

# Socialpsykiatri

Beskrivelse af målsætning  
og praksis på Mamma Mia

## **Indhold:**

<b>Mamma Mia – et socialpsykiatrisk tilbud</b>	<b>3</b>
Rammer	4
Metoder	5
Frivillige	6
Skolen	6
<b>Fristed – tilbud</b>	<b>7</b>
Kontakt	7
Samvær	8
Kravfrit samvær	9
Rådgivning og samtaler	10
Brugerindflydelse	10
Brugermøder	10
Medvirken i hverdagen	11
Udbud og serviceniveau	11
Kulturelle aktiviteter	12
Traditioner	12
Grupper	13
Udflugter og ferierejser	13
Undervisning	14
<b>Livet i cafeen</b>	<b>15</b>
Konflikter og mægling	16
Karantæne	18
Afslutning	18
<b>Værdier på Mamma Mia</b>	<b>19</b>

## **Indledning**

Mamma Mia er et socialpsykiatrisk tilbud til mennesker med sindslidelser. Mamma Mia består af et aktivitetscenter med værested/café og en tilhørende skole. Mamma Mia søger til stadighed at tilvejebringe en bred vifte af tilbud til mennesker med sindslidelser. Dette er et forsøg på at beskrive vores praksis, som den dagligt udfolder sig, og de mål, vi tilstræber at nå. Alt er blevet diskuteret i den samlede medarbejdergruppe og udgør et fælles produkt, som alle står inde for.

Mamma Mia har eksisteret siden efteråret 1991. Vi har i hele perioden haft en faglig tradition for løbende at reflektere og udvikle vores praksis. Dette er sket under hensyn til egne ambitioner om hele tiden at gøre det bedre, skiftende samfundsmæssige krav og ændrede brugersammensætninger.

Indholdet i dette hæfte har været en væsentlig del af udviklingsarbejdet og er stykket sammen af elementer fra en tidligere beskrivelse (udgivet 2000), arbejde med praksisportræt, årevis af arbejde med udviklingsplaner og det seneste års arbejde frem mod en brugbar metode for effektmåling, som har ført til en genbeskrivelse af de værdier, vi arbejder ud fra.

## **Mamma Mia - et socialpsykiatrisk tilbud**

Mamma Mia er et socialpsykiatrisk samværs- og aktivitetscenter etableret ud fra en fristed- og tilbudstankegang. Vi er et fristed i en kompleks virkelighed, et fristed fra krav og forventninger, og et tilbud om sammenhæng og kontakt, samt et rum og en støtte til den enkelte til at udvikle sig efter egne ønsker og ressourcer.

Formålet er at give brugerne mulighed for at indgå og deltage på mange varierede måder og herigennem udvikle eller genopdage kompetencer.

Vi søger at støtte brugerne i at mestre og tage ansvar for eget liv. Vi tilbyder hjælp til at skabe struktur i hverdagen og yder støtte til, at tackle sindslidelsen og de vanskeligheder den medfører.

Vi tilstræber at sindslidende får samme muligheder for social kontakt såvel som kulturel-, kreativ-, praktisk- og intellektuel udfoldelse, som andre borgere, blot målrettet den enkelte sindslidendes særlige behov og ressourcer.

Mamma Mia's virke fordeler sig på følgende områder:

Caféfunktion/værested  
Skole drevet under folkeoplysningsloven  
Aktivering/ beskæftigelse  
Rådgivning.  
Netværksarbejde.

Undervisning (grupper, foredrag)  
Dagligliv/samvær

Brugergruppen består overvejende af mennesker med langvarige alvorlige sindslidelser samt af en mindre del, der kan beskrives som 'skæve eksistenser', som lever 'på kanten af samfundet'. En del af disse mennesker har en ubehandlet sindslidelse.

Sindslidende med misbrugsproblemer kan også benytte Mamma Mia. Det er den enkeltes adfærd og grad af selvhjulpethed, der betinger om man kan rummes i cafémiljøet. Det er vores mål at tilbyde alle, der bruger Mamma Mia en individuel støtte afhængig af den enkeltes behov. Det kan være støtte på mange niveauer som blandt andet defineres af, hvordan brugerne vælger at bruge stedets tilbud. Nogle har vi en daglig kontakt med, nogle bruger os i årevis, som en helle i perioder hvor de ikke har det så godt, andre andre kommer i en kort periode og får støtte og rådgivning for derefter at fortsætte deres eget liv.

## **Rammer**

Mamma Mia er en selvejende institution med adresse på Utterslev Torv 30 i Københavns nordvest-kvarter. Kvarteret består overvejende af socialt boligbyggeri fra mellemkrigsårene, typisk med mindre lejligheder. Der bor ca. 46.300 mennesker i området, som er kendt for at være hårdt socialt belastet. En forholdsvis stor del af indbyggerne bor alene, er på overførselsindkomst og der er i forhold til resten af København en overrepræsentation af sindslidende.

Mamma Mia har siden 1998 haft driftsoverenskomst med København Kommune som dækker den overvejende del af driften af Mamma Mia. Socialforvaltningen sikrer institutionens overordnede mål og rammestyring.

Administrationen varetages af Landsforeningen frie børnehaver og fritidshjem. (**obs versaler**)

Den daglige pædagogiske ledelse og drift, herunder budgetlægning, varetages af institutionens leder.

Bestyrelsen fører tilsyn med institutionens administrative og pædagogiske arbejde og består af samarbejdspartnere, hovedsageligt fra social- og sundhedsområdet.

Bestyrelsens sammensætning:

Formand:            Repræsentant fra Kirkens Korshær, Drejervej  
                         Repræsentant fra Kirkens Korshærs herberg i Hillerødgade  
                         Repræsentant fra Borgerrepræsentationen  
                         Repræsentant fra Hans Knudsens Institut  
                         Repræsentant fra Opsøgende Psykoseteams  
                         Herudover deltager:  
                         En repræsentant for brugerne med taleret  
                         En suppleant for brugernes repræsentant med taleret

En repræsentant for medarbejderne med taleret  
Og lederen af Mamma Mia med taleret

Mamma Mia består af et aktivitetscenter med café og skole.

Værested/café varetages af husets 5 medarbejdere (heraf 1 leder) der er tværfagligt sammensat, og p.t. fordeler sig på henholdsvis 2 socialpædagoger, en psykolog, en skolelærer, og en afspændingspædagog.

Det samlede personale er på 4 fuldtidsansatte og 1 deltidsansat.

Derudover er der et vikarkorps bestående af ca. 5 fast tilknyttede vikarer.

Vi har fra tid til anden en ansat i arbejde med løntilskud, som varetager praktiske opgaver.

Desuden 3-4 personer i revalideringsforløb årligt, 1-2 pædagogstuderende i praktik, undervisere i Mamma Mias Skole samt frivillige.

Aktivitetscenteret Mamma Mia råder over ca. 250 kvadratmeter. De fysiske rammer er forholdsvis små og fordeler sig på 2 caférum, som er adskilt af en halvmur, kontor og møderum, tv-stue, køkken, 2 undervisningslokaler med bl.a. edb-udstyr, bordtennis- og motionsrum, et kælderværksted, to toiletter i kælderen, et sove- og hvilerum med et mindre baderum og toilet samt depotrum. Herudover er der etableret et rygerum på 4 m<sup>2</sup>.

Mamma Mia har åbent alle ugens dage, året rundt. På hverdage er åbningstiden 11-20, mens der i weekender og helligdage er åbent fra 11-17.

Personalets mødetider fordeler sig på dagvagter 8.30-16.00, aftenvagter 14-21 og weekendvagter 10.30-18.00. Aften og weekend vagter er alenevagter.

Samværs og aktivitetscenteret bruges dagligt af 25-30 brugere. Opgjort på årsbasis er vi i kontakt med ca. 380 forskellige mennesker.

Til aktivitetscenteret kræves der ingen form for visitering eller medlemskab, og der foretages ingen registrering, udover at vi noterer brugerens fornavn og køn som grundlag for den kvantitative statistik til forvaltningen. Det afklares uformelt, om den enkelte bruger tilhører målgruppen.

Af skolens elever kræves der, som følge af folkeoplysningsloven en registrering og senest også dokumentation for pension.

## **Metoder**

Som udgangspunkt er der metodefrihed på Mamma Mia, og vi er bredt fagligt orienteret. Men med årene har vi i vores faglige praksis inkorporeret elementer fra teorier og metoder med relevans for vores felt. Det gælder f.eks. begreber og metoder som containing, kognitive metoder (socialtræning) og

systemisk, narrativt og løsningsfokus for at nævne de vigtigste. Fokus er på det sociale og omdrejningspunktet i den daglige praksis er kontakt og anerkendelse.

Konkret i det daglige arbejde søger vi, at fremstå så entydige som muligt, hvilket kræver en høj grad af konsensus i personalegruppen. For at det kan lade sig gøre, er der i arbejdet på Mamma Mia indlagt faste refleksionsrum. Der er morgenmøde alle hverdage. Der er ca 30 min overlappingsmøde når aftenvagten møder ind. Et ugentligt personalemøde på 2 timer.

Vi afholder fast 2 gange om året 2 evalueringsdage uden for huset, hvor vi især arbejder med evaluering og udviklingsplaner. Herudover tager vi ind imellem en halv eller hel dag hvis der opstår behov for det. Som eks. kan nævnes vores arbejde med værdier og senest med effektmåling.

En socialpsykiatrisk indsats medfører ofte en stabilisering af brugernes hverdag. For nogle medfører det endvidere en større personlig indsigt og en udvikling i positiv retning, som kan føre til færre indlæggelser. Resultaterne af arbejdet er sjældent markante, og det socialpsykiatriske arbejde må derfor være præget af tålmodighed og accepten af, at der er tale om små positive forandringer.

## **Frivillige**

Mamma Mia gør brug af frivillige medarbejdere. De frivillige deltager i caféens praktiske arbejde og er samtidig initiativtagere til kontakt med brugerne via samtale, spil eller lign. De frivillige arrangerer og gennemfører nogle af de aktiviteter, der foregår uden for huset.

Gruppen af frivillige består af 5-10 mennesker, som typisk har en vagt om ugen af ca. 4 timers varighed.

De frivillige knyttes til Mamma Mia efter en samtale. De underskriver en kontrakt med faste arbejdstider og opgaver, ligesom de også er omfattet af tavshedspligt.

Vi lægger vægt på, at de frivillige har en faglig interesse for og motivation til at arbejde med sindslidende. Vi giver løbende vejledning, supervision og kurser, der beforder en faglig udvikling hos den enkelte. Det er en betingelse for ansættelsen, at de frivillige indgår i sådan en dialog. De frivillige kræver således nogle ressourcer, men bibringer også stedet meget. De frivillige har på grund af deres status en anden type kontakt med brugerne. Det er en kontakt, der på mange måder kan sammenlignes med den kontakt den sindslidende vil møde med mennesker fra det omgivende samfund. Denne kontakt kan være med til at øge tolerancen hos begge parter.

## **Skolen**

I januar 1992 startede Mamma Mia's skole som er en selvstændig enhed under folkeoplysningsloven. Skolen blev i 2010 fusioneret med N.A.B.O.-centrets skole.

Skolen har egen bestyrelse bestående af repræsentanter fra lokalområdet foruden en lærer og en elevrepræsentant. Undervisningen foregår i Mamma Mia's lokaler. Skolen ledes p.t. af en medarbejder fra Mamma Mia, og undervisningen varetages af udefra kommende lærere med særlige kvalifikationer indenfor det pågældende undervisningsområde. Hvert skoleår er opdelt i to sæsoner med undervisning i seks til otte fag. Det kan blandt andet være filosofi, afspænding og motion, engelsk, psykologi, sang, foto, guitar, it. Udbudet af fag tager udgangspunkt i brugernes forslag, ønsker og interesser. Vi har desuden af flere omgange haft danskundervisning specielt rettet mod brugere med anden etnisk baggrund.

Undervisningen er tilrettelagt, så den imødekommer målgruppen. For eksempel er holdene små med max. 8 elever, så der er mulighed for at tage individuelle hensyn. For at deltage i undervisningen, skal man registreres og betale undervisningsgebyr. Der deltager årligt omkring 50 elever i undervisningen, flere går på mere end et hold i den samme sæson.

## **Café - fristed**

Mamma Mia's café er rammen for kontakt, samvær og aktiviteter.

Begrebet 'fristed' er baseret på tre grundprincipper: Frivillighed, ingen registrering og tavshedspligt.

Frivillighed betyder, at den enkelte bruger kan komme og gå som han eller hun har lyst til, inden for åbningstiden. Der kræves ingen henvisning. Der er som udgangspunkt, ingen forventninger og krav bundet op på at bruge Mamma Mia.

Det andet grundprincip er, at der ikke findes en registrering sted af husets brugere. Her tænkes primært på cpr-nr., navn og adresse eller journal. Det eneste der noteres er brugerens fornavn. Disse navne bruges til, at føre statistik over hvor mange der dagligt bruger stedet. Den daglige opgørelse over brugernes fornavne kan desuden være et redskab i arbejdet omkring enkelte brugere. Det kan også bruges i vores overvejelser omkring, hvor længe det er siden, vi har set en bestemt bruger, og om vi for eksempel skal kontakte vedkommende, sende hilsner under indlæggelse og lignende. Vi laver nogle individuelle aftaler, med de brugere der ønsker det, at vi har deres telefonnummer og kan ringe til dem.

På Mamma Mia lægger vi vægt på at overholde tavshedspligten, ikke kun fordi det er et lovkrav, men også fordi det er vigtigt for brugernes oplevelse af selvbestemmelse.. Vi mener, at brugerne har krav på en fortrolighed i kontakten med den enkelte medarbejder. Videregivelse af information eksternt kan kun gives med samtykke fra den enkelte berørte bruger i den givne situation.

Sammen skaber disse tre grundprincipper; frivillighed, ingen registrering og tavshedspligt forudsætningerne for, at Mamma Mia's værested kan være et fristed for sindslidende. Grundprincipperne har yderligere en afgørende indflydelse på det socialpsykiatriske arbejde med brugerne på Mamma Mia: Hvis brugerne kan komme og gå som de vil, så har det en definerende konsekvens i forhold til, hvordan vi som medarbejdere kan udføre det socialpsykiatriske arbejde.

### **Kontakt**

Kontakten er en forudsætning for, at man kan have en samtale, en dialog med et andet menneske. Kontakt og samtale er nerven i alt hvad vi gør.

Vi er af den overbevisning, at sindslidende har behov for et socialt liv blandt andre mennesker. At de har behov for at indgå i et fællesskab med mulighed for at etablere et tilhørsforhold, bekendtskaber og venskaber. Det er i samspillet og kontakten med andre, at vi føler os som autonome/levende mennesker.

I begyndelsen af en kontakt tilbydes nye brugere, at deltage i aktiviteter og indtræde i fællesskabet. Det er en vigtig opgave, at der bliver taget godt imod nye brugere. En medarbejder fortæller om husets tilbud, viser rundt og sørger for at få etableret en god kontakt med den pågældende. Det påhviler medarbejderne at fungere som medspillere i brugernes proces hen imod at formulere behov og ønsker for deres brug af Mamma Mia og for deres liv i øvrigt. Det er vigtigt for os som medarbejdere, over tid at få opbygget en god tillidsbaseret kontakt til brugeren. Samværet inden for fristedets rammer er et optimalt og nødvendigt udgangspunkt for etableringen af denne. Nogle brugere ønsker ikke at blive kontaktet af medarbejderne, men blot at drikke kaffe i fred på Mamma Mia. Nogle kommer udelukkende for at deltage lidt i det sociale samvær. Nogle ønsker at indgå i forpligtende aktiviteter. Andre ønsker fra en start at bruge vores hjælp til, at vi i fællesskab arbejder med de personlige vanskeligheder der er aktuelle lige nu. Andre igen ønsker en samtalepartner, der er villig til, at lytte. Den enkeltes valg respekteres og behovene søges opfyldt.

Ligesom det er brugerens udspil, der afgør, hvad de vil bruge Mamma Mia og medarbejderne til, er det den enkelte brugers valg, hvem af medarbejderne de primært vil bruge. Omvendt er det vores ansvar hele tiden at synliggøre stedets muligheder og invitere til og støtte den enkelte i, at gøre brug af dem. Nogle brugere indgår i forpligtende aftaler af den ene eller anden slags. Det kan være undervisning, at lave mad til caféen, at komme hver dag, eller at indgå i et forløb med faste samtaler med en medarbejder. I sådanne tilfælde er det naturligvis vores opgave at bakke op om disse aftaler. Mamma Mia som fristed indeholder derfor også relationer og aftaler af forpligtende karakter. Hvor vores tilbud og kontakt i første omgang er kravfrit, kan dette udvikle sig i takt med brugerens tilknytning til stedet, andre brugere og medarbejdere.

## **Samvær**

Caféen er rammen for kontakt og samvær mellem medarbejdere og brugere og mellem brugerne indbyrdes. Caféen er et sted, hvor man blot kan være uden at der stilles krav om for eksempel at indgå i samspil eller aktiviteter. Der vises respekt for og accept af den enkeltes særegenhed. Graden af den enkeltes involvering og kontakt til andre bestemmes af brugerens lyst, behov og forudsætninger. Som medarbejdere ser vi det som en vigtig opgave at støtte den enkelte og gruppen af brugere i at indgå i sammenhænge og skabe relationer til hinanden.

For nogle brugere er samværet alene det at være i et rum, hvor der er andre mennesker, aktivitet og liv omkring en, uden at man selv behøver at indgå i det. Værestedet kan således være et alternativ til at trække sig tilbage i sit eget hjem. For nogle brugere betyder samværet, at de kommer ud af en ensom og isoleret tilværelse.

Andre brugere indgår i mere tætte relationer til de øvrige brugere eller medarbejdere. Det kan være i form af samtale, aktiviteter eller praktiske opgaver man udfører sammen. Samværet mellem brugerne kan give en oplevelse af, at have en betydning for andre at være ønsket og høre til. Samværet giver



mulighed for, at den enkelte bruger relaterer sig til andre. Det kan f.eks. være af stor betydning, at få mulighed for at drage omsorg for og give opmærksomhed til andre - brugere eller medarbejdere, ligeså vel som selv at modtage omsorg og opmærksomhed.

Samtalen i cafeen kan være ordvekslinger om helt dagligdags ting såsom vejret og programmer i TV, eller overvejelser og erfaringsudvekslinger omkring dagligdagen og hvordan denne tackles. Eksempelvis forhold til familie, naboer eller behandlingssystem. Samtalen kan også indebære, at man fortæller dele af sin livshistorie. Man bliver med andre ord set, hørt og kommenteret, hvad der kan medføre en mere nuanceret opfattelse af egen livssituation. Samtalen og kontakten med andre kan endvidere give en oplevelse af at komme af med et indre tryk af tanker og forestillinger.

Der kan opstå venskaber og netværk mellem brugerne, som rækker ud over husets rammer. Sådanne relationer kan selvsagt have forskellig stabilitet og indhold. De kan spænde fra, at man går hen på et nærliggende spisested sammen, til at man ses privat. Under indlæggelser kan det være, man går på besøg eller passer den andens lejlighed eller kat. Via samværet med andre oplever mange brugere at genvinde nogle ressourcer, de tidligere har haft.

### **Kravfrit samvær**

Mange sindslidende præges i større eller mindre udstrækning af en tendens til at trække sig tilbage til egen indre verden. Konsekvensen kan ofte være ensomhed og isolation. De fleste sindslidende har i deres liv oplevet alvorlige skuffelser ved nære relationer. Skuffelser der med tiden har efterladt dem med en frygt for igen at indgå i nære forpligtende relationer. Det er derfor af stor betydning, at mødet mellem brugeren og medarbejderen tager sit afsæt i et 'kravfrit samvær' - brugeren kan helt og holdent bestemme, hvordan han eller hun ønsker at benytte Mamma Mia. Medarbejderen har ikke noget, der skal nås eller nogle underliggende forventninger til brugeren. 'Kravfrit samvær' er en vigtig forudsætning for at etablere og opbygge en relation baseret på tillid.

Personalets opgave i kontakten til brugerne er sammensat: Relationer opbygges, tillid skabes, rådgivning ydes, trygt miljø styrkes og opretholdes, brugere bliver set, hørt og forstået. Hensigten er ikke at 'gøre' noget med brugerne, og brugerne bør ikke opleve at 'blive gjort med'.

At træde ind i et fællesskab får stor betydning for den, der som udgangspunkt er isoleret, og der skabes grundlag for at forandre og forbedre. Præcis hvilke forandringer, der kommer til at ske, er principielt uforudsigeligt og afhænger af løbende dialog mellem personale, bruger, andre brugere og øvrige omstændigheder. Dermed sikres, at brugeren selv er den afgørende aktør, når der formuleres mål og handlemuligheder

Caféen er frit tilgængelig for målgruppen og skaber rammerne for at brugerne har let adgang til samvær og Mamma Mias fællesskab. Medarbejderne tilstræber at inddrage alle i samværet og fungerer ofte som initiativtagere til kontakt. Men der forekommer også ofte situationer, hvor det bedste medarbejderen kan gøre, er at lade en god kontakt mellem brugere foregå uden indblanding.

Mere forpligtende samtaleforløb eller opgaver brugeren tager ansvar for, bliver ofte aftalt, men er aldrig en forudsætning for relationen til Mamma Mia.

## **Rådgivning og samtaler**

Mamma Mias brugere er vant til, at man kan få en samtale i enrum med en medarbejder, når der er brug for at snakke mere fokuseret og målrettet eller fortroligt end der er lejlighed til i caféen. Det kan være bearbejdning af specifikke problemer, vanskeligheder i forbindelse med beslutningstagning, tackling af kriser, udvikling af personlig indsigt og viden, udviklingsmæssige spørgsmål, bearbejdelse af indre konfliktfølelser, forbedring af relationer til andre osv. Den type samtaler foregår som regel på opfordring af brugeren og passes så vidt overhovedet muligt med det samme ind i medarbejderens øvrige gøremål. Mere praktisk rådgivning om rykkere, restskat, rekreationsophold, natteuro, nedgroede tånegle, nabostridigheder og adskilligt andet foregår dels i caféen og dels i enrum alt efter sagens natur.

## **Brugerindflydelse**

Alt kan diskuteres i Mamma Mia. Brugere kan øve indflydelse på livets gang. Den endelige beslutningskompetence ligger dog i medarbejdergruppen og i sidste ende i Mamma Mia's bestyrelse, hvor brugere har en repræsentant. Brugerrepræsentanten deltager ved ansættelsessamtaler. Brugerrepræsentant samt suppleant vælges af brugere for et år ad gangen i januar måned.

I Mamma Mia tilstræber vi en høj grad af brugerindflydelse, men ikke 'brugerbestemmelse'. Vi udtrykker til daglig dette princip sådan, at Mamma Mia er brugernes hus og fristed. Da det er et alment menneskeligt behov at have indflydelse på eget hverdagsliv, er det også naturligt, at brugere har indflydelse på livet i Mamma Mia. Det gør brugere synlige i samspillet med omgivelserne, når de for eksempel fremlægger en idé til aktiviteter. Brugerindflydelse er medvirkende til at understøtte engagement, livsglæde og forhåbentlig øge selvværdsfølelsen.

Det er en væsentlig opgave løbende at udvikle den demokratiske proces og dermed brugernes indflydelse. Men der er samtidig nogle dilemmaer i dette arbejde. Det skal ikke kun være de aktive "stærke" brugere, der skal have indflydelse. De mere stille brugeres behov og ønsker skal i lige så høj grad imødekommes, omend de udtrykkes på en anden måde. Som medarbejdere spiller vi en vigtig rolle i få bragt alles stemmer frem, så flest mulige behov kan imødekommes.

## **Brugermøder**

Brugermøderne er en fast ugentlig tradition af en times varighed. Alle brugere er velkomne til møderne. Der deltager mellem 3 og 12 brugere og mindst en medarbejder. Der udarbejdes et referat fra mødet. Det sættes tilgængeligt i en mappe ude i caféen, og hvervet som ordstyrer og referent aftales ved mødets begyndelse. Brugermøderne foregår i caféen, og derfor må de der ikke ønsker at deltage, vise hensyn og forholde sig roligt. Mødets placering i caféen giver også mulighed for at gå til og fra under selve mødet. Ved brugermøderne drøftes dagligdagen, eksempelvis indretning, aktiviteter, udflugter og udbuddet af fødevarer i baren. Her inddrages brugere aktivt i beslutningsprocessen.

Indholdet i møderne er:

- formidling af vigtige beskeder og hændelser til brugere
- forslag til aktiviteter, udflugter m.v.

- drøftelser af det daglige liv i Mamma Mia, problemer, frustrationer og glæder,
- brugermøderne varetager de funktioner som et brugerråd ellers ville have haft.

Brugermøderne er en træning i dialog. Vi arbejder med talerække, markering, at lytte til hinanden, at fremføre egne synspunkter, og fastholde disse, og en træning i at acceptere og tolerere andres holdninger. Det er et forum, hvor den enkelte kan finde sin egen berettigelse og medvirke til at finde fælles løsninger. Brugermøderne er endvidere en mulighed for en struktureret dialog mellem medarbejdere og brugere og brugerne imellem. Endelig er det et hyggeligt samlingspunkt.

### **Brugernes medvirken i hverdagens gøremål**

Nogle brugere er med til at præge Mamma Mia's miljø og hverdag ved at deltage i de praktiske arbejdsopgaver. Det kan være at passe caféen, vande blomster, gøre rent eller udføre småreparationer i huset, lave aftensmad, enten på egen hånd eller ved at hjælpe en medarbejder eller frivillig. Disse opgaver kan være mere eller mindre strukturerede afhængig af den enkelte brugers lyst og behov, og afhængig af opgavens karakter. Medarbejdernes støtte og medvirken er også varierende efter behovet.

I mange tilfælde er det en positiv erfaring for brugerne selv at tage initiativ til og gennemføre en arbejdsopgave, såsom at købe nye gardiner til caféen. Andre har brug for støtte lige fra at se behovet, som eksempelvis at male et gulv, gennem hele processen til gulvet står klart.

Andre, og det er flertallet af brugerne, ønsker ikke eller kan ikke overkomme at være aktive i udførelsen af de praktiske opgaver. Dette har vi fuld forståelse for. Vi mener, at det kan være lige så værdifuldt at bruge huset på en anden måde. Vi har det ikke som en målsætning, at alle brugere skal være "aktive".

De 'aktive' brugeres indsats har stor betydning for Mamma Mia's tilbud, for eksempel, hvad udbudet af mad angår. Medarbejderne får desuden - via brugernes aktive medvirken - tid til andre opgaver, så som samtaler.

Brugernes aktive medvirken i dagligdagen på Mamma Mia giver dem tilfredshed og styrker tilhørsforholdet til stedet. Der er mulighed for at skabe en balance mellem at være den ydende og den modtagende part. Det giver for eksempel en følelse af tilfredshed når andre roser og sætter pris på den mad, som man har lavet.

Opgaver som madlavning er desuden en del af en 'normal hverdag', som det giver tilfredshed at deltage i. Desuden giver de praktiske arbejdsopgaver vigtig erfaring og træning i at samarbejde, tilrettelægge et arbejde og overholde en aftale. Flere brugere oplever med tiden at blive bedre til at planlægge og udføre sådanne opgaver, og det kan alt i alt resultere i en genopdagelse eller udvikling af kompetencer.

### **Udbud og serviceniveau i caféen**

Caféen byder på varme og kolde alkoholfri drikkevarer, havregryn, brød, frugt, kage, og adskillige gange om ugen, varm mad om aftenen.

Det er vores intention med salg af mad og drikke samt den øvrige service, at yde omsorg for brugerne. Her kan de få opfyldt et basalt behov for føde. Salget af mad i caféen betyder endvidere helt elementært, at brugerne bedre kan bruge stedet. De skal ikke søge andre steder hen for at spise. Desuden er måltidet et vigtigt socialt samlingspunkt.

Nogle brugere ønsker, at der hyppigere er varm mad og dagligt et bredere udbud af mad. Dette kan vi ikke altid imødekomme, da vi prioriterer at have kontakt med brugerne. Vi henviser til andre steder, der kan tilbyde mad til rimelige priser, i tilfælde af at vi ikke selv har det.

Ovenstående begrænsning har et positivt element, da det tilskynder brugerne til selv at tage initiativ til at lave mad, som kan sælges i caféen.

Den service, vi som medarbejdere yder i caféen, giver mulighed for en kontakt mellem medarbejder og bruger om noget konkret og uforpligtende. Der er en gensidig opmærksomhed, hvor man kan hilse på hinanden, og hvor en dialog kan tage sin begyndelse. Man kan som medarbejder vise hensyn og opmærksomhed ved at huske, at en bestemt bruger skal have mælk i kaffen.

Med caféen som omdrejningspunkt kan medarbejdere og brugere relatere sig til hinanden på forskellige måder. Medarbejderen kan skifte position fra f.eks. at være rådgiver ved et af bordene til at gå bag baren for at betjene en bruger. Brugeren kan skifte position fra at have været den, der modtager hjælp, til at bede medarbejderen om service. Der etableres en ramme for samvær i caféen, der minder om dagliglivets normalitet i det omgivende samfund, sådan at forstå at personer ikke nødvendigvis altid har de samme faste funktioner i forhold til hinanden. Ved at skifte positioner som led i caféens drift og samværet i caféen kan både medarbejder og bruger være den, der giver, såvel som den der får en ydelse fra en anden og tager imod.

### **Kulturelle aktiviteter og underholdning**

I caféen er der med mellemrum arrangementer af underholdende, oplysende eller kulturel karakter. Eksempelvis musik, oplæsning af digte og foredrag.

Dette giver mulighed for nogle oplevelser i rammer, som er kendte for brugerne. De er dermed lettere tilgængelige end lignende tilbud andre steder. For nogle kan dette have den virkning, at de får lyst til og eller mod på at opsøge kulturelle tilbud uden for Mamma Mia.

Arrangementer i caféen skaber desuden afveksling og stemning, og kan give gode fælles oplevelser. Den enkeltes oplevelse vil naturligvis altid være subjektiv. Cafeen som den fælles ramme, kan være udgangspunkt for diskussioner og udveksling af oplevelser.

### **Traditioner**

Traditioner er en vigtig del af Mamma Mias liv, og på Mamma Mia fejrer og markerer vi højtiderne og egne traditioner. Vi fejrer jul, påske og nytår, og vi har efterhånden en del egne traditioner, f.eks. er Mamma Mias fødselsdag en stor begivenhed. Herudover kan nævnes den årlige sommertur, som typisk

er en tur i bus, hvor personale og brugere besøger en seværdighed og spiser frokost i det grønne. Eller det årlige grill-i-mosen-arrangement, hvor der grilles og spilles fodbold, petanque og lignende.

At deltage i traditioner hører med til at være en del af noget. Ved at markere og højtideligholde traditioner får vi fælles oplevelser, deler glæde, oplever samhørighed.

Markeringen af traditioner er udtryk for en ritualisering af årets gang og Mamma Mias fælles historie, som er af stor betydning, hvis man som mange brugere lever et liv, der kan opleves som uden en fast og tilbagevendende tryk struktur

Desuden giver f.eks. fester mulighed for at møde festklædt, danse, holde en tale eller klare at være sammen med mange på en gang. For enkelte brugere vil fælles fester ikke være en positiv oplevelse, men vi har naturligvis respekt og forståelse for, at disse brugere i givet fald vælger ikke at deltage.

## **Grupper**

Vi arbejder med løbende at oprette diverse grupper når der opstår behov, der med fordel kan varetages i en gruppe. Der bliver afsat personaletid og lagt faste mødetidspunkter. Nogle grupper løber over flere år, andre eksisterer i en kortere periode, hvorefter de nedlægges, når de enten har opfyldt deres formål eller interessen bare ikke længere er der. Eksempler på grupper kan være slankegruppe, kvindegruppe, mande gruppe, økonomigruppe, turgruppe o.s.v.

## **Udflugter og ferierejser - aktiviteter uden for huset**

Der bliver jævnligt arrangeret ture ud af huset. Det er meget varierede ture både hvad angår indhold, varighed og afstand. Det kan være ture af kulturel art, ture ud i naturen, til en park eller andre spændende lokaliteter. Det drejer sig også om motionsaktiviteter uden for husets rammer, bl.a. stavgang, gåture, cykling og fitness.

Det er brugerønsker, der giver anledning til ture. I de fleste tilfælde er tilmelding nødvendig, og den tilmelding er som oftest bindende. For det meste er der en deltagerbetaling, udover det tilskud Mamma Mia yder. Turene arrangeres af de frivillige medarbejdere. Det hænder også, at der arrangeres ture af de faste medarbejdere og at brugerne alene står for arrangementet. I alle tilfælde støtter de faste medarbejdere i den udstrækning det er nødvendigt.

Som oftest deltager en gruppe på mellem to og ti brugere i arrangementerne. I enkelte tilfælde kan det være en enkelt bruger, der har et ønske eller behov der udløser et arrangement. Det kan være en bruger, som skal have støtte til at købe nyt tøj, komme i gang med at cykle eller andet.

Der arrangeres hvert år en ferierejse af fem dages varighed med personale.

Vi anser turene og de øvrige aktiviteter uden for huset, for at være meget vigtige for såvel den enkelte bruger som for livet i caféen. Når man er ude giver det oplevelser og en anden måde at være sammen på, det giver noget at være sammen om. Det kan også give en tilfredsstillelse og stolthed, hvis man for eksempel har foreslået eller arrangeret en tur.

Når brugerne kommer tilbage til caféen bringer de en del af oplevelserne og stemningen fra turen med

sig. De fortæller, viser fotografier og lignende. Dette kan give anledning til nye forslag om ture eller til at andre får lyst eller mod på at deltage.

Dele af brugergruppen magter ikke at tage på udflugter og ture på egen hånd. Arrangeres turene af Mamma Mia, kan det være den nødvendige støtte, der skal til for, at de kommer af sted. Dette kan give en oplevelse af at udvide sine handlemuligheder og dermed bidrage til en ny selvforståelse. Det kan måske inspirere til, at man tager med en anden gang. Nogle brugere skal have meget støtte for at deltage og vil måske specielt vælge de ture, hvor der er trygge rammer og med de faste medarbejdere. Ikke alle brugere ønsker at deltage i udflugter.

Mamma Mia's frivillige har en særlig vigtig opgave i forbindelse med turene ud af huset. Sådanne ture kræver mange personaleressourcer, og de frivilliges indsats er derfor ofte en forudsætning for, at Mamma Mia kan tilbyde sådanne aktiviteter. Turene er et stort ansvar for de frivillige, som derved får vigtige erfaringer med kontakten til brugerne.

Turene med de frivillige styrker sammenholdet blandt brugerne. Nogle giver udtryk for, at brugerturene er en helt speciel oplevelse, fordi samværet er anderledes, når der ikke er medarbejdere med. Erfaringer med at være afsted sammen udenfor Mamma Mia's rammer er med til at styrke personlige relationer og netværksdannelse mellem brugerne.

## **Undervisning**

Mamma Mia har også undervisningstilbuddet Mamma Mia Nabo Skolen under Folkeoplysningsloven. Vi har sådan et undervisningstilbud fordi mange sindslidende ikke magter at deltage i traditionel undervisning. De har brug for specialundervisning, hvor der er mindre hold og mulighed for individuelle hensyn.

Undervisning giver mulighed for at lære nye færdigheder eller kundskaber, eller for at genopfriske gammel viden. Undervisning rummer et udviklingsperspektiv for den enkelte, og det giver i mange tilfælde øget selvtillid. Det kan for eksempel opleves som en sejr, at man kan lære at bruge en pc, eller at man har genoptaget et fag, som man i folkeskolen havde vanskeligheder med.

Undervisning giver mulighed for samvær og oplevelser med andre omkring et fælles fagligt perspektiv. Det kan bibringe samværet nogle andre aspekter, end samværet i caféen kan. Det fælles udgangspunkt omkring faget har en betydning, og samværet omkring noget fælles, nemlig faget, kan på en gang give fællesskabet en intensitet, som kan berøre den enkelte personligt og samtidig være et samlingspunkt der "ligger uden for en selv".

Undervisning kan give struktur, indhold og kontinuitet i hverdagen. En række elever oplever det positivt at de ved, at de har noget fast at stå op til, og at de hører til et sted. De allerfleste af caféens brugere er afskåret fra at arbejde, så undervisningen kan bibringe dagligdagen nogle af de samme kvaliteter.

Undervisningen giver et væsentligt bidrag til cafélivet. Engagerede elever kommer og holder pause blandt caféens øvrige brugere, som af den vej måske selv kan blive inspirerede.

Deltagelse i undervisningen fungerer også omvendt, det er en hjælp til at blive bruger af caféen. Undervisningen giver en anledning til at komme i caféen, hvor man måske ellers kan føle man trænger sig på, fordi de andre kender hinanden.

## **Livet i Cafeen**

Mamma Mia er et levende sted, hvor der kan foregå mange ting på en gang. Og hvor de daglige kontakter strækker sig fra de dybe eksistentielle samtaler til små praktiske forhandlinger og alt hvad der ligger imellem.

Vi tilstræber, at aktiviteter i caféen er imødekomende, og at samværet er tolerant og åbent for forskelligheder. Dette være sig adfærd, holdninger, religiøse eller politiske overbevisninger. Vi bestræber os altid på at rumme den enkeltes særegenhed. Dette er nødvendigt, for at vi kan være et tilbud til et bredt udsnit af vores målgruppe, som er meget sammensat. Åbenheden er et væsentligt led i at skabe tillid og rum for, at hver enkelt af vores brugere kan vise flest mulige facetter af sin personlighed.

Åbenheden og tolerancen må ikke være på bekostning af de mere skrøbelige og angstfulde brugere, der i så fald udstødes. Der er sommetider et dilemma mellem hvilket af disse to hensyn, der skal vægtes. Hvad angår de mere afvigende eller støjende brugere, kan der være tale om en dobbelt udstødning. Først af samfundet, siden af det sociale tilbud.

Det er vores mål at skabe normer, der sikrer rummeligheden og fremmer brugernes evne til at fungere i andre sammenhænge end Mamma Mia.

Alle, der kommer på Mamma Mia, påvirker stedet og det samvær, der kan foregå i caféen og i andre sammenhænge. Som medarbejder har man derfor et særligt ansvar for hele tiden at opretholde, justere og udvikle samværsformerne. Dette arbejde foregår dels ved at vi, via vores egne holdninger og måde at indgå i sociale relationer eller ved vores blotte tilstedeværelse, udøver en påvirkning. Det foregår også via en explicit tydeliggørelse af normer og retningslinjer. Men uanset om det foregår på den ene eller anden måde, så er refleksionen over Mamma Mia som et levende og åbent sted der altid.

En mere direkte metode er at træne sociale færdigheder hos den enkelte bruger. Det kan være færdigheder, der måske kun i begrænset omfang er blevet indlært på grund af et tidligt sygdoms gennembrud, eller som er glemt på grund af lang tids isolation eller færdene i specielle miljøer.

Træningen kan foregå gennem samtaleforløb med særligt sigte på at forstå sociale situationer og deres konsekvenser. Træningen kan også ske ved at tildele eller opfordre brugere til at tage ansvar og løse opgaver - eller i visse tilfælde netop at afgrænse et sådant ansvar. Endelig kan træningen også ske ved blot at give øget opmærksomhed eller bevidst at reducere denne.

Formålet med at understøtte udviklingen af brugernes sociale kompetencer er dobbelt. På den ene side letter det brugernes mulighed for at indgå i eksisterende relationer på Mamma Mia og andre steder. På den anden side – og på samme tid – øger det brugernes muligheder for at udvikle og opnå nye relationer.

## **Konflikter og mægling**

Der forekommer konflikter i det daglige, såvel mellem brugerne indbyrdes, som mellem brugere og



medarbejdere. Der er flere årsager til konflikterne.

Caféen er et sted, hvor mange forskellige mennesker er sammen. Det vil derfor være et naturligt element i samværet, at der er konflikter, og at der kan forekomme intriger eller magtkampe. Brugere af Mamma Mia har tillige ikke valgt hinanden eller medarbejderen, de har valgt stedet.

Sammensætningen af Mamma Mia's brugergruppe er bred, og brugerne har forskellige behov og interesser. Eksempelvis ønsker nogen ro, mens andre søger aktivitet. Nogle foretrækker stilhed, mens andre ønsker at spille klaver. De beskedne fysiske rammer kan gøre det vanskeligt at forene så forskellige interesser. Der kan også være perioder, hvor der som følge af sygdom i personalegruppen eller andre belastninger er mangelfuld kommunikation eller overblik fra medarbejderne. Dette kan give utryghed og forvirring blandt brugerne.

Brugernes baggrund og psykiske ballast spiller ind, når det gælder sociale konflikter. Nogle har en lav tolerancetærskel og mangler erfaring og færdigheder i at løse konflikter. Nogle har svært ved at udtrykke og styre stærke følelser, og nogle har svært ved behovsudsættelse.

Det er vores mål at udnytte det udviklingspotentiale, der ligger i konflikterne.

Konflikter kan være et udtryk for, at man vil noget med hinanden – at man kommer hinanden ved – og vel overståede konflikter kan give nærhed og tillid. Konflikter kan også medvirke til at tydeliggøre eller skabe fælles normer og holdninger.

Det kan således være værdifuldt at udtrykke sine følelser af vrede, lige såvel som at lære at styre sin vrede. Konflikter kan være en mulighed for at opleve, at aggression og konflikt kan rummes af andre, og måske er det mindre farligt og destruktivt, end personen selv gjorde sig forestilling om. I den sammenhæng er det naturligvis bedst, når en konflikt "lander" eller bliver løst.

Konflikter giver anledning til, at den enkelte forholder sig til sin egen måde at indgå i fællesskabet og de sociale relationer på Mamma Mia. Via konflikten tvinges den enkelte til at registrere og tage stilling til, hvordan personen reagerer eller føler, og derigennem kan konflikter måske også motivere personen til at lære at tackle sådanne situationer bedre. Et resultat af en konflikt kan være, at personen bliver bedre til at løse konflikter.

Konflikter kan som nævnt indeholde et udviklingspotentiale. Skal udviklingen være positiv, kræver det dog oftest, at konflikterne løses eller på en anden måde falder på plads. Ellers kan konflikter gøre miljøet utrygt og bekræfte tidligere negative erfaringer med samvær, involvering eller åbenhed om følelser. Desuden kan uløste konflikter gøre det svært og ressourcekrævende at få den praktiske dagligdag til at fungere

Brugerne har ofte svært ved at løse konflikter. Det er derfor nødvendigt, at vi som medarbejdere forholder os aktivt til konflikterne og for eksempel er medvirkende til at få parterne til at lytte og forstå hinanden, at mægle og finde kompromiser. Det indebærer accept af et vist konfliktniveau og en evne til at give tid og rum, så brugerne kan forsones sig. For at konflikthåndteringen skal lykkes, er det en vigtig forudsætning for at løse den enkelte konflikt, at medarbejderne har en fælles tilgang til konflikten. Dette

opnås typisk ved drøftelser på morgenmødet, ved overlap eller lignende.

## **Karantæne**

På Mamma Mia er vores absolut sidste nødbremse at give en bruger karantæne. Karantæne kan variere fra en uge til ikke længere at måtte benytte sig af stedet. Nogle af de problemområder, der kan opstå og som udløser en karantæne, er indbyrdes handel af piller, hash eller lignende. Det kan også være vold, trusler, chikane, tiggeri om penge og tyveri fra stedet. Al kriminel adfærd og adfærd der fører til krænkelse af andre brugere griber vi ind overfor. Brugernes tilknytning til stedet er for en stor dels vedkommende baseret på, at Mamma Mia er et trygt sted at komme.

Som medarbejdere forsøger vi at udrede situationen. Hvis det vurderes at situationen ikke kan afklares og løses her og nu, så er det almindelig praksis at den eller de involverede parter øjeblikkeligt bortvises, med aftale om at møde til samtale igen i dagene efter. Det giver alle parter et lille pusterum til at tænke sig grundigt om. Den efterfølgende samtale varetages af en eller flere faste medarbejdere og de involverede parter. Efter samtalen diskuterer medarbejderne hvilke konsekvenser der står mål med den opståede situation, om der eventuelt er formildende omstændigheder og lignende.

Det skal nævnes, at det er yderst sjældent, vi er nødsaget til at gøre brug af karantæne.

## **Afslutning**

Vi vil på Mamma Mia til stadighed være i en løbende proces som afhænger af samfundsmæssige krav og forandringer, de brugere der til en hver tid benytter vores tilbud, og vores egne ønsker og visioner. Derfor vil denne beskrivelse også med tiden ændres i takt med vores udviklingsarbejde, hvor det seneste har været en omformulering af vores værdier, som vi afslutningsvist har oplistet på næste side.

Afsluttet i maj 2011

# Værdier på Mamma Mia

## Nærvær

Det forstår vi som:

Bevidst, engageret tilstedeværelse.

## Anerkendelse

Det forstår vi som:

At brugere bliver set, taget alvorligt og accepteret.

At blive anerkendt som lige med og forskellig fra andre på samme tid. Begge dele er afgørende for at sikre åbenhed, rummelighed og mangfoldighed i Mamma Mia.

## Fokus på socialt fælleskab

Det forstår vi som:

At mennesker skabes og udvikles i fællesskaber.

At vi på Mamma Mia vægter sociale relationer og det samvær og nærvær, stedet muliggør, frem for det individuelle perspektiv.

Det sociale fællesskab vægtes højt på Mamma Mia ud fra en opfattelse af, at deltagelse og inddragelse kan virke støttende, er udviklende og helende, samt at adgang til og indgåelse i fællesskabet kan virke som en modvægt til isolation, udstødelse og ensomhed.

På Mamma Mia er det en grundopfattelse, at samspillet mellem brugere, medarbejdere, frivillige og øvrige med tilknytning til stedet er det vigtigste.

Eller som Rifkin<sup>1</sup> har udtrykt det: Jeg deltager, altså er jeg

## Fokus på brugernes ressourcer og behov

Det forstår vi som:

Mennesket – frem for sindslidelsen – i fokus.

Vi interesserer os som udgangspunkt mere for, hvad folk kan, end hvad de ikke kan. I vores kontakt til brugerne bygger vi på brugerens tidligere erfaringer forstået som det, der er tilstede og allerede virker.

## Faglig udvikling

Det forstår vi som:

Separat faglighed.

Tværfaglighed.

Villighed til og interesse for at holde sig fagligt orienteret.

Villighed til at udfordre forforståelser.

Engagement i defineringen af socialpsykiatrien.

Refleksiv praksis.

---

<sup>1</sup> Jeremy Rifkin (forfatter økonom) i The Empathic Civilization, Tarcher/Penguin 2010