, at de fagprofessionelle får en indflyvning til kerneelementer og gode modeller og tilgange, som kan bruges i et længerevarende samarbejde med borgeren om en eventuel indsats.

Nedenfor ses et overordnet overblik over kerneelementer. Det drejer sig om kerneelementerne:



I forskningen fremhæves tillid og relation som afgørende komponenter i arbejdet borgere i risiko for ekstremisme. Der er særligt fokus på det socialfaglige og pædagogiske metodiske arbejde med at opbygge en tillidsfuld relation til borgeren.

Formålet med det tillidsopbyggende relationsarbejde mellem de fagprofessionelle og borgeren er blandt andet at støtte borgeren til at turde være åben og opbygge en relation til tillidsskabende fagprofessionelle, at lade sig støtte i en positiv udvikling. Tillid og relation er altså afgørende for at understøtte empowerment, at turde stå ved sig selv og positiv forandring for borgeren.

Tillids- og relationsopbygning

Et vedholdende arbejde

I de tilgange og modeller, der er fundet i forskning og som omhandler arbejdet med udsatte borgere og borgere i risiko for ekstremisme, fremgår det at der både i kontakten til borgeren og i en eventuel indsats, ofte er brug for en et længerevarende og vedholdende arbejde, der ikke stopper, selvom der ikke med det samme udvises parathed og motivationen fra borgeren til at indlede kontakt med de fagprofessionelle. Arbejdet bør derfor i høj grad bygge på, at de fagprofessionelle er den aktive part. De skal være tålmodige og vedholdende i forhold til at få kontakt til borgeren, skabe en tillidsfuld relation og være motiverende i forhold til at vedligeholde kontakten og tilliden mellem de fagprofessionelle og borgeren.

En anerkendende og validerende tilgang

En anerkendende og validerende tilgang er et kerneelement, der går igen i de tilgange og modeller, der fremhæves som virkningsfulde i den eksisterende forskning, om arbejdet med borgere i udsatte situationer.

Her italesættes behov for at borgeren mødes med anerkendelse, det vil sige en forståelse af borgerens grundvilkår og perspektiv, også selvom adfærd, holdninger og ytringer er bekymrende. Herigennem giver de fagprofessionelle gyldighed til borgerens tanker, følelser, ønsker og grundvilkår – også i de situationer, hvor borgerens handlinger måske er uhensigtsmæssige. Uanset, om der er tale om vanskeligheder, drømme eller behov, italesætter og planlægger de fagprofessionelle mødet og arbejdet med borgeren med udgangspunkt i borgerens forudsætninger og behov.

Mennesker og de forandringsprocesser de gennemgår er meget forskellige. Det vil også gælde for borgere, der er sårbare over for ekstremisme.

I nogle tilfælde kan en forandring ske meget pludseligt, måske som følge af en udefrakommende hændelse. For at forstå borgerens forandringsproces kan det være nyttigt, at være opmærksom på de stadier og reaktioner, som mennesker gennemlever i en forandring fra en livssituation til en anden.

Her kan **forandringscirklen** være god. Det skyldes modellens enkelthed og intuitive appel, som danner udgangspunkt for en forståelse af arbejdet med blandt andet motivation og forandring blandt borgere, der er i sårbare situationer.

Nuanceret forståelse af forandringsprocessen

Motivationsarbejde

Mennesker og de forandringsprocesser de gennemgår er meget forskellige. Det vil også gælde for borgere, der er sårbare over for ekstremisme. I nogle tilfælde kan en forandring ske meget pludseligt, måske som følge af en udefrakommende hændelse. For at forstå borgerens forandringsproces kan det være nyttigt, at være opmærksom på de stadier og reaktioner, som mennesker gennemlever i en forandring fra en livssituation til en anden.

Her kan **forandringscirklen** være god. Det skyldes modellens enkelthed og intuitive appel, som danner udgangspunkt for en forståelse af arbejdet med blandt andet motivation og forandring blandt borgere, der er i sårbare situationer.

I motivationsarbejdet, kan de fagprofessionelle finde inspiration i den motiverende samtale, som er en evidensbaseret metode.

Et ressource- og læsningsorienteret perspektiv

De tilgange og modeller der ses i forskningen har også det til fælles, at målet for arbejdet med borgeren, nås gennem borgerens egne ressourcer, og ved at arbejde med et fokus på læsninger. Udgangspunktet i disse tilgange og modeller er, at borgeren er ekspert i eget liv og har nogle iboende ressourcer, som kan bruges til at skabe en positiv forandring. I det konkrete forebyggende arbejde må både borgeren og de fagprofessionelle øve sig i at etablere og bibeholde et ressourcefokus. Det betyder ikke, at arbejdet med borgeren skal ses som en fornægtelse af, at der kan være ting, som er udfordrende og svære for borgeren, men det er ikke herfra udviklingsprocessen starter.

Den løsningsfokuserede tilgang er en tilgang, der kan understøtte et møde med borgere, som er baseret på et ressource- og læsningsorienteret perspektiv.

Kommunikative lag i kommunikationen med borgere

Dialog- og relationsarbejde handler i høj grad om kommunikation med borgeren. De fagprofessionelle, der møder borgeren, kan derfor have gavn af at kende til de forskellige lag, som kommunikation består af, og som dialogen med borgeren bevæger sig ind og ud af. Særligt, når det drejer sig om borgeren, hvor der er en bekymring for ekstremisme, og måske et ekstremt verdensbillede, er det vigtigt at være opmærksom på og forstå de kommunikative lag samt den måde lagene spiller sammen på. I kommunikationsforskningen opstilles kommunikationsmodeller, som udfolder de forskellige lag af kommunikationen, man kan forestille sig de fagprofessionelle og borgeren, kan bevæge sig rundt i.

Netværksperspektivet

Et vigtigt kerneelement i de modeller og tilgange, der kan findes inspiration i, er at borgerens situation også skal ses i forhold til de mennesker, der omgiver borgeren, og som er betydningsfulde for borgeren.

Fra et netværksperspektiv bør de fagprofessionelle sikre, at alle personer, der er tæt på borgeren, så vidt muligt inddrages, hvis det er relevant. Her kan de fagprofessionelle arbejde med at kortlægge borgerens netværk, så alle betydningsfulde personer ideelt set identificeret og inddrages i mødet og samarbejde med borgeren, så der dermed kan skabes det bedste mulige udgangspunkt for mødet og for det videre forløb.

I arbejdet med netværket kan de fagprofessionelle finde inspiration i den **familiefokuserede model**.

Nysgerrig på borgerens grundfølelser

Poul Ekman som i dag er én af de førende forskere indenfor aflæsning af følelsesudtryk, peger på at der er syv grundfølelser, hvis udtryk i ansigtet, i modsætning til den øvrige del af menneskers kropssprog, ikke er kulturelt betinget, men universelle og medfødt. De syv grundfølelser er: glæde, vrede, afsky, tristhed, frygt, overraskelse og foragt.

Eksponering af grundfølelser i ansigtet fungerer som et signal til menneskene omkring os, både som advarsel og kald på hjælp. Det betyder også, at de fagprofessionelle ved at være opmærksom og nysgerrig på følelsesbaserede udtryk, der aktiveres i de forskellige grundfølelser, får greb og virkemidler til at se igennem udtryk og derigennem mulighed for en mere målrettet, ærlig og medfølelse dialog med borgeren.

3 Detaljeret beskrivelse af kerneelementer i mødet og arbejdet med borgeren

Her tegnes et operationelt billede af, hvilke kerneelementer, modeller og tilgange de fagprofessionelle kan gøre brug af i arbejdet med borgeren.

Det skal ses i sammenhæng med de to sæt af praksisark knyttet til fase 1 og 2, som operationaliserer kerneelementer, modeller og tilgang i praktiske greb, gode råd og mulige virkemidler.

Her vil der peges på:

- Hvordan der kan arbejdes med relations- og tillidsopbygning i arbejdet med borgeren
- Hvordan der kan arbejdes vedholdende, både i tiden op til et første møde med borgeren, i mødet og også undervejs i en eventuel indsats.
- Hvordan man kan gå ind i en tillidsfuld relation til en borger i risiko for ekstremisme.
- Hvordan man kan støtte borgeren i forskellige stadier af en forandringsproces.
- Hvilke modeller og tilgange man kan tage udgangspunkt i, når der arbejdes med borgerens motivation og empowerment.
- Hvordan man forstår og håndterer de forskellige lag, der er i kommunikationen med borgeren.
- Hvordan man ved at være opmærksom og nysgerrig på borgerens kropssprog, følelsesbaserede udtryk og en række forskellige grundfølelser, kan få greb og virkemidler til en mere målrettet og ærlig dialog med borgeren.

3.1 Tillids- og relationsopbygning

Særligt relevant for det første møde



- Systematisk refleksion over tillids- og relationsopbygning, kan i det første møde med borgeren understøtte, at man som fagprofessionel:
- Reelt inddrager og anerkender borgeren og deler relevant information, for at etablere en relation og opbygge tillid
- Har forståelse for at al forandring hos mennesker kræver tillid og trygge relationer til at turde overveje og handle på drømme, ønsker og mål og lade sig støtte i vejen dertil.
- Har fokus på, at tillid og relationer skaber fundamentet for et udbytterigt og åbent samarbejde mellem de fagprofessionelle og borgeren med fokus på at fremme en positiv udvikling.
- Er klar over at opbygning af tillid og relationer sker gennem et vedvarende arbejde, som ikke kan forceres, og som indebærer at man får borgeren med i processen, så det foregår i et tempo, de kan være i.

I forskningen fremhæves tillid og relation som afgørende komponenter i arbejdet med borgere i risiko for ekstremisme. Der er særligt fokus på det socialfaglige og pædagogiske metodiske arbejde med at opbygge en tillidsfuld relation til borgeren, men der er også fokus på at opbygge og styrke en sund relation internt mellem parter i borgerens netværk for at understøtte en mere hensigtsmæssig dynamik i netværket (Guru et al., 2015, Stanley et al., 2018).

Formålet med det tillidsopbyggende relationsarbejde mellem fagprofessionelle og borgeren er blandt andet at støtte borgeren til at turde være åben og opbygge en relation til den fagprofessionelle, at lade sig støtte i en positiv udvikling. Tillid og relation er afgørende for at understøtte empowerment, at borgeren oplever at man giver dem plads til at være sig selv, samtidig med at de får hjælp til at reflektere over og beslutte hvad der kan skabe en positiv forandring i deres liv (Gupata et al., 2018).

Det er en afgørende og fælles pointe for forskningen om arbejdet med relation og tillid, at relationsopbygning tager tid. Samtidigt er der oftest tale om nogle svære situationer af akut-lignende karakter, så det er afgørende, at den fagprofessionelle "skynder sig langsomt". Fokus bør være på at borgeren er med i processen – og at udviklingen foregår i borgerens tempo, efter deres ønske – og ikke forceres af de fagprofessionelle.

Tillid og relation er altså afgørende, hvis man vil skabe forandring. I den forbindelse er det særligt væsentligt også at have en opmærksomhed på de professionelles relation og borgerens tillid til de fagprofessionelle og systemet.

3.2 Et vedholdende arbejde

Særligt relevant for det første møde



Systematisk refleksion over et **vedholdende arbejde**, kan i det første møde med borgeren understøtte, at man som fagprofessionel:

- udfylder rollen som den aktive part, der indleder kontakten til borgeren.
- forbliver vedholdende i forsøget på at opsøge og få kontakt til borgeren, selvom borgeren ikke i første omgang udviser interesse for dialog og møde.
- via et vedholdende arbejde forbliver synlig og tilgængelig for borgeren, hvilket kan vække en nysgerrighed hos borgeren, som senere fører til, at borgeren selv vælger at tage kontakt.
- er løbende motiverende i forhold til at vedligeholde kontakten og tilliden til borgeren, fx op til et første møde og også efter et første møde, hvis der er behov for et nyt møde, anden kontakt eller støtte.
- signalerer, at man oprigtigt er interesseret i at komme i kontakt med borgeren og stille sig til rådighed for eventuel støtte. Dette vil også understøtte borgerens tillid til de fagprofessionelle.

I de tilgange og modeller, der er fundet i forskning og som omhandler arbejdet med udsatte borgere og borgere i risiko for ekstremisme, fremgår at der både i kontakten til borgeren og i en eventuel indsats, ofte er brug for en et længerevarende og vedholdende arbejde, der ikke stopper, selvom der ikke med det samme udvises parathed og motivationen fra borgeren til at indlede kontakt med de fagprofessionelle (Saldanha et al.:2016, Featherstone et al.:2016, Gupata et al, 2018).

Arbejdet bør derfor i høj grad bygge på, at de fagprofessionelle er den aktive part. De skal være tålmodige og vedholdende i forhold til at få kontakt til borgeren, skabe en tillidsfuld relation og være motiverende i forhold til at vedligeholde kontakten og tilliden mellem de fagprofessionelle og borgeren. Der ligger dermed et stort ansvar hos de fagprofessionelle for ikke at opgive kontakten til borgeren og sikre, at borgeren får mulighed for at få den støtte, som vedkommende eventuelt har behov for.

3.3 En anerkendende og validerende tilgang

Særligt relevant for det første møde



Systematisk refleksion over en **anerkendende og validerende tilgang**, kan i det første møde med borgeren understøtte, at man som fagprofessionel:

- tillægger gyldighed til borgerens tanker, følelser, ønsker og grundvilkår allerede ved det første møde, også selvom adfærden er umiddelbart bekymrende og uhensigtsmæssige.
- går til mødet og dialogen med borgeren, så det sker på en måde, hvor borgeren bliver set som det menneske, han eller hun er.
- er vedvarende opmærksom på at anerkende borgerens fortællinger og forståelser som gældende for ham eller hende og lader borgeren føle, at han eller huns tanker, følelser og strategier giver mening.
- sikre sige, at borgeren føler sig tilpas i situationen og okay, som den han eller hun er.
- observerer og er nysgerrige på borgeren og borgerens situation, og dermed undgår *at drage forhastede konklusioner om borgerens situation.

En anerkendende og validerende tilgang er et kerneelement, der går igen i de tilgange og modeller, der fremhæves som virkningsfulde i den eksisterende forskning, om arbejdet med borgere i udsatte situationer (Potocky, 2016).

Her italesættes behov for at borgeren mødes med anerkendelse, det vil sige en forståelse af borgerens grundvilkår og perspektiv, også selvom adfærd, holdninger og ytringer er bekymrende. Herigennem giver de fagprofessionelle gyldighed til borgerens tanker, følelser, ønsker og grundvilkår – også i de situationer, hvor borgerens handlinger måske er uhensigtsmæssige. Uanset, om der er tale om vanskeligheder, drømme eller behov, italesætter og planlægger de fagprofessionelle mødet og arbejdet med borgeren med udgangspunkt i borgerens forudsætninger og behov.

Med afsæt i en forståelse af borgerens grundvilkår samt anerkendelse og validering af borgerens tanker, følelser, handlinger og mestringsstrategier kan de fagprofessionelle møde borgeren med realistiske forventninger. Det er grundlaget for at skabe eventuelle ønskede forandringer sammen med borgeren – og for at skabe en forandring og udvikling på en måde, som har udgangspunkt i borgerens aktuelle ressourcer.

I de tilgange og modeller, der er identificeret i forskning, defineres anerkendelse som det (Potocky, 2016):

- At borgeren bliver set af andre som det menneske, han eller hun er.
- At borgeren bliver taget alvorligt som menneske.
- At borgeren bliver mødt ligeværdigt, men ikke nødvendigvis ligestillet.
- At borgeren føler sig OK, som den han eller hun er.

Anerkendelse og validering er nært forbundne. Hvor anerkendelse handler om de fagprofessionelles tænkning om borgeren, handler validering om at dele sin anerkendelse med borgeren. Med validering giver de fagprofessionelle udtryk for, hvordan borgerens tankesæt giver mening for en selv. Validering kan således ses som en manifestation af anerkendelsen og har til formål at lade den anden føle, at deres tanker, følelser, handlinger og mestringsstrategier giver mening (Saldanha et al, 2016, Featherstone et al, 2016).

3.4 Nuanceret forståelse af forandringsprocessen

Særligt relevant for det første møde



Systematisk refleksion over en **nuanceret forandringsproces**, kan I det første møde med borgeren understøtte, at man som fagprofessionel:

- tilgår arbejdet med realistiske forventninger til en eventuel forandringsproces.
- har et systematisk øje for, at motivation for forandring kan ske meget pludseligt, i øjeblikket og i det konkrete møde med borgeren.
- kan perspektivere og nuancere opfattelser af motivation, i samspil med borgeren.
- tillægger borgeren autonomi – og fra start sætter borgeren i førersædet af egen eventuelle forandringsproces.

Mennesker og de forandringsprocesser de gennemgår er meget forskellige. Det gælder også for borgere, der er sårbare over for ekstremisme.

I nogle tilfælde kan en forandring ske meget pludseligt, måske som følge af en udefrakommende hændelse. For at forstå borgerens forandringsproces kan det være nyttigt, at være opmærksom på de stadier og reaktioner, som mennesker gennemlever i en forandring fra en livssituation til en anden.

Her er **forandringscirklen** god (Prochaska, J.O. & DiClemente, C.C, 1986). Det skyldes modellens enkelthed og intuitive appel, som danner udgangspunkt for en forståelse af arbejdet med motivation og forandring blandt borgere, der er i sårbare situationer.

Forandringscirklen har sit udspring i, at en forandring er en proces med flere stadier, ikke en tilstand eller et resultat. Det kan ofte kræve gentagne forsøg over en længere tidsperiode, før målet om borgerens forandring nås. Det skal ses i lyset af, at borgeren, som ønsker at forandre egen livssituation, ofte vil være i tvivl om denne forandring, og der går ofte mange overvejelser forud for, at borgeren er parat til at handle på et eventuelt ønske om forandring.

Forandringscirklen er et brugbart redskab til at nuancere og perspektivere mere forenkede opfattelser af motivation, som enten tilstedeværende eller fraværende. På den måde kan cirklen give de fagprofessionelle en nyttig ramme for hvordan de kan finde og fremme motivation for forandring hos borgeren, afhængig af hvilket stadie borgeren befinder sig i.

I forandringscirklen deles forandringsprocessen op i følgende stadier:

Førovervejsesstadiet; tænker ikke, at der er et problem, eller overvejer ikke at ændre på det.

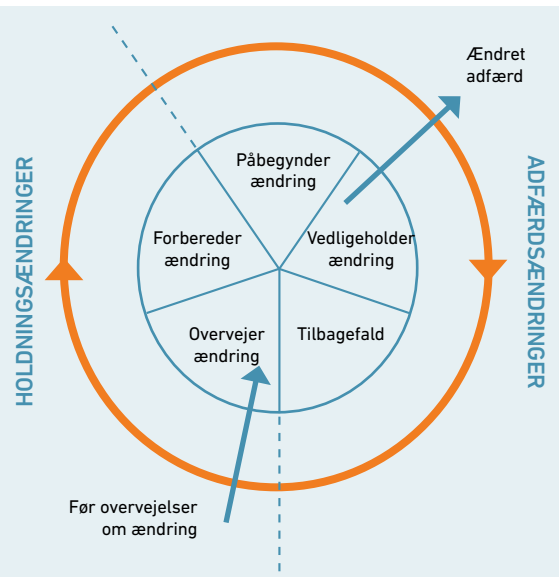
Overvejsesstadiet; ambivalens og overvejelse af fordele og ulemper ved forandring samt troen på, at det kan lade sig gøre.

Forberedelsesstadiet; erkender et problem og er motiveret for at gøre noget ved det.

Handlingsstadiet; Ved hvad der skal gøres for at forandring ting, og foretager forandring. Får eventuelt positive oplevelser med forandringen.

Vedligeholdelsesstadiet; Fastholder sig selv i det nye mønster, oplever flere handlemuligheder og er i stand til at fokusere på det gode ved ændringen.

Tilbagefaldsstadiet; mister motivationen, overvejer at falde tilbage i det gamle mønster igen, gør det eventuelt og ryger måske tilbage til overvejsesstadiet igen.



Forandringscirklen som tilgang til forståelse af forandringsprocessen bidrager således, dels med at anskueliggøre borgerens reaktionsmønster i de forskellige faser af forandringsprocessen, dels med at give anvisninger på, hvordan de fagprofessionelle kan yde støtte i de enkelte faser.

Det faglige udgangspunkt for at arbejde med forandringscirklen er, at alle borgere er forskellige, og angivelsen af de forskellige stadier ovenfor derfor kun er vejledende. En forandringsproces vil naturligvis ikke omfatte alle de nævnte stadier i alle tilfælde.

De konkrete gode greb, gode råd og mulige virkemidler til dette arbejde, er udfoldet i praksisark sæt 2, som supplerer oversigten her.

Læs mere



Forandringshjulet til forståelse af adfærdsændring

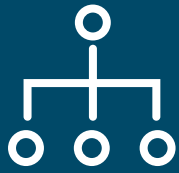
Den engelske psykolog Susan Michie har, via en gennemgang af over 20 forskningsbaserede tilgange og koncepter for at skabe forandring og adfærdsændring, påvist at der er tre overordnede drivers for forandring og ændring af menneskers adfærd – og altså drivers, de fagprofessionelle må arbejde med for at skabe vellykkede adfærdsændring og bæredygtige forandringer. Disse er:

- **Muligheder**, dvs. borgerens sociale og fysiske muligheder
- **Motivation**, dvs. borgerens reflektive og automatiske motivation
- **Kapabiliteter**, dvs. borgerens fysiske og psykologiske kapabiliteter.

Michies argumentation af, at enhver forebyggende indsats må være målrettet at fremme disse drivers hos borgeren, for at fremkalde en forandring og styrkelse af borgerens tilværelsesforankring. Og tilgangen, optegner således et perspektiv, der kan hjælpe de fagprofessionelle med at se på borgerens udfordringer og muligheder og med at overveje, hvilken indsats og teknikker til støtte for forandring, der er brug for. Dette så de fagprofessionelle kan tilrettelægge de mest effektive indsatser til borgeren.

Der kan læses mere om Michies model i: *Michie S, Atkins L, West R. (2014) The Behaviour Change Wheel: A Guide to Designing Interventions*

Tilgange



The Good Life Model

The Good Life Model er endnu en tilgang, der fremhæves i de internationale studier, som kan være understøttende for dialog- og forandringsarbejdet med borgeren. Modellen er udviklet af Tony Ward, og er i sit udgangspunkt målrettet rehabilitering af dømt lovovertrædere. Kernen i modellen er, i samarbejde med borgeren, at udvikle og udarbejde et meningsfuldt og alternativt narrativ for borgerens livssituation, hvortil der er koblet nye forandringsorienterede visioner og mål, så der på den måde kan skabes en ny meningsfuld tilværelse for borgeren inden for samfundets og lovgivningens rammer. GLM tilbyder således en alternativ, praktisk og relationsfokuseret måde at tænke risikovurdering og forandring på med en forankring i en empowerment-rettet tilgang til borgeren (Guru et al., 2015, Stanley et al., 2018).

3.5 Motivationsarbejde

Særligt relevant for det første møde



Systematisk refleksion over **motivationsarbejde**, kan i det første møde med borgeren understøtte, at man som fagprofessionel:

- gør brug af motiverende samtaleteknikker og spørgeguides, fx teknikker som åbne spørgsmål, spejling, bekræftelser og opsummeringer.
- har fokus på at understøtte og fremme borgerens muligheder, allerede når dialogen opstartes.
- arbejder ud fra en forståelse af borgerens situation, er nysgerrige på borgeren og møder borgeren med accept i det første møde.
- i selve mødesituationen, er opmærksom på, hvordan man imødekommer borgerens behov for at føle autonomi og samhørighed i situationen.
- arbejder med motivation på flere niveauer, hvor motivation også kan handle om at motivere borgeren til at mødes, indgå i dialog på mødet eller at arrangere et møde mere.

I meget af den forskning, der findes om tilgange til arbejdet med borgere i udsatte situationer, herunder også borgere i risiko for ekstremisme, er motivationsarbejde et afgørende kerneelement. Heri fremhæves et empowerment-perspektiv, som er kendetegnet ved at have et fokus på at understøtte borgeren i selv at tage ledelse på egen forandringsproces og på at fremme borgerens muligheder for dette (Potocky, 2016).

I de tilgange ligger, at de fagprofessionelle udforsker og støtter borgerens ressourcer og mulighedsbetingelser, for herigennem at hjælpe borgeren med hans eller hendes udfordringer og til at sætte og opnå mål for forandring af egen livssituation.

Læs mere



Self Determination Theory kan give en forståelse af, at arbejde med borgens psykologiske behov

I værket *Self Determination Theory: Basic Psychological Needs in Motivation, Development and Wellness*, samler Richard M. Ryan og Edward L. Deci op på en meget omfattende del af den motivationspsykologiske forskning, som udmøntede sig i et større psykologisk forskningsprogram kaldet Self-Determination Theory eller på dansk selvbestemmelsesteorien.

Kort fortalt er argumentationen i teorien, som også har et omfattende empirisk materiale bag sig, at menneskers motivation skal ses i tæt sammenhæng med tre såkaldte psykologiske behov.

Det første er behovet for **autonomi**. Det vil sige oplevelsen af, at man som borger sidder i førersædet af sit liv, at man kan træffe valg, der er i overensstemmelse med ens værdier – og at man ikke er offer for omstændigheder og tilfældigheder. Autonomi er ikke her at forstå som uafhængighed. Man kan sagtens modtage råd og påvirkning fra andre mennesker og stadig være autonom, så længe man – efter grundig omtanke – accepterer denne påvirkning.

Det andet behov Ryan og Deci fremhæver er behovet for **kompetence**. Det vil sige, at ens handlinger har den virkning, at man kan udrette noget i verden – og at man har en positiv indvirkning på fælleskaber og sociale relationer.

Behovet for **samhørighed** er det tredje behov der fremføres. Med det menes, at man mestrer at kunne holde af andre – og man mestrer og håndterer selv at blive holdt af.

Teorien er blevet efterprøvet i danske skoler, i psykologsamtaler og terapi-seancer. Og den empirisk påviste hypotese er således at, hvis en bestemt indsats fører til større tilfredshed, bedre helbred, psykisk velbefindende og trivsel, så skyldes det at indsatsen har tilgodeset borgerens behov for autonomi, kompetence og samhørighed.

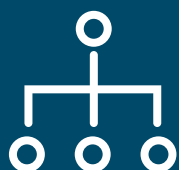
I motivationsarbejdet, kan de fagprofessionelle finde inspiration i **den motiverende samtale (Motivational Interviewing, MI)**, som er en evidensbaseret metode (William R. Miller & Stephen Rollnick, 2014). Tilgangen har borgeren i centrum med det formål at fremme borgerens indre motivation for forandring, ved at udforske og afklare borgerens udfordringer for at fungere i samfundet. Samtalen er orienteret mod borgerens ressourcer, og hvad borgeren lykkedes med tidligere i sit liv. På den måde får borgerne synliggjort sine styrker og selvtillid om egne evner.

En væsentlig del af den motiverende samtale er de fagprofessionelles evne til at forstå og vise empati for borgerens situation, oplevelse og opfattelse. Samtidig tager den motiverende samtale udgangspunkt i borgerens egne værdier og ønsker. Kernen i den motiverende samtale består dermed af fire dele:

1. at arbejde ud fra en omsorg for borgeren
2. at møde borgeren med accept
3. at samarbejde med borgeren
4. at borgeren selv er engageret i, at der skal ske en forandring.

I den motiverende samtale kan den fagprofessionelle bruge følgende konkrete samtale- og spørgeteknikker: Åbne spørgsmål, spejling, bekræftelse og opsummering. Kort sagt bygger den motiverende samtale på inddragelse og empowerment af borgeren.

Tilgange



Kernen i den motiverende samtale

”Kernen” i den motiverende samtale dækker over den bagvedliggende tilgang til motivationsarbejdet og den måde, hvorpå de fagprofessionelle betjener sig af den motiverende samtales strategier og spørgeteknikker.

”Kernen” i den motiverende samtale består af følgende fire dele:

1. At arbejde ud fra en omsorg for borgeren. Arbejdet med MI, herunder kontakt og samtaler, foregår ofte med borgeren, når han eller hun er i en form for udsat situation. Her er det særligt vigtigt at arbejde med, at opbygge en empatisk relation til borgeren. Med andre ord, skal borgeren føle sig hørt og forstået, og ikke føle sig tvunget til at foretage en proces mod forandring. Omsorgen består blandt andet af at sætte borgerens ønsker i centrum, som det primære mål for dialog- og relationsarbejdet.
2. At møde borgeren med accept. Det vil sige at acceptere borgerens valg samt respektere borgerens autonomi på trods af, at de valg borgeren træffer, kan være i konflikt med eget syn, indsatsens eller myndighedens krav.
3. At samarbejde med borgeren. Det er alfa omega, at de fagprofessionelles såvel som borgerens viden, kompetencer samt erfaringer inddrages og spiller en aktiv rolle i udformningen af en realistisk plan for en forandringsproces.
4. At frembringe borgerens argumenter for forandring. Forandring som led i en proces bygger på borgerens egen motivation. Derfor er det vigtigt, at borgerens egne ønsker frembringes, så varige forandringer i processen mod forandring, bygger på borgerens egne tanker og ideer om metoder til at nå målet. Ideen er, at jo mere borgeren selv argumenterer for en forandringsproces, jo mere motiveret bliver borgeren for denne forandring.

I praksisark sæt 2, er konkrete samtaleteknikker udfoldet, som kan guide de fagprofessionelle i mødet og dialogen med borgeren.

Signs of Safety er en tilgang til motivationsarbejde og prioritering af elementer, der kan arbejdes med i den henseende, og som kan anvendes på tværs af forskellige målgruppeområder og er målrettet forskellige typer af udsatte borgere. Tilgangen har til formål at skabe samarbejde og partnerskab med borgeren og eventuelt pårørende om en løsning, der kan skabe sikkerhed og trivsel for borgeren (Stanley et al, 2018).

Konkret er Signs of Safety en tilgang, der kan anvendes til at foretage socialfaglige risikovurderinger i bekymringsager og vurdere tegn på farer og tegn på sikkerhed. I brugen af tilgangen rettes fokus mod de forhold omkring borgeren, hvor der er undtagelser fra de bekymringer, der ellers måtte være. Det vil sige, at tilgangen også har fokus på beskyttelsesfaktorer, ressourcer og på at skabe grundlag for en balanceret risikovurdering af borgerens situation.

3.6 Et ressource- og løsningsorienteret perspektiv

Særligt relevant for det første møde



Systematisk refleksion over et **ressource- og løsningsorienteret perspektiv**, kan i det første møde med borgeren understøtte, at man som fagprofessionel:

- i det første møde gør brug af løsningsfokuserede samtaleteknikker og spørgeguides, fx teknikker som cirkulære spørgsmål, skala-spørgsmål og mirakelspørgsmål.
- er nysgerrig på borgerens ressourcer, styrker og kompetencer.
- har et ressourcefokus selv når der ofte vil være fokus på at afdække bekymringer og udfordringer.
- har øje for at arbejde med identitet, nye livshistorier og alternative handlemuligheder i et positivt perspektiv.
- har fokus på at folde borgerens historie ud og få nuancerne i fortællingerne med.

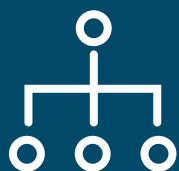
De tilgange og modeller der ses i forskningen har også det til fælles, at målet for arbejdet med borgeren, nås gennem borgerens egne ressourcer, og ved at arbejde med et fokus på løsninger. Udgangspunktet i disse tilgange og modeller er, at borgeren er ekspert i eget liv og har nogle iboende ressourcer, som kan bruges til at skabe en positiv forandring (Saldanha & Nybell, 2016).

Udgangspunktet er, at alle mennesker har ressourcer, og alle ressourcer kan udvikles til nye færdigheder. I det konkrete forebyggende arbejde må både borgeren og de fagprofessionelle øve sig i at etablere og bibeholde et ressourcefokus. Det betyder ikke, at arbejdet med borgeren skal ses som en fornægtelse af, at der kan være ting, som er udfordrende og svære for borgeren, men det er ikke herfra udviklingsprocessen starter. En udviklingsproces tager ikke afsæt i borgerens problemer, men i hvad borgeren kan. Selv adfærd og handling, som kan synes problematisk, skal ses i det lys. Ses der sådan på arbejdet med borgeren, kan de fagprofessionelle ud fra adfærden kortlægge, hvilke færdigheder og ressourcer borgeren allerede har, og hvilke færdigheder og ressourcer borgeren endnu ikke har lært, men har brug for at lære (Socialstyrelsen, 2016).

Den løsningsfokuserede tilgang er en tilgang, der kan understøtte et møde med borgere, som er baseret på et ressource- og løsningsorienteret perspektiv (Steve de Shazer & Insoo Kim Berg, 1984). Tilgangen er udviklet af den amerikanske terapeut Steve De Shazer, og den adskiller sig fra traditionelle tilgange og modeller ved hovedsageligt at fokusere på handlemuligheder og ressourcer og lægge minimal vægt på problemer. Filosofien i metoden er, at problemer er uønskede ting, der fastholdes af uproduktive måder at tale om dem på. Det uproduktive er kort beskrevet at fokusere på netop problemerne og det uønskværdige frem for at kaste lys over det ønskværdige. Det vil sige hvordan borgerens ressourcer kan og allerede bidrager til fremskridt i denne retning. Antagelsen er, at et sprogligt fokus på problemer vil forårsage, at de fagprofessionelle og borgeren bliver eksperter på problemerne – og altså ikke på de handlemuligheder, der eksisterer. Den løsningsfokuserede metode er således en målorienteret tilgang, som hjælper den enkelte borger med at foretage ændringer i sit liv ved at fokusere på løsninger i stedet for problemer.

Tilgangen bygger på en grundlæggende tro på, at alle borgere, uanset deres livssituation, har ressourcer, der kan mobiliseres. Selv i fastlåste situationer vil dele af den ønskede løsning som regel allerede være til stede i borgerens liv. Dette kan fungere som udgangspunkt for, at borgeren får håb om, at forandring er mulig, og får nogle konkrete redskaber til at arbejde frem mod den ønskede ændring. Grundlaget i metoden er en terapeutisk tankegang, hvor målet er at finde effektive handlemuligheder for borgeren inden for en rimelig og given tidsramme.

Tilgange



Konkrete samtalegreb i den løsningsfokuserede metode

Den løsningsfokuserede tilgang er en samtaleteknik, der understøtter borgerens evner i forhold til at sætte og arbejde med ønskede og realiserbare mål. Dette gøres ikke gennem et fokus på problemets årsag og karakter. I stedet skal det ske gennem et fokus på fremadrettede løsninger og tilegnede færdigheder med udgangspunkt i borgerens egne ressourcer og ved at drage læring af de succeser, som borgeren har oplevet tidligere i livet.

Antagelsen er, at borgeren allerede selv besidder afgørende elementer af løsningstiltag, som vil kunne være vigtige at undersøge og udvikle, således at borgeren er ekspert i at finde sine egne løsninger. Med den løsningsfokuserede tilgang rettes fokus mod, hvad det er for en fremtid, borgeren kunne ønske sig.

I praksisark er konkrete samtaleteknikker udfoldet, som kan guide de fagprofessionelle i mødet og dialogen med borgeren.

Den narrative tilgang og model, kan også være et afsæt for de fagprofessionelles fokus på borgerens ressourcer og på løsningsmuligheder. Tilgangen er udviklet af australieren Michael White. Helt overordnet betyder narrativ fortælling, og ordet repræsenterer den fortælling mennesker – og dermed borgeren – har om egen liv og situation. I den narrative metode er fokus på, at kun problemet er problemet – og at det ikke er borgeren, der er problemet. Der arbejdes helt konkret med identitet, nye livshistorier og alternative handlemuligheder på en positiv og respektfuld måde. Det handler om i dialogen med borgeren at folde historierne ud og gøre de tynde og måske glemte historier tykke. Styrken i det narrative perspektiv er, at nysgerrigheden i forhold til de konkrete problemer, som borgeren oplever, åbner muligheden for hver enkelt til at forholde sig til de dominerende "tynde" historier og konklusioner om sig selv og om andre. Igennem denne proces åbnes der mulighed for at, at borgeren kan komme i kontakt med egne foretrukne værdier, så han eller hun kan komme til at fortælle andre historier om sig selv og sit liv. Derved kan borgeren få styrke og større grad af frihed. Og borgeren – samt de fagprofessionelle – kan få øje på flere handlemuligheder i borgerens liv.

3.7 Netværksperspektivet

Særligt relevant for det første møde



Systematisk refleksion over **netværksperspektivet**, kan i det første møde med borgeren understøtte, at man som fagprofessionel:

- Gør brug af borgerens professionelle og nære private netværk i forsøget på at etablere en første kontakt til borgeren.
- Indtænker borgerens netværk i selve mødesituationen, fx at én eller flere fra borgerens netværk er bisidder ved mødet.
- Sammen med borgeren har et fokus på om, der er nogle i borgerens netværk, det vil være relevante at inddrage, fx hvis det første møde fører til aftale om endnu et møde, eller hvis arbejdet med at iværksætte en indsats igangsættes.
- Tilgår mødet med borgeren med en forståelse og bevidsthed om, at borgerens situation også skal ses i forhold til borgerens omgivelser og de mennesker, der indgår heri.

Et vigtigt kerneelement i de modeller og tilgange, der kan findes inspiration i, er at borgerens situation også skal ses i forhold til de mennesker, der omgiver borgeren, og som er betydningsfulde for borgeren. Her kan det være relevant at have øje for både borgerens nære netværk, fx familiemedlemmer, private netværk og jævnaldrende, som alle påvirker adfærd og bidrager til borgerens oplevelser, men også de bredere fællesskaber som borgeren indgår i, som for eksempel skole og arbejdsplads, onlinenetværk og de miljøer, hvori borgerens sociale forhold finder sted (Stanley et al., 2018, Rambøll 2017).

Fra et netværksperspektiv bør de fagprofessionelle sikre, at alle personer, der er tæt på borgeren, så vidt muligt inddrages, hvis det er relevant. Her kan man arbejde med at kortlægge borgerens netværk, så alle betydningsfulde personer ideelt set identificeres og inddrages i mødet og samarbejdet med borgeren, så der dermed kan skabes det bedst mulige udgangspunkt for mødet og for det videre forløb. De, der inviteres ind i arbejdet, skal inviteres fordi det giver mening for borgeren at have dem med. I sidste ende vil det altid være borgeren, der bestemmer, hvem der skal inddrages i et møde og i et eventuelt videre forløb med en forebyggende indsats, hvis det er vurderet relevant. Dette skal også ses i lyset af, at familie og borgerens netværk kan være en stærk influerende part i borgerens mere længerevarende forandringsproces.

Tilgange



Den familiefokuserede model

Ideen i den familiefokuserede model er, at arbejdet med borgeren, herunder dialog- og relationsarbejdet og selve indsatsen, foretages med støtte fra familien. Inddragelse af familien i arbejdet med borgeren gennemsyrrer rationalet i modellen, og familien inddrages i udarbejdelse af en målrettet plan for arbejdet med borgeren, og for at sikre opbakning fra borgerens bagland. Familien ses som en vigtig partner for de fagprofessionelle, både i forhold til at få etableret en samtale og en dialog, og i arbejdet med at få et dækkende og nuanceret billede af bekymringen for ekstremisme (Stanley et al., 2018).

3.8 Kommunikative niveauer

Særligt relevant for det første møde



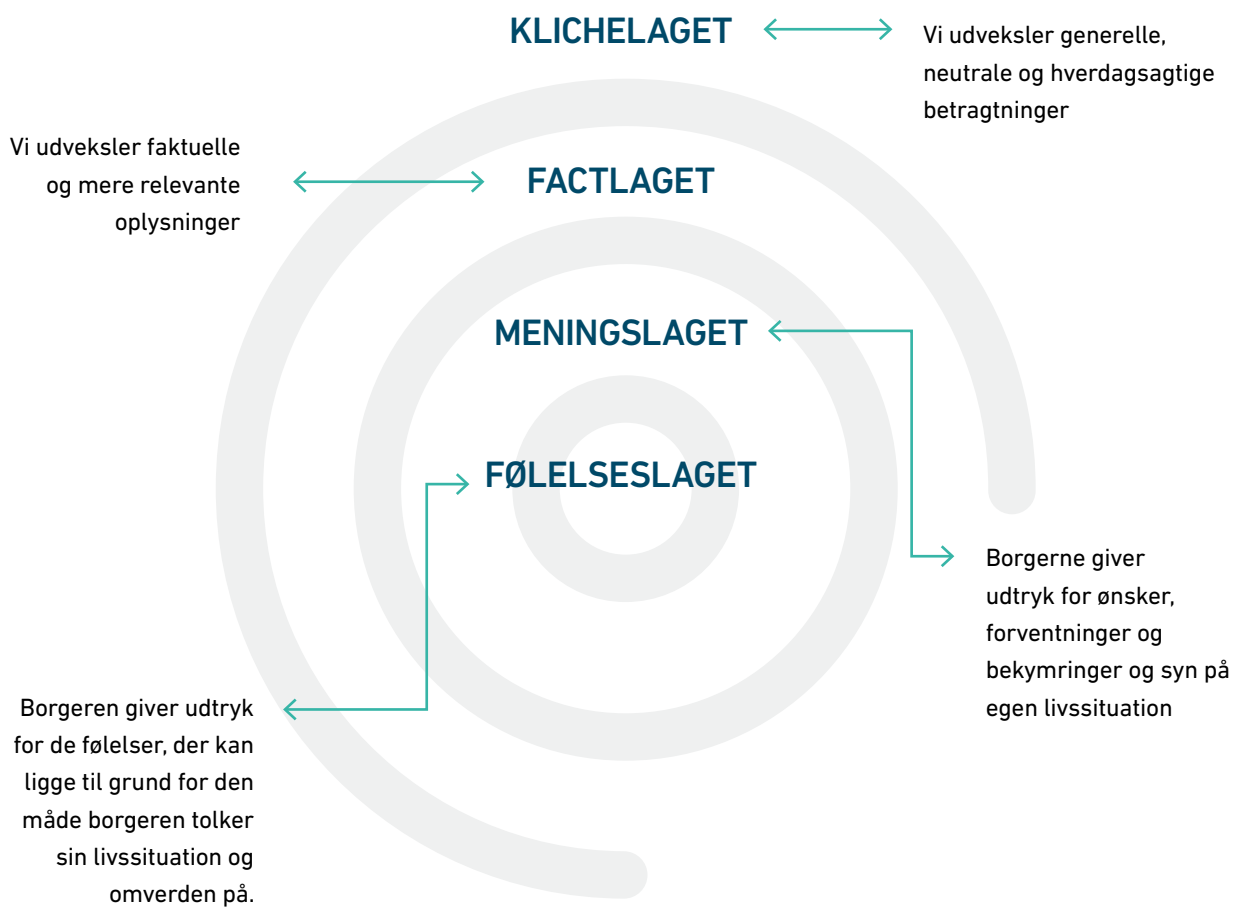
Systematisk refleksion over de **kommunikative niveauer**, kan i det første møde med borgeren understøtte, at man som fagprofessionel:

- Kan bevæge sig mellem forskellige niveauer og lag i kommunikationen med borgeren i det første møde.
- Kan bruge kommunikationen til at forholde sig professionelt over for borgeren, og vælge de holdninger og tilgange, som er de mest hensigtsmæssige i situationen fremfor at lade private holdninger få overtaget.
- Kan møde borgere i det kommunikationslag, borgeren er i, og dermed udvise respekt, åbenhed og lydhørhed over for det borgeren fortæller.
- Bruger viden om kommunikation til at opnå en god forståelse for borgeren og selve kommunikationssituationen.
- Kan bruge bevidsthed om kommunikationens lag til aktivt at lytte til det, der bliver sagt, og fortolke på det, som konkret bliver sagt, herunder også at spørge åbent ind til de områder, som borgeren bringer på bane, hvis man som fagprofessionel er usikker på, hvad der bliver sagt, og hvad der konkret er sagens kerne.

Dialog- og relationsarbejde handler i høj grad om kommunikation med borgeren. De fagprofessionelle, der møder borgeren, kan derfor have gavn af at kende til de forskellige lag, som kommunikation består af, og som dialogen med borgeren bevæger sig ind og ud af. Særligt, når det drejer sig om borgeren, hvor der er en bekymring for ekstremisme, og måske et ekstremt verdensbillede, er det vigtigt at være opmærksom på og forstå de kommunikative lag samt den måde lagene spiller sammen på.

I kommunikationsforskningen opstilles kommunikationsmodeller, som udfolder de forskellige lag af kommunikationen, man kan forestille sig de fagprofessionelle og borgeren, kan bevæge sig rundt i (Social- og integrationsministeriet, 2012). Det er lagene, som er illustreret i figuren på næste side.

Figur 1: De forskellige niveauer i kommunikationen



Klichelaget – vi samtaler om neutrale betragtninger

Når de fagprofessionelle og borgeren bevæger sig i klichelaget, udveksler de meget generelle, neutrale eller hverdagsagtige overvejelser. Ideen er, at de fagprofessionelle og borgeren her kan se hinanden an og skabe kemi, blandt andet ved at kommunikationen fokuserer på temaer af fælles interesse, fx sport, musik og tv og film.

Ofte vil klichelaget i kommunikationen optræde i den indledende fase af dialogen, hvor man møder borgeren første gang – og hvor dialogen igangsættes. Selvom samtalen bevæger sig i klichelaget, kan der i nogle tilfælde være en risiko for at dialogen bære præg af de fagprofessionelles og borgeres forforståelser, antagelser og formelle roller. En opmærksomhed på borgerens opfattelse og fordomme mod de fagprofessionelle, som kan relatere sig til tidligere erfaringer med fagprofessionelle og offentlige myndigheder, er derfor nødvendig. Samtidig kan de fagprofessionelle også komme til at kommunikere i klichelaget, på en måde hvor det kommer til udtryk, at de måske har en stereotyp eller forenklet forståelse af borgeren. Her er opmærksomhed på egne antagelser og betydning af disse i dialogen med borgeren, afgørende.

Factlaget – vi samtaler om relevante fakta

De fagprofessionelle og borgeren bevæger sig ind i factlaget, når de udveksler mere faktuelle og gerne relevante oplysninger. Her kan de fagprofessionelle fx fortælle om den konkrete anledning til samtalen og mødet, sit myndighedsmandat, om reglerne, tavshedspligt og borgerens mulighed for at have en bisidder med til møderne. Og det er også her, at borgeren kan give udtryk for sine oplevelser, fortælle om sine konkrete handlinger, skolegang, fritid, job eller familiesituation.

Meningslaget – vi samtaler om drømme og bekymringer

I meningslaget vil borgerens ønsker, drømme, bekymringer og syn på egen livssituation eller på samfundsforhold komme til udtryk, enten direkte eller indirekte. De fagprofessionelle og borgeren vil ofte bevæge sig i meningslaget af kommunikationen et stykke henne i relationen og forløbet, hvor borgeren har en grad af tillid til de fagprofessionelle. Borgeren vil typisk stadig have et stereotypet billede af dennes rolle og ønske om at prøve hans eller hendes grænser af. Men det er også her, at de fagprofessionelle kan få indblik i borgerens motiver, handlinger og adfærd.

Følelseslaget – vi samtaler om følelser

I det lag af kommunikationen, som kaldes følelseslaget, giver borgeren udtryk for de følelser, som kan ligge til grund for den måde, borgeren tolker sin livssituation og omverden på. Følelseslaget er derfor meget vigtigt, når de fagprofessionelle skal støtte borgeren i at reflektere over egne ideer, antagelser og frigøre sig fra et eventuelt ekstremistisk verdensbillede. Og der er her afgørende, at de fagprofessionelle arbejder med at opnå et tillidsforhold til borgere, der kan åbne op for, at borgeren bearbejde og mestre sine følelser.

3.9 Nysgerrig på borgerens grundfølelser

Særligt relevant for det første møde



Systematisk refleksion og **nysgerrighed på borgeren grundfølelser**, kan i det første møde med borgeren understøtte, at man som fagprofessionel:

- Har for øje, at forskellige grundfølelser vil kunne vise sig i det første møde med borgeren, og at disse kan være udtryk og respons på dialogen og samtalen.
- Har en bevidsthed om, at følelsesbaserede udtryk hos borgeren, kan aktiveres af forskellige grundfølelser, som fx glæde, vrede og afsky.
- Er opmærksomme på, at alle grundfølelser har en funktion og udløses af, at forskellige behov ikke bliver tilgodeset.
- Er nysgerrig på og forfølger, med respekt for borgeren, eventuelle følelsesbaserede udtryk hos borgeren.

Der kan læses mere om grundfølelser i: *Paul Ekman. (2003) Emotions Revealed – Recognizing Faces and Feelings to Improve Communication and Emotional Lives*

Vi kan ikke kontrollere den ydre verden til at opfylde vores behov. Derfor reagerer vi med følelser, som er et udtryk for at vi har et behov, som af den ene eller anden grund ikke bliver tilgodeset. Vi så at sige bremses i noget vi vil og har brug for. Poul Ekman som i dag er én af de førende forskere indenfor aflæsning af følelsesudtryk, peger på at der er syv grundfølelser, hvis udtryk i ansigtet, i modsætning til den øvrige del af menneskers kropssprog, ikke er kulturelt betinget, men universelle og medfødt. Ifølge Ekman er ansigtet følelsernes spejl, og det er ansigtet vi bruger til at kommunikere om, hvordan vi har det, som en slags sprog, når vi møder andre. Eksponering af grundfølelser i ansigtet fungerer således som et signal til menneskene omkring os, både som advarsel og kald på hjælp.

Det betyder også, at de fagprofessionelle ved at være opmærksom og nysgerrig på følelsesbaserede udtryk, der aktiveres i de forskellige grundfølelser, får greb og virkemidler til at se igennem udtryk og derigennem mulighed for en mere målrettet, ærlig og medfølelse dialog med borgeren. Disse praktiske greb og virkemidler, er praksisark knyttet til fase 2.

De syv grundfølelser Ekman, via sin forskning har fundet frem til, kan aflæses i ansigtet, og som de fagprofessionelle kan være opmærksom og nysgerrig på, er illustreret i figuren nedenfor (Ekman, 2003).

Figur 2: Grundfølelser – udløser og funktion



Det ses også, at hver af de syv grundfølelser har det vi kan kalde udløserer eller triggers, som frembringer grundfølelsen, ligesom hver grundfølelse har en funktion, der signalerer, hvordan vi har det i en given situation, og som det kan være godt for de fagprofessionelle, at være opmærksom på, når de er i dialog med borgeren.

#1 Glæde: Vi bruger smilet til at vise, vi er ufarlige og har venlige hensigter, derfor behøver det ikke have en negativ betydning, at et smil er "falsk". Via de verbale udtryk, glæde afføder, signalerer mennesker således, at de er venlig stemt og ikke opfatter andre som en trussel.

#2 Vrede: Det vrede ansigt, er det ansigt som andre oftest lægger mærke til og spotter hurtigt. Det skal ses i lyset af, at vrede er den grundfølelse, der er farligst for andre mennesker, da den potentielt kan føre til voldelige handlinger. Vrede oplader kroppen med energi og gør os kampklar. Det er en følelse, der som regel skaber handling, og som fortæller, at grænser er blevet overskredet, eller at mennesker føler sig truet.

Når mennesker er vrede, kan man opleve, at deres medfølelse med andre mennesker mindskes eller helt forsvinder, og der kan være en tilbøjelighed til at pågældende ser mennesker som objekter. Samtidig vil vrede også påvirke menneskers perception, som bliver begrænset, og man bliver mere fastlåst i et bestemt verdensbillede.

#3 Afsky: Afsky er knyttet til de fem sanser - og i situationer, hvor et menneske har et ekstremt verdensbillede, vil afsky være en grundfølelse, der vil vise sig oftere end normalt. Det er fordi, at et menneske kan opleve afsky, når han eller hun ser, hører eller mærker noget, som han eller hun har en modstand imod. Det der vækker modstand, behøver ikke være fysisk tilstede i rummet, for at afsky opstår. Alene tanken om det kan vække følelser meget tydeligt.

Afsky vil typisk udløses, hvis mennesker ser ting, billeder, materialer eller adfærd, der er anstødeligt. Afsky har den funktion, at man skal komme væk fra det anstødelige, blokere det eller fjerne kilden til afsky, hvilket også kan være et udtryk for at et menneske er fjendtligt indstillet.

#4 Tristhed: Tristhed skaber en følelse af energiforladthed og afkræfter kroppen. Her vil et menneske typisk vende opmærksomheden indad, så han eller hun får mulighed for at "sørge" over det, han eller hun føler de har tabt eller mistet og til at forstå, hvilken konsekvens, det vil få for vedkommendes liv eller situation. Når et menneske oplever tristhed, vil han eller hun også ofte have en større tilbøjelighed til at isolere sig.

Tristhed er den følelse mennesker lettest kan udtrykke, og som et menneske oftest først får adgang til, når han eller hun er i sikkerhed og trygge rammer.

#5 Frygt: Grundfølelsen frygt har til formål at beskytte mennesker. Mennesker kan opleve frygt som en pludselig opstået følelse på en trussel eller som en bekymring i forbindelse med noget forestående.

Frygten for noget forestående, vil ofte øge menneskers årvågenhed og muskelspænding, og frygt kan derfor føre til at man stivner et øjeblik for at afgøre om man skal gemme sig eller flygte. Egentlig kamp er forbundet med vrede, men vrede kan være den følelse, der opstår efter frygt, for at et menneske kan forsvare sig.

#6 Overraskelse: Overraskelse er den grundfølelse, der er af kortest varighed. Det skyldes, at den hurtigt ændres til den følelse, et menneske skal bruge, til at reagere på det det, han eller hun blev overrasket over.

Når mennesker bliver overrasket, vil synsfeltet ofte forstørres. Mennesker vil ofte blive overrasket over pludseligt uventede bevægelser eller oplevelser, da man ikke kan blive overrasket over noget man er forberedt på, og formålet er at gøre vedkommende mere opmærksom og skærpe fokus.

#7 Foragt: Foragt er en følelse af at et menneske føler sig overlegen i forhold til andre – og ser ned på de personer, følelsen er rettet imod. Foragt er alene knyttet til mennesker og menneskers overbevisninger, handlinger og adfærd. Foragt kan opstå, hvis mennesker skjuler noget for andre, ikke nødvendigvis løgn, men fx hvis vedkommende sidder inde med viden, andre ikke har, og derigennem føler sig overlegen.

4 Referenceliste

Chisholm, Thomas & Alice Coulter (2017): "Safeguarding and radicalization", Department for Education, Kantar Public.

Children and Family Court Advisory and Support Service (2016): "Study of data held by Cadscass in cases featuring radicalization concerns", Cafcass

Coppock, Vicki, Tony Stanley & Surinder Guru (2017): "A risky tome for Muslim families: professionalised counter-radicalisation networks", Routledge.

Featherstone, Brid, Marin Robb, Sandy Ruxton & Michael Ward (2016): "'They are just good people....generally good people': Perspectives of young men on relationships with social care workers in the UK", Children and Society.

Gupata, Anna, Tony Stanley & Surinder Guru & (2018): "Working with PREVENT: Social Work Options for Cases of 'Radicalisation Risk'", British Association of Social Workers

Guru, Surinder & Tony Stanley (2015): "Childhood radicalization risk: an emerging practice issue", Practice: Social Work in Action.

Healy, Lynne M. (2017): "No Longer Welcome: Migration Policy and Challenges for Social Work", Journal of Women and Social Work, SAGE

Jørgensen, Marianne Winther & Phillips, Louise (1999): "Diskursanalyse som teori og metode", Roskilde Universitetsforlag/samfundslitteratur

Latham, Susie (2016): "The global Rise of Islamophobia: Whose side is social work on?", Social Alternatives.

McKendrick, David & Jo Finch (2016): "Under Heavy Manners? Social Work, Radicalisation, Troubled Families and Non-Linear War", British Journal of Social Work.

Potocky, Miriam (2016): "Motivational Interviewing: A Promising Practice for Refugee Resettlement", Journal of ethnic & cultural diversity on social work, Routledge, Taylor & Francis Group.

Rambøll (2017): "Model for udgående og rummelig stofmisbrugerbehandling til de mest udsatte borgere", Socialstyrelsen.

Rizq, Rosemary (2017): "'Pre-crime', Prevent, and practices of exceptionalism: Psychotherapy and the new norm in the NHS", Routledge, Taylor & Francis Group

Saldanha, Kennedy & Lynn Nybell (2016): "Capturing/ captured by stories of marginalized young people: direct scribing and dialogic narrative analysis", SAGE

Social- og integrationsministeriet (2012): "Forebyggelse af ekstremisme - En håndbog", Social- og integrationsministeriet.

Socialstyrelsen (2016): "Metodeguide – Opsøgende og socialfaglig indsats for borgere med psykiske lidelse, som lever isoleret i egen bolig", Socialstyrelsen

Stanley, Tony (2018): "The relevance of risk work theory to practice: The case of statutory social work and the risk of radicalization in the UK", Health, Risk & Society.

Prochaska, J.O. & DiClemente, C.C. (1986): "Towards a comprehensive model of change".

William R. Miller og Stephen Rollnick, (2014): "Den Motiverende Samtale: Støtte til forandring".