

UDEN FOR NUMMER



45

TEMA OM TID

RO PÅ! OM TEMPOETS BETYDNING FOR
REFLEKSIVITET I VELFÆRDSARBEJDE

DØD TID: TAB AF TEMPORAL KONTROL I
MØDET MED VELFÆRDSSTATEN

FEM DILEMMAER I MØDET MELLEM KOM-
MUNERNE OG BORGERE MED HANDICAP

HVAD VED VI EGENTLIGT OM
FORRÅELSE I SOCIALT ARBEJDE?

RO PÅ! OM TEMPOETS BETYDNING FOR
REFLEKSIVITET I VELFÆRDSARBEJDE
AF LEIF TØFTING KONGSGAARD, FAGLIG DIREKTØR

4

DØD TID: TAB AF TEMPORAL KONTROL
I MØDET MED VELFÆRDSSTATEN
AF MERETE MONRAD, LEKTOR

14

FEM DILEMMAER I MØDET MELLEM
KOMMUNERNE OG BORGERE MED HANDICAP
AF KATRINE SYPPLI KOHL, POSTDOC, ANNA AMILON,
SENIORFORSKER OG LEIF OLSEN, SENIORFORSKER

24

HVAD VED VI EGENTLIGT OM
FORRÅELSE I SOCIALT ARBEJDE?
AF LULU HJARNØ, LEKTOR, HEIDI FISCHER
ESKILDSSEN, ADJUNKT OG GLENNA SCHMIDT, ADJUNKT

34

UDEN FOR NUMMER

nr. 45, 21. årgang, 2022

Løssalg: 60 kr.

Dansk Socialrådgiverforening

Toldbodgade 19B

1253 København K

Tel: 70 10 10 99

Mail:

ds@socialraadgiverne.dk

Redaktion:

Frank Cloyd Ebsen, freb@kp.dk

Matilde Høybye Mortensen, mahm@via.dk

Nicolai Paulsen, np@socialraadgiverne.dk

Christine Sarka, christinesarka@mail.dk

Lene Mosegaard Søbjerg, lmso@ucsyd.dk

Lars Uggerhøj, lug@socsci.aau.dk

Redaktionssekretær:

Mette Mørk, mettemork21@gmail.com

Layout:

Signe Ida Christiansen

Produktionsstyring:

Kommunikationsafdelingen, Dansk Socialrådgiverforening

Copyright:

Forfatterne

ISSN nr.:

1600-888X

Tryk: Stibo Tryk

Oplag: 19.231

KØBENHAVNS
PROFESSIONS
HØJSKOLE



Dansk Socialrådgiverforening

ABSALON

PROFESSIONS
HØJSKOLEN
ABSALON



Erhvervsakademi og
Professionshøjskole

AALBORG UNIVERSITET



UNIVERSITY COLLEGE
SYDDANMARK
UCSYD.DK

VIA
UNIVERSITY COLLEGE



Nr. 45

K

ÆRE LÆSER

Denne udgave af Uden for nummer har tid som omdrejningspunkt for de to artikler i temaet. I den første artikel undersøger Leif Kongsgaard, hvad det høje tempo i velfærdsarbejdet - medarbejderne skal handle, beslutte, dokumentere, afveje, undersøge og ... - betyder for en refleksiv praksis kolleger imellem. Han argumenterer for, at tid til refleksion kan kvalificere arbejdet. I den anden artikel skifter synsvinklen til borgerens oplevelse af tid. Merete Monrad viser med afsæt i Bourdieus tænkning om tid, hvordan udsatte borgere kan blive fanget i død tid, der er tom, formålsløs, meningsløs og udsigtsløs.

Den tredje artikel udkrystalliserer fem dilemmaer, der kan være med til at forklare, hvorfor mødet mellem kommunen og borgere med handicap giver ret forskellige oplevelser - alt efter hvilken side af bordet, man sidder på.

Den fjerde og sidste artikel undersøger begrebet forråelse - for vi taler meget om forråelse. Men ved vi egentlig nok om det i en socialfaglig kontekst?

God læselyst!
Redaktionen

PEER REVIEWED

Ro på! Om tempoets betydning for refleksivitet i velfærdsarbejde

AF LEIF TØFTING KONGSGAARD, FAGLIG DIREKTØR



Der er fart på i velfærdsarbejde. Der skal handles, besluttet og produceres. Borgere skal hjælpes, politik skal implementeres, og arbejdet skal dokumenteres. Men der er også brug for refleksivitet. Hensyn skal afvejes, dilemmaer håndteres, perspektiver undersøges, borgere inddrages og problemstillinger formuleres. Artiklen belyser tempoets betydning for kollegial refleksivitet. Den viser, hvordan tempoet kan både hæmme og fremme en refleksiv praksis. Artiklen baserer sig på en ph.d.- afhandling om faglig refleksiv praksis med empirisk afsæt i den danske beskæftigelsesindsats.

"Dag 12 på feltarbejde i jobcentret. Jeg har lige observeret et teammøde og er med notesbog og laptop under armen på vej fra mødelokalet tilbage til min plads i det åbne kontorlandskab, da jeg møder Per, en jobkonsulent, som jeg følger tæt. "Det er sjovt at betragte dig," siger han og fortsætter: "Du bevæger dig i et andet tempo, end vi andre gør. Du går langsommere, du bliver siddende lidt efter et møde, du lukker din computer lidt langsommere. Det er en god energi. Jeg tror, at det er godt for os, at du er her" (feltnoter i forbindelse med feltarbejde på et jobcenter, Kongsgaard, 2022: 157)."

Antropologen på feltarbejde observerer og analyserer mennesker og handlinger. Men i klippet ovenfor var det en af de observerede, der selv observerede og analyserede antropologen, i dette tilfælde mig, og i samme sætning brugte observationen til at analysere sig selv og sin organisation. Jeg var på daværende tidspunkt i gang med et fem-måneders feltarbejde på et dansk jobcenter i forbindelse med min forskning i 'faglig reflektiv praksis'. Jeg deltog i møder, sparringer og uformelle samtaler for at finde ud af, hvordan faglig reflektivitet tog sig ud på beskæftigelsesfeltet. Jeg vidste på forhånd fra mine egen praksisbaggrund på feltet, at der var 'fart på' i beskæftigelsesindsatsen, men jeg havde ikke tænkt, at tempoet skulle behandles som et selvstændigt fænomen. Men da først Per havde brugt begrebet i ovenstående dialog, gik det op for mig, at organisationens tempo var dybt forbundet med mulighederne for udøvelsen af en faglig reflektiv praksis. At reflektere sammen kræver nemlig, at man for en stund sætter tempoet ned og dvæler ved en problemstilling. Men at dvæle kan opleves som både vanskeligt, uproduktivt og ineffektivt i et arbejde med krav om handlinger, beslutninger og levering af aktiviteter. Produktionstilstanden og refleksionstilstanden var umiddelbart modsætninger.

I denne artikel vises, hvordan man kan forstå sammenhængen mellem tempo og reflektiv praksis i velfærdsarbejde. Først lægger jeg en grundpræmis frem om, at arbejdet med 'vilde problemer' fordrer en evne til at forstå, udholde og håndtere dilemmaer, og at denne evne kan læres organisatorisk gennem en fælles faglig reflektivitet. Dernæst viser jeg, hvordan det felt, jeg har studeret, var kendetegnet ved et højt tempo. Jeg argumenterer for, at det høje tempo er et generelt fænomen i såvel velfærdsarbejde som i det bredere liv i senmoderniteten i dag. Herefter argumenterer jeg for, at det høje tempo kan ses som en modsætning til reflektivitet, der på mange måder kræver, at man sætter tempoet ned og dvæler; i hvert fald for en stund. Et nedsat tempo giver mulighed for overhovedet at formulere dilemmaer og problemstillinger, og det bidrager til at temperere beslutningsprocesser

på et felt præget af vilde problemer. Til slut diskuteres, hvordan organisationer kan arbejde med tempoet og dermed bidrage til at designe oaser af refleksion. Selvom der er travlt i velfærdsarbejde, og tiden føles knap, så handler det ikke altid om mere tid, men om at bruge tiden anderledes. Som Ellström skriver, så er det måske sådan, at "[S]elvom tid er en nødvendig betingelse for at kunne reflektere, så er det næppe tilstrækkeligt. Det afgørende er selvfølgelig, hvordan tiden bliver brugt" (Ellström, 2006: 51, min oversættelse).

FELTARBEJDE I ET JOBCENTER

Artiklen baserer sig på ph.d.-afhandlingen Faglig Reflektiv Praksis. En undersøgelse af reflektivitet og dilemmahåndtering i velfærdsarbejdets frontlinje (Kongsgaard, 2022). Empirien stammer fra et længerevarende etnografisk feltarbejde i ét jobcenter samt interviews, observationer og deltagelse i en række møder, læringsworkshops, seminarer m.m. i en række øvrige jobcentre, primært fokuseret omkring ansatte og afdelinger, der arbejdede med borgere med andre problemer end ledighed. Afhandlingen indeholder et længere litteraturreview om begrebet 'reflektiv praksis', som artiklen også trækker på. Analytisk er der arbejdet abduktivt (Kongsgaard, 2022: kap. 4; Tavory & Timmermans, 2014), hvilket blandt andet betyder, at teoretiske og analytiske perspektiver er udviklet undervejs parallelt med dataindsamling, som eksempelvis perspektivet på tempo, som udfoldes i denne artikel (uddybes i Kongsgaard, 2022 kap. 6). Perspektivet stammer fra forskningsfeltet Street-level Bureaucracy, hvor det er en central pointe, at frontlinjemedarbejdere konstant må afveje dilemmaer i oversættelsen af politik til praksis (Lipsky, 2010).

VILDE PROBLEMER OG REFLEKTIV PRAKSIS

Uddrag fra feltnoter:

Jeg er med jobkonsulenten Ulla til samtale med en borger, der tidligere har lidt af et stort alkoholmisbrug.

Ulla: Du havde selv tænkt på noget med virksomhedspraktik?

Borger: Ja, altså nede i Vingården hos ham, som min ven kender.

Ulla: Vingården?

Borger: Ja, en kiosk, du ved, med vin, øl, cigaretter og noget mad, sådan en minikøbmand.

Ulla: Nåh, ja ... jeg sidder og tænker på det her med dit tidligere misbrug og så den her Vingården ...

Borger: Men det er ikke noget problem, det forstår jeg godt, men jeg har ikke rørt alkohol i ni måneder. Siden jeg begyndte på antabus.

Meget velfærdsarbejde kan karakteriseres som 'vildt' (Rittel & Webber, 1973). Hermed menes, at de problemer, man står overfor som velfærdsmedarbejder, ikke uden videre lader sig tæmme. Selve problemformuleringen (hvad handler det her om?) er åben og til debat. Og de løsningsmuligheder, man ser for sig (hvad skal der gøres?) er afhængig af, hvordan man former problemet – og omvendt. Yderligere kan man ikke med sikkerhed vide, hvad der kommer ud af en given intervention, og man kan heller ikke være sikker på, at resultatet kan føres tilbage til interventionen. Eksemplet med Ulla ovenfor stammer fra mit eget feltarbejde i jobcentret. 'Problemet' er ikke givet for Ulla. Det skal først formidles. Er problemet, at borgeren mangler et arbejde, at han har drukket for meget eller, at han mangler noget at stå op til? Er praktik i Vingården en indsats til at få borgeren i job igen? Vil praktikken blive vellykket, netop fordi borgeren selv har foreslået det? Eller vil den mislykkes, fordi borgeren bliver for eksponeret for alkohol og risikerer at falde i med druk igen? Skal Ulla lytte til sine erfaringer med, at man netop skal hjælpe alkoholikere væk fra det, der frister, eller skal hun arbejde ud fra kommunens værdi om empowerment og borgeren som ekspert i eget liv? Fører praktikken overhovedet til job eller resulterer den bare i at forlænge ledighedsperioden og samtidig at være gratis arbejdskraft til en 'vens ven?'. Alle disse overvejelser og mange flere, gik gennem Ullas hoved, da hun mødtes med borgeren. Efterfølgende vendte hun flere af overvejelserne med sine kolleger. Men uanset, hvor mange hun vendte det med, så kunne hun ikke være sikker på at træffe den rigtige beslutning. For den rigtige beslutning fandtes ikke på forhånd. Den viste sig først, da hun handlede. Vilde problemer er per definition fyldt med dilemmaer, der ikke kan fjernes, men kun afvejes.


En måde at håndtere dilemmaer på er ved at dele dem med kolleger og ved at bede kolleger om hjælp til at afveje dem og afsøge perspektiver, udfordre ens egne problemforståelser og afdække egne bias. Det er det, jeg her kalder faglig refleksiv praksis. Begrebet om 'refleksiv praksis' (reflective practice) har fået fornyet forskningsinteresse de seneste 20 år, hvor der er udgivet flere artikler og antologier om begrebet og dets anvendelse indenfor en lang række ar-



LEIF TØFTING KONGSGAARD

Leif er uddannet antropolog. Har arbejdet på beskæftigelsesfeltet som praktiker, leder, konsulent, oplægsholder og underviser siden 2003. Har skrevet metodebogen *Multiteoretisk Praksis i Socialt Arbejde* og været medredaktør på antologien *Bedre Begrundet Praksis*. Siden 2018 har Leif forsket i velfærdsarbejde bredt og beskæftigelsesfeltet mere specifikt.

lk@vaeksthus.dk



bejdsområder (se fx Béres & Fook, 2019; Boud et al. (Eds.), 2006a; Bradbury et al. (Eds.), 2010; Fook & Gardner, 2013; Fook et al., 2015; Reynolds & Vince (Eds.), 2004). Denne nyere litteratur står på skuldrene af Schöns begreb om 'the reflective practitioner', der første gang udkom i 1983 (Schön, 1991), som igen er inspireret af Dewey's tanker fra starten af 1900-tallet (se særligt Dewey 2009). Kort fortalt, så var det Schöns kongstanke, at man på daværende tidspunkt (1983) fejlagtigt så fagprofessionelle (ingeniører, socialarbejdere, lærere osv.) som implementeringsaktører, der blot skulle sørge for at anvende den rette viden på praksissituationer. I stedet skulle man ifølge Schön forstå de fagprofessionelle som kunstnere og forskere, der kreativt var i dialog med en praksissituation, og som reflekterede både i og efter praksis. Deraf begrebet om den reflekterende praktiker.

I den nyere litteratur og i min egen forskning er blikket flyttet væk fra den individuelle reflekterende praktiker og over imod de fælles faglige refleksioner indenfor en organisatorisk kontekst. En faglig refleksiv praksis er dermed en fælles praksis, hvor fagfolk reflekterer kritisk med hinanden i en organisatorisk setting. Hermed bliver det også interessant at forstå denne setting; dvs. de betingelser, hvorunder den faglige refleksive praksis udspringer sig. Litteraturen om dette er mangfoldig og beskæftiger sig med så forskellige aspekter som hierarkier, følelser, mening, ledelse, gruppeprocesser og meget mere. I min egen forskning fik jeg særligt øje på, hvordan fænomener som tempo, tal og brugen af forskellige typer af begrundelser og viden spillede sammen med den faglige refleksive praksis. I resten af denne artikel er det tempoperspektivet, der udfoldes.

FART PÅ I VELFÆRDSARBEJDE... OG I LIVET

I løbet af feltarbejdet på jobcentret overhørte jeg mange drøftelser, der handlede om travlhed. Følelsen af at have fart på, altid at være lidt bagud og at skulle skynde sig, var et gennemgående mønster. Nogle af de ansatte levede fint med tempoet, selvom de ville ønske, at det var knap så højt, mens andre oplevede det som et markant problem. En af jobkonsulenterne sagde eksempelvis:

"Jeg har aldrig oplevet så meget travlhed. Vi arbejder jo selv med sygemeldte borgere. Jeg ser det som en samfundstendens. Folk bliver syge af stress. Det gør vi også selv."

En af lederne udtalte på samme måde følgende i et interview:

"Og når vi i halvandet år har sagt: 'fart på, mere tempo', så er det klart, så udtrætter man jo også. Hvornår fejrer man succeserne?" (Kongsgaard, 2022: 165).

Nedenstående korte klip fra feltnoterne er illustrativ for, hvordan de ansatte undertiden forsøgte at 'leane' deres egen tid:

Copy paste

Jobcentret er i gang med en proces, hvor jobkonsulenterne skal blive bedre til at skrive præcise, velargumenterede og detaljerede jobplaner for borgerne. Jeg sidder nu til en gennemgang, hvor den faglige koordinator gennemgår en plan, som Sara, en af jobkonsulenterne, har lavet.

Den faglige koordinator peger på planen, hvor Sara i feltet 'jobmål' har skrevet 'opkvalificering'. Den faglige leder siger: "Her skal jo egentlig stå en række konkrete jobmål. Opkvalificering er jo ikke et jobmål."

"Ja," siger Sara, "det har du ret i. Men for mig handler det også om tid. Det er hurtigere lige at skrive opkvalificering end at skrive de enkelte punkter helt ud" (Kongsgaard, 2022: 171).

Jobkonsulenten er her bevidst om, at hun ikke har levet op til de faglige målsætninger, men forklarer det med tidspress. Det går simpelthen hurtigere lige at sætte ordet 'opkvalificering' ind i alle planer. Eksemplet er et af mange fra mit feltarbejde, hvor de ansatte på forskellig vis gav udtryk for, at tempoet var højt.

Som udefrakommende forsker kan det være vanskeligt at svare på, om arbejdsmængden for en konkret frontlinjemedarbejder eller leder er tilpas, for lille eller for stor. Det kan afhænge af forventninger til opgaveløsningen, tilgængelige ressourcer, kompetencer og meget mere. Men det, som jeg kunne få øje på som et centralt tema i empirien, var oplevelsen hos næsten alle af, at tempoet var højt, og at det var svært at nå alle arbejdsopgaver.

Oplevelsen af højt tempo i arbejdet kan naturligvis stamme mange steder fra, hvoraf noget kan handle om lokale organisatoriske forhold. Men der er sandsynligvis også mere strukturelle årsagsforklaringer, der handler om moderne velfærdsarbejde bredt set og generelle træk ved det senmoderne samfund i dag.

Frost (2010) har eksempelvis brugt begrebet informationalisme til at beskrive det særlige forhold ved professionsarbejde i dag, at den professionelle aldrig tidligere har skullet modtage, læse, indsamle, håndtere, pakke og selv udarbejde så meget information som i dag. Det gælder såvel i den konkrete sagsbehandling som i form af personalepolitikker, dokumentationskrav, nye retningslinjer, lovgivning, forskning,

evalueringer osv. I samme tråd har Murphy & Skillen (2015) brugt begreberne time-compression og task-compression i deres studier af professionsarbejdere i England. Her har de vist, at kravene om mere dokumentation og flere målinger har betydet, at den tid, der er tilbage til kerneopgaven med borgerne, er blevet mindre. En sådan komprimering af tiden (at arbejde hurtigere) og kerneopgaven (at skære opgaver væk) har en grænse, når det handler om menneske-arbejde, og vil derfor, skriver de, gå ud over muligheden for at foretage afbalancerede skøn.

I et større samfundsmæssigt perspektiv har Rosa (2014, 2019) lanceret betegnelsen accelerationssamfundet som en karakteristik af senmoderniteten i dag. Ifølge Rosa har vi aldrig kunnet kommunikere informationer eller kunnet transportere os selv hurtigere end i dag. Dette burde logisk set betyde, at vi havde mere tid, men i stedet har vi fået mindre tid. Dette skyldes, ifølge Rosa, at vi producerer og absorberer langt mere information end tidligere (jf. Frosts informationalisme), og at vi har forventninger om at nå og at opleve langt mere end tidligere. Vi fylder med andre ord de samme tidsenheder (et minut, en time, et år) med langt flere begivenheder. På den måde stiger tempoet accelererende.

Når medarbejdere og ledere i det jobcenter, jeg studerede, oplevede, at tempoet var højt, så var der selvfølgelig noget af det, der handlede om den lokale arbejdsmængde, organisering og ressourcer, men hvis vi følger ovenstående teoretikere, så var der også en stor del, der handlede om strukturer i velfærdsarbejde og livet i det hele taget i dag.

TEMPO I SPROG OG MØDER

Udover de tidligere nævnte udtalelser, så var der flere steder i empirien, hvor det tempofyldte arbejdsliv trådte frem. Eksempelvis i sproget. De metaforer, vi bruger om vores arbejde, kan nemlig sige noget om, hvordan vi forstår arbejdet (Morgan, 2006). Nedenfor er fire udsagn fra empirien på dette:

”Produktionen larmer i baggrunden”

”Vi skal tilbage og passe driften”

”Vi har et produktionstal, vi skal nå”

”Driften buldrer afsted”

Disse og lignende udsagn trådte typisk frem som en modsætning til at bruge tid på møder og refleksionsrum. Udsagnene giver, i min fortolkning, et billede af et fabriksarbejde eller et industrielt arbejde med maskiner og produktionsbånd, hvor 'det rigtige arbejde' handler om at producere noget og om, at

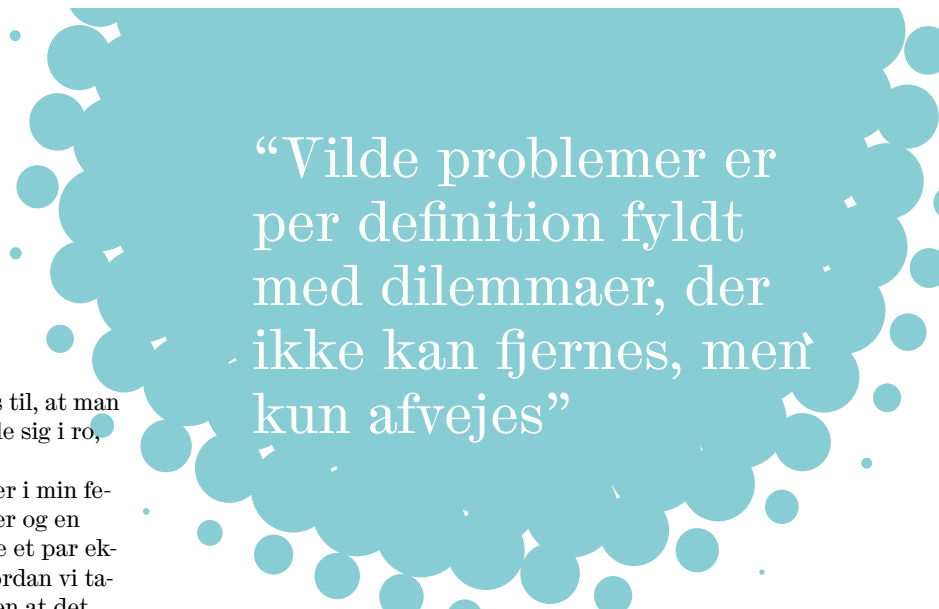
der er en 'drift' et sted, der bare kører derudad. Flere forskere har peget på, at netop beskæftigelsesfeltet på mange måder kan siges at være en form for produktionsfelt på grund af de mange krav om at producere aktiviteter, som fx samtaler, praktikker og indstillinger, på bestemte måder til bestemte tidspunkter (Andersen & Larsen, 2018; Caswell & Larsen, 2017, Caswell & Larsen (Eds.), 2022; Klindt et al., 2020). Her handler det ikke først og fremmest om møder med mennesker og fagligt skøn, men om at levere aktiviteter og passe drift og produktion. Oplevelsen af en drift, der buldrer af sted, og en produktion, der skal nås, bidrager til oplevelsen af et højt arbejdstempo, og skaber, i min analyse, en modsætning til refleksionstilstandens dvælende, og dermed potentielt 'uproduktive' tempo. Dette er selvfølgelig en analyse, der kan diskuteres og som er vinklet i forhold til afhandlingens tema. Man kunne også indvende, at produktionsmetaforerne blev brugt positivt som et udtryk for kvalitet og effektivitet. Ved at 'passe driften' og 'nå produktionstallene' levede man op til forventningerne til kerneopgaven.

Et andet sted, hvor tempoet trådte frem, var i organiseringen af teammøder, afdelingsmøder og ledermøder. De fleste møder varede en-to timer og bestod af mellem fem og 10 dagsordenspunkter. Ofte var der sat tidskoder på hvert enkelt punkt. Ud fra en effektivitetslogik fungerede mange af disse møder godt. Deltagerne nåede igennem punkterne til tiden. Men ofte udtrykte mødelederen og deltagerne, at det var gået for stærkt med flere af emnerne, typisk emner, der var dilemmafyldte. Her var der en oplevelse af, at et emne kun lige nåede at blive åbnet, førend man skulle videre til næste punkt, hvilket betød, at der i virkeligheden ikke kom så meget ud af at drøfte det. Nedenfor følger et kondenseret uddrag fra et teammøde i en afdeling i jobcentret. Vi kommer ind cirka midt i mødet, hvor en række borgersager drøftes:

Mette (beskæftigelseskonsulent) fortæller om en borger med hjernerystelse, der har været syg i godt seks måneder, men sagen er først sygemeldt fra arbejdsgiver fra i dag. Mette siger, at hendes plan er, at borgeren skal sendes til Center for Kommunikation [center, der specialiserer sig i at hjælpe personer med kognitive og kommunikative funktionsnedsettelser].

Inge (fagkoordinator) afbryder og fortæller, at hun er ved at lave et visitations-skema, hvor de kan opdele sagerne i graden af kompleksitet, og hvor man kan skrive planer, kontakt, opfølgning, virksomhedskontakt m.m. ind i. Herunder også, om man fx skal vende det med sundhedskoordinatoren [læge tilknyttet jobcentret].

Inge siger: ”I går talte jeg med sundhedskoordinatoren



“Vilde problemer er per definition fyldt med dilemmaer, der ikke kan fjernes, men kun afvejes”

om hjernerystelse. Han siger, at der er en tendens til, at man nu anbefaler folk at komme i gang fremfor at holde sig i ro, som man anbefalede tidligere,”

Jens (beskæftigelseskonsulent) bryder ind: ”Her i min ferie stødte jeg på en bog skrevet af en hjerneforsker og en psykolog, som jeg tænkte, at vi måske kunne købe et par eksemplarer af. Tilgangen er, at det handler om, hvordan vi taler om det. For eksempel at det ikke er farligt, men at det handler om at komme i gang roligt”.

Inge afbryder dialogen, der nu har varet 5 minutter, fordi de skal videre til næste punkt.

Eksemplet her er et af mange, hvor der blev taget hul på et dilemmafyldt emne, men hvor der hurtigt blev lukket ned igen, fordi man skulle videre til næste punkt. I eksemplet er der åbninger til refleksioner og perspektiveringer. Der refereres til et lægeperspektiv og en bog om emnet inddrages, men perspektiverne står mest tilbage som sporadiske udsagn og ikke som en del af en mere udforskende refleksion. Hjerne-rystelse er et godt eksempel på et såkaldt ’vildt problem’. Nogle læger anbefaler ro, andre aktivitet. Nogle mener, at det er en præcis diagnose, mens andre mener, at det er en diffus lidelse, der kan dække over andre lidelser. Medarbejderne i jobcentret var i tvivl om, hvad de skulle gøre. Give ro? Lave planer med aktivitet? Sende til specialister? Efter mødet fortalte lederen, at hun gerne ville have sat tempoet i mødet ned. Hun havde faktisk en ambition om at udfolde flere temaer og dilemmaer, men lykkedes ikke med det, fordi der ikke var tid til det. Jeg bruger her, og i afhandlingen, eksemplet til at pege på, at organiseringen af møder indebærer en bestemt temporalitet. Man kan med andre ord designe tempoet i møder. De kan afvikles i et højt og effektivt tempo, eller tempoet kan sættes ned og gøres mere dvælende. Dette vender jeg tilbage til længere nede.

ER DER NOGEN, DER HAR NOGET?

I empirien mødte jeg et interessant fænomen, som jeg døbte ’ingen har noget’. Det fandt typisk sted, hvis en leder ikke kunne deltage i et kommende møde. Så gik en af de ansatte rundt til sine kolleger og spurgte, om ’der var nogen, der havde noget’ til mødet. I langt de fleste tilfælde var svaret enten ’nej’ eller ’ikke noget, der ikke kan vente’, hvorefter mødet blev aflyst. Samme dialog udspillede sig, hvis et møde var overstået før tid. De fleste mennesker kender jo nok glæden ved at ’slippe’ for et møde, og det virker da også helt fornuftigt at aflyse eller forkorte et møde, hvis ikke der er mere at tale om. Men det, som undrede mig, var, at såvel frontpersonalet som lederne ofte gav udtryk for, at der var mange te-

maer og dilemmaer, de gerne ville drøfte, og at de gerne ville have mere tid til sparring. Jeg begyndte derfor at spørge, hvorfor de sagde, at de ikke ’havde noget’. Typisk svarede de, at de enten ikke ville tage tiden fra deres kolleger, eller at de ikke lige kunne komme i tanker om noget, da de blev spurgt.

Dette fænomen med ’ikke at have noget’ kobler jeg til forståelsen af tempo på to måder. For det første viser eksemplet, at møder og sparring er ikke ses som ’det rigtige arbejde’, som ’driften’. Når man har travlt, kan det derfor ses som en gevinst at aflyse et møde, fordi man så kan skynde sig at bruge tiden på det rigtige arbejde.

For det andet fortæller eksemplet os noget interessant om forholdet mellem tempo og refleksivitet, som jeg vil udfolde grundigere her. Når de ansatte ikke kunne komme i tanke om et tema til møderne, lige da de blev spurgt, så kan det nemlig handle om, at det tager tid at komme i tanke om og få formuleret, hvad det er, man går og tænker på, når man arbejder med vilde problemer og dilemmaer. Det ligger som sagt i vilde problemers natur, at selve problemformuleringen er åben. Derfor kan man, hævder jeg i denne analyse, have brug for at sænke tempoet, mærke efter og få hjælp til at formulere, hvad det egentlig er, man gerne vil drøfte. Problemstillinger og dilemmaer skal ofte kaldes eller lokkes frem, smages på og formuleres sammen med andre. Når frontpersonalet derfor sagde, at de ikke ’havde noget’, så var det, i denne analyse, ikke fordi de ikke havde noget, men fordi de på det tidspunkt, hvor de blev spurgt, ikke lige havde ord for det, som de måske gerne ville drøfte.

At problemformuleringer og dilemmaer skal kaldes frem, er en erfaring, jeg selv har fra undervisning, supervision og sparringsforløb, og egentlig også fra samtaler med venner. Nogle gange ved man først, hvad det handler om, når man hører sig selv formulere det overfor andre. På jobcentret fulgte jeg en række formaliserede supervisionsforløb, hvor samme pointe trådte tydeligt frem. I starten af en supervisionsseance skete der typisk det, at supervisor spurgte deltagerne, om de havde en case eller et tema med til drøftelse. Typisk, ligesom med møderne, var der ikke nogen, der ’havde noget’. Supervisoren bad så alle kort fortælle, hvad de aktuelt var opta-

get af i arbejdet. Nogle fortalte så om et borgerforløb, andre om balancen mellem arbejdsliv og privatliv og atter andre om IT-udfordringer osv. Herefter spurgte supervisor igen, om der var nogen, der havde et tema til drøftelse, og så skete der typisk det, at der var mange, der kom i tanke om et tema. Man ved fra supervisions- og gruppedynamisk teori, at en åben dagsorden, med en fast struktur og tid til at kalde emner frem, er befordrende for formuleringen af arbejdsmæssige temaer og dilemmaer (Bertelsen et al. (Eds), 2013; Heinskou & Visholm (Eds), 2013).

Jeg bruger her dette eksempel til at understøtte pointen om, at problemstillinger og dilemmaer skal lokkes frem og formuleres prøvende, og at det er nødvendigt at sætte tempoet ned, at dvæle og prøve sig frem, for at få dette til at ske. På den måde er der en modsætning mellem at reflektere og det at befinde sig i et højt tempo. Og det høje tempo sker, som argumenteret for tidligere, helt 'af sig selv' i såvel arbejdsliv som livet i det hele taget. Spidsformuleret, så bliver man automatisk taget med ind i produktionstilstandens høje tempo, mens det kræver en bevidst organisatorisk beslutning at skabe refleksionstilstanden.

TVIVL OG LAVERE TEMPO SOM VÆRDIER I VELFÆRDSARBEJDE

Kahnemann og Tversky (Kahnemann, 2012) har i deres nobelprisvindende arbejde om beslutningsprocesser vist, hvordan vi som mennesker laver fejlslutninger, når vi foretager vurderinger. Grundtanken er, at vi til daglig skyder genvej og overfører logikker og erfaringer fra ét felt til et andet. Dette hjælper os i mange situationer til at foretage intuitive og rigtige valg, men det gør også, at vi ofte tager fejl og er mere biased i vores vurderinger, end vi bryder os om at tro. Vi fortolker statistikker forkert, vi sætter lighedstegn mellem politikeres udseende og deres troværdighed, vi foretager fejlslutninger, når vi selv er påvirket af træthed, sult eller positive og negative følelser osv. Derfor, siger Kahnemann og Tversky, er der brug for at sætte tempoet ned og konsultere vores analytiske 'system 2' for at korrigere vores intuitive 'system 1'. Deres indsigter kan, hævder jeg, bruges som et kognitivt-psykologisk argument for at skabe organisatoriske rum, hvor tempoet er lavere. Molander (2013) har på samme måde argumenteret for, at der er brug for 'forsinkende processer' i organisationer. Eksempelvis ser det ud til, at læger, der diagnosticerer hurtigt, også diagnosticerer forkert. Han refererer her til Max Weber, der skrev, at "kollegialitet tempererer beslutningsprocessen ved at sætte farten på den ned" (refereret i Molander, 2013: 49). I et norsk studie har Nissen-Lie et al. (2017) undersøgt

sammenhængen mellem professionel tvivl og succesfuld terapi. De målte på terapeuters grad af selvværd og professionel tvivl. Det viste sig, at de terapeuter, der scorede højt på selvværd og højt på tvivl lykkedes bedre end andre terapeuter. Tvivl ser altså ud til at være en positiv professionel egenskab, og tvivl har samme temposænkende karaktertræk. Er man i tvivl, må man stoppe op, tænke sig om, og vende en problemstilling med en kollega (eller patienten/borgeren).

I min egen forskning fandt jeg på samme måde frem til, at tøven, tvivl, nysgerrighed og evnen til at stille spørgsmål og invitere til refleksioner så ud til at fremme en faglig refleksiv praksis. Når man tøver, er i tvivl eller stiller spørgsmål, sænker man automatisk tempoet. Man holder igen med svar og hurtige konklusioner og inviterer i stedet perspektiver og kritiske refleksioner på banen. Nedenstående sparring mellem to jobkonsulenter, som jeg overværede, illustrerer dette:

Klaus skal overtage en af Tines borgere med autisme. Planen er, at borgeren skal i praktik.

Tine: Har du egentlig talt med [navn på partnerskabsvirksomhed], om der er flere pladser?

Klaus: Ja, det var der. Fra 1. marts. Men jeg er i tvivl, om det er det rigtige for ham. Om der er jobmulighed ... eller hvad han har brug for? Er han egentlig afklaret til fleksjob?

Tine: Nej, men jeg vil vurdere, at han nok er berettiget. Han kan godt arbejde 37 timer om ugen, men mønstret er, at han så brænder sammen på et tidspunkt og bliver sygemeldt, og så vil han ikke tilbage samme sted. Det er i hvert fald, hvad vi har set før, men jeg kan jo ikke vide, hvordan det bliver næste sted.

Klaus: Altså, jeg har lige fået en jobordre ind fra [navn på virksomhed] til en lagerstilling. Det er godt nok 37 timer, så jeg ved ikke ...

Tine: Kunne du forestille dig, at du tog en snak med den arbejdsplads, og I så talte om, om det kunne blive et job, men også en afklaring, så han kunne få fleksjob samme sted, hvis ellers det viser, at det er det, han skal?

Klaus: Ja, måske jeg skal gøre det, og så kan vi måske tage første møde sammen? Hvordan tror du, han vil have det med det?

Bemærk her, hvordan Klaus udtrykker tvivl og stiller spørgsmål til Tine. Ikke som udtryk for en professionel usikkerhed, men som udtryk for, at han er i tvivl om, hvad der er det rette at gøre og som en invitation til at tænke med. Han tøver også ('så jeg ved ikke...'), hvilket jeg på samme måde fortolker som en invitation til at reflektere med. I den trykte tekst kan man ikke høre stemningen, som på samme måde var præget af invitationer og refleksionsindbydende pauser. Jeg har derfor udfoldet dette argument i afhandlingen og vil foreslå, at tvivl og langsomhed ophæves til værdier for professionsarbejde på lige fod med værdier som effektivitet og evidensbaseret praksis. Ikke som hinandens modsætninger, men som hinandens forudsætninger.

KAN MAN DESIGNE ET LAVERE TEMPO?

Hovedargumentet i denne artikel har været, at der er behov for en faglig refleksiv praksis, når man arbejder med vilde problemer og dilemmaer, og at en sådan faglig refleksiv praksis kræver, at man for en stund sætter tempoet ned og dvæler ved problemformuleringer, dilemmaer og tvivl, hvilket kan være vanskeligt på velfærdsfelter karakteriseret ved et højt arbejdstempo. Det høje tempo er den tilstand, vi kender bedst. Den sker så at sige af sig selv. Skal tempoet sættes ned, er man derfor nødt til at gøre noget for det organisatorisk. Der er brug for at designe oaser af refleksion. Rosa (2014) taler om oaser af deceleration, hvor tempoet bevidst sættes ned, og vi mennesker igen kan forbinde os resonante til hinanden og verden. Resonans skal i denne sammenhæng ses som en modgift til accelerationen. Oversat, helt for egen regning, til professionsarbejde, så kan et lavere tempo med

plads til fælles faglige refleksioner bidrage til, at man som frontlinjemedarbejder forbinder sig resonant til såvel kerneopgaven som til sine kolleger og ledere.

Sådanne refleksionsoaser kan opstå momentvis af sig selv ved kaffeautomaten, hen over skrivebordet, på bilture og i pauser. Det viser såvel min (Kongsgaard, 2022) som andres forskning (se fx Boud, 2006; Ellström, 2006; Hunt, 2010; Schenkel, 2006). Men i langt de fleste tilfælde så sker det ikke af sig selv. Det høje tempo, driften og produktionskravene sætter sig igennem og afbryder eller forhindrer de mere dvælende refleksioner. Derfor, hævder jeg, er der brug for, at velfærdsorganisationer arbejder bevidst med at designe refleksionsrum, hvor tempoet sættes ned og problemstillinger kan drøftes. Det lavere tempo kan designes på flere måder. Det kan ske gennem 'navngivelse' ved eksempelvis at udnævne bestemte møder eller dele af møder til sparrings- og refleksionsmøder. Det kan ske gennem fartdæmpende teknikker og modeller. Eksempelvis ved at lave regler for dialogerne og ved at styrke evnen til at tvivle, stille spørgsmål, være stille eller tænke med begreber og perspektiver fremfor at komme med råd, løsninger og hurtige konklusioner. Det kan også ske ved at arbejde med organisationens kultur og ad den vej fremme en spørgende og dvælende kultur, hvor usikkerheder, tvivl og dilemmaer lægges frem fremfor at blive ignoreret og set ned på.

Et lavere tempo er ikke nødvendigvis en modsætning til effektivitet og produktivitet. At sænke tempoet i momenter behøver ikke tage mere tid; det handler om, hvordan tiden bruges. En refleksionsoase kan vare to minutter i en sparring eller to dage på et kursussted. Det er tempoet og ikke den objektive klokke, det handler om. Dog er der en risiko for, at kravet om refleksiv praksis opleves som endnu et produktionskrav ved siden af alle de andre produktionskrav. Så måske det også handler om at forholde sig til, hvad der så ikke skal gøres, hvis der skal være plads til refleksionerne. Er det 'sagsgennemgang' med klare svar, er det informationer om lovgivning og processer, er det dokumentationskrav eller er det noget helt fjerde, der skal fylde mindre? Dette kan der næppe gives entydige og generelle svar på, men må være op til hver enkelt organisation at forholde sig til.

“I empirien mødte jeg et interessant fænomen, som jeg døbte 'ingen har noget'”

LITTERATUR

- Andersen, N. A. & Larsen, F.** (2018). *Beskæftigelse for Alle? Den Kommunale Beskæftigelsespolitik På Kontanthjælpsområdet Siden 2000*. Frederiksberg: Frydenlund Academic.
- Béres, L., & Fook, J. (Eds.)**. (2019). *Learning Critical Reflection: Experiences of the Transformative Learning Process*. London: Routledge Ltd.
- Bertelsen, P. Jacobsen, C. H. & Rosenberg, N. K. (Eds.)**. (2013). *Tværfaglig Supervision. Centrale Teorier Og Anvendelsesområder*. København: Hans Reitzel.
- Boud, D.** (2006). Creating the Space for Reflection at Work. In D. Boud, P. Cressey & P. Docherty (Eds.), *Productive Reflections at Work. Learning for Changing Organizations* (pp. 158-169). London: Routledge.
- Boud, D. Cressey, P. & Docherty, P. (Eds.)**. (2006). *Productive Reflections at Work*. Hoboken Taylor & Francis Ltd.
- Bradbury, H., Frost, N. Zukas, M. & Kilminster, S.** (2010). *Beyond Reflective Practice: New Approaches to Professional Lifelong Learning*. London; New York: Routledge.
- Caswell, D., Kupka, P. Larsen, Flemming & van Berkel, Rik.** (2017). The Frontline Delivery of Welfare-to-Work in Context. Activating the Unemployed. In R. van Berkel, D. Caswell, P. Kupka & F. Larsen (Eds.), *The Frontline Delivery of Welfare-to-Work in Context* (pp. 1-11). New York: Routledge.
- Caswell, D. & Larsen, F. (Eds.)**. (2022). *Borgerinddragelse i Beskæftigelsespolitikken*. København: DJØF/Jurist- og Økonomforbundets Forlag.
- Dewey, J.** (2009). *How we Think*. New York: BN Publishing.
- Ellström, P.** (2006). The Meaning and Role of Reflection in Informal Learning at Work. In D. Boud, P. Cressey & P. Docherty (Eds.), *Productive Reflections at Work. Learning for Changing Organizations* (pp. 43-53). London: Routledge.
- Fook, J., Collington, V., Ross, F., Ruch, G. & West, L. (Eds.)**. (2015). *Researching Critical Reflection: Multidisciplinary Perspectives*. Abingdon, Oxon, New York: Routledge.
- Fook, J. & Gardner, F.** (2007). *Practising Critical Reflection: A Resource Handbook*. Maidenhead: Open University Press.
- Frost, N.** (2010). Professionalism and Social Change. The Implication of Social Change for the 'reflective Practitioner'. In H. Bradbury, N. Frost & S. Kilminster (Eds.), *Beyond Reflective Practice: New Approaches to Professional Lifelong Learning* (pp. 15-24). London, New York: Routledge.
- Heinskou, T. & Visholm, S. (Eds.)**. (2013). *Psykodynamisk Organisationspsykologi: På Arbejde Under Overfladen*. København: Nota.
- Hunt, C.** (2010). A Step Too Far? from Professional Reflective Practice to Spirituality. In H. Bradbury, N. Frost, S. Kilminster & M. Zukas (Eds.), *Beyond Reflective Practice. New Approaches to Professional Lifelong Learning*. (pp. 155-169). London: Routledge Ltd.
- Kahneman, D.** (2012). *Thinking, Fast and Slow*. London: Penguin.
- Klindt, M. P., Rasmussen, S. & Jørgensen, H.** (2020). Aktiv arbejdsmarkedspolitik - før, nu og i fremtiden. In M. P. Klindt, S. Rasmussen & H. Jørgensen (Eds.), *Aktiv Arbejdsmarkedspolitik: Etablering, udvikling og fremtid* (pp. 13-48). København: Djøf Forlag.
- Kongsgaard, L. T.** (2022). *Faglig refleksiv praksis. En undersøgelse af organisatorisk dilemmaåndtæring og refleksivitet i velfærdsarbejdets frontlinje. Ph.d.-afhandling*.
- Lipsky, M.** (2010). *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services (30th anniversary expanded ed. ed.)*. New York: Russell Sage Foundation.
- Molander, A.** (2013). Profesjonelt Skjøn i Velferdsstaten: Mekanismer for Ansvarliggjøring. In A. Molander & J. Smeby (Eds.), *Profesjonsstudier II* (pp. 44-54). Oslo: Universitetsforlaget.
- Morgan, G.** (2006). *Images of Organization* ([Updated edition] ed.). Thousand Oaks, Calif., London: Sage.
- Murphy, M. & Skillen, P.** (2015). The Politics of Time on the Frontline: Street Level Bureaucracy, Professional Judgment and Public Accountability. *International Journal of Public Administration*, 38(9), 632-641. doi:10.1080/01900692.2014.952823
- Nissen-Lie, H. A., Rønnestad, M. H., Høglend, P. A., Havik, O. E., Solbakken, O. A., Stiles, T. C. & Monsen, J. T.** (2017). Love Yourself as a Person, Doubt Yourself as a Therapist? *Clinical Psychology & Psychotherapy*, 24(1), 48-60. doi:10.1002/cpp.1977
- Rittel, H. & Webber, M.** (1973). Dilemmas in a General Theory of Planning. *Policy Sciences; Integrating Knowledge and Practice to Advance Human Dignity*, 4(2), 155-169. doi:10.1007/BF01405730
- Rosa, H.** (2014). *Fremmedgørelse og acceleration*. København: Hans Reitzel.
- Rosa, H.** (2019). *Resonance: A Sociology of our Relationship to the World* [Resonanz] (J. C. Wagner Trans.). S.l.: Polity Press.
- Schenkel, A.** (2006). Disciplined Reflection or Communities of Practice. In D. Boud, P. Cressey & P. Docherty (Eds.), *Productive Reflections at Work. Learning for Changing Organizations* (pp. 69-79). London: Routledge.
- Schön, D. A.** (1991). *The Reflective Practitioner: How Professionals Think in Action* (11th repr. ed.). Aldershot: Avebury Ashgate.
- Tavory, I. & Timmermans, S.** (2014). *Abductive Analysis. Theorizing Qualitative Research*. Chicago, Ill.: University of Chicago Press.
- Vince, R. & Reynolds, M. (Eds.)**. (2004). *Organizing Reflection*. Aldershot: Ashgate.

PEER REVIEWED

Død tid: Tab af temporal kontrol i mødet med velfærdsstaten

AF MERETE MONRAD, LEKTOR



Hvad betyder tid for mødet med velfærdsstaten? Med udgangspunkt i Bourdieus tænkning om tid vil jeg vise, hvorfor det er vigtigt for socialt arbejde at sætte fokus på borgernes oplevelser af tid. Bourdieu beskriver, hvordan udsatte borgere kan blive fanget i død tid, der er tom, formålsløs, meningsløs og udsigtsløs. Udsatte borgere oplever ofte ventetid i mødet med velfærdsstaten. Hvordan kan vi tilrettelægge forløb for udsatte borgere, så vi undgår at skabe oplevelser af død tid, som berøver borgerne deres drømme for fremtiden og deres handlekraft?

N

år borgere møder velfærdsstaten, møder de ikke bare problemforståelser, metoder, tilgange til løsninger og indsatser. De møder også et tidsligt organiseret system med bestemte tidsrammer: hyppighed af møder, tempo i indsats, længde af ventetid på udredning og behandling. Borgernes levede tid skal passes ind i velfærdsinstitutionernes temporale organisering. Men borgernes levede tid passer ikke altid ind i tidsrammerne (Fahlgren 2009). For borgerne kan det være hårdt at måtte vente flere måneder på, at en behandling igangsættes, når man nu endelig er klar til at få hjælp. Eller det kan være svært at få øje på, hvad indsatserne skal føre til på langt sigt. Inde fra det sociale arbejde fremstår systemets tidslige organisering normaliseret: Selvfølgelig bliver man nødt til at vente på behandling. Og selvfølgelig skal der indhentes dokumentation før vi kan gå videre i sagen.

Igennem interview med 43 arbejdsløse i udsatte positioner er det tydeligt, at tid betyder meget for oplevelsen af at møde velfærdsstaten. Nogle gange oplever borgerne, at det går for hurtigt, og andre gange går det for langsomt. Hvis hjælpen ikke søges tilpasset borgernes levede tid, så er den knap så hjælpsom, som den kunne være. I nogle tilfælde er selve tempoet i en indsats problemet fra borgernes perspektiv. Det går så hurtigt, at de bliver pressede, eller det går så langsomt, at de tænker, at de nok når pensionsalderen, uden at den problematiske tilstand er afhjulpet.

Den franske tænker Bourdieu diskuterer tid og magt på en måde, som er frugtbar for at forstå borgernes oplevelse af at møde velfærdsstaten. Bourdieu (2000) gør opmærksom på, at magtesløshed kan få mennesker til at miste forbindelsen til deres fremtid, så de ikke længere tror på, at deres liv kan

ændre sig. Bourdieu beskriver, hvordan udsatte borgere kan blive fanget i død tid, der er tom, formålsløs, meningsløs og udsigtsløs.

Jeg vil igennem artiklen belyse, hvordan borgernes møde med velfærdsstaten ser ud, hvis vi ser på det igennem en prisme af tid. Hvilke konflikter imellem borgernes tidsoplevelser og velfærdsstaten kan vi få øje på? Hvordan kan vi undgå at skabe oplevelser af død tid?

Igennem en analyse af udsatte borgernes møde med jobcentret vil jeg åbne disse temaer og både pege på problemer, som borgerne oplever, når de konfronteres med velfærdsstatens tid, men også muligheder for at borgerne får større kontrol over egen tid og kan se mulige fremtider for sig.

FORSKNING I BORGERES TIDSOPLEVELSER I MØDET MED VELFÆRDSSTATEN

Forskning i arbejdsløse i udsatte positioner har peget på, at ventetid er et centralt problem. Udsatte arbejdsløse er ofte involveret i en række sociale og sundhedsmæssige indsatser, samtidig med at de har et forløb i jobcentret. Trods stigende fokus på helhedsorientering så forlænger samspillet imellem indsatser i forskellige enheder og sektorer ofte borgernes ventetid, fordi indsatser i en enhed er afhængige af, at fx udredning, behandling og dokumentation er blevet tilvejebragt i en anden enhed (Andersen et al. 2017; Danneris 2018; Monrad 2021; Walker et al., 2016). Nielsen et al. (2021) finder, at borgernes oplevelser af ventetid i beskæftigelsesindsatsen afhænger af deres temporale handlekraft (se Flaherty 2002) på den måde, at borgere, der oplever kontrol over ventetiden eller oplever, at ventetiden har en heldig timing i forhold til andre hændelser i deres liv, kan opleve ventetiden som brugbar og meningsfuld. For andre borgere forstærker ventetid oplevelsen af uvished og magtesløshed.

Carr et al. (2014) viser, at borgerens kontrol over ventetiden på afgørende vis påvirker oplevelsen af at vente. I et studie af patienter, der venter på en operation, fandt Carr et al. (2014), at patienter der ved, hvornår de skal opereres, oplever at ventetiden går hurtigt, og at de kan bruge den på noget meningsfuldt. Patienter, der ikke ved, hvor længe de skal vente, oplever modsat, at ventetiden slæber sig afsted og dræner dem. I tråd med det påpeger Marston & McDonald (2008), at ventetid har betydning for borgernes oplevel-

se af autonomi og handlekraft. Oplevelsen af ventetid afhænger altså af den usikkerhed, der er forbundet med den, og de muligheder, man har for at handle temporalt (fx planlægge sin tid).

I samfundet er der nogle generelle normer for, hvor man forventes at være i sit liv, når man har en bestemt alder. Når man er omkring 30 år, forventes man fx at være i gang med at stifte familie, og på samme måde er der normer for, hvornår man har gennemført uddannelse, fået job og fået fast bolig. Når man ikke lever op til disse normer, kan man komme til at føle sig som en outsider. Langtidsarbejdsløse kan opleve at være "temporale" så vel som sociale outsiders, når de ikke passer ind i de normer for arbejde og uddannelse, som passer til deres alder, og heller ikke oplever den samme travlhed, som følger med en bestemt livsfase. Denne oplevelse af at være en temporal outsider kan forværre oplevelsen af stilstand (Andersen & Bengtsson, 2019; Järvinen & Ravn 2017; Kessing & Ravn 2017; Mølholt 2017).

Den eksisterende forskning viser, at borgernes oplevelser af tid i mødet med velfærdsstaten er afgørende. Denne artikel bygger videre på eksisterende forskning ved at sætte fokus på borgernes muligheder for at danne visioner for fremtiden, og hvad der sker, når borgere mister forbindelsen til deres fremtid.

METODE OG DATA

Artiklen er baseret på interview med 43 borgere gennemført i 2020-2022. 24 af interviewene er gennemført som individuelle interview, mens 5 er gennemført som gruppeinterview med 2 til 5 deltagere. Borgerne er rekrutteret igennem 6 kommuner, som samarbejder med Center for Udvikling af Borgerinddragende Beskæftigelsesindsatser (CUBB). Vi har i rekrutteringen bedt kommunerne om at udvælge borgere på uddannelseshjælp, ressourceforløbsydelse og aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere. Borgerne har alle problemer ud over ledighed. 24 er kvinder, 19 er mænd. De individuelle interview varede fra 15 til 85 minutter, mens gruppeinterviewene varede 2 timer. Der er desuden gennemført et gruppeinterview med 11 jobcentermedarbejdere. Nogle af de individuelle interview og to af gruppeinterviewene er gennemført digitalt på grund af COVID-19. Alle informanter har givet samtykke til at deltage og har i artiklen fået pseudonymer.



MERETE MONRAD

Merete Monrad er PhD og lektor ved Aalborg Universitet, hvor hun er del af CUBB: Center for Udvikling af Borgerinddragende Beskæftigelsesindsatser og forskningsgruppen WISER. Hun har i sin nuværende forskning særligt fokus på borgernes deltagelsesmuligheder og borgernes oplevelser af ventetid, frustration og vrede og følelsesmæssige krav i mødet med jobcentret og de moralske dilemmaer, som professionelle står i i det sociale arbejde.
monrad@socsci.aau.dk

Adgangen til borgerne har været igennem jobcentre, som er i gang med at udvikle deres indsats i retning af styrket borgerinddragelse, og i flere af kommunerne har dette udviklingsarbejdet pågået i en årrække. Borgernes oplevelser af mødet med jobcentret kan derfor ikke forventes at være repræsentative. Flere borgere, der tidligere har boet i andre kommuner, beretter da også, at det fungerer bedre, efter de flyttede til den kommune, de nu er i. Som datamaterialet viser, er det dog ikke, fordi borgernes fortællinger af den grund er fri for problemer. Datamaterialet er derfor egnet til at pege på de problemer i borgernes møde med jobcentret, som ikke er lette at løse, men beror på mere grundlæggende udfordringer i den måde, velfærdsstaten strukturerer forløb for udsatte borgere.

Interviewguiden fokuserede på borgernes forventninger til jobcentret, ønsker om hjælp, oplevelse af tidsrammerne og tempoet i indsatsen, samt oplevelse af meningsfuldhed, sammenhæng og indflydelse. Denne artikel tager udgangspunkt i oplevelsen af tidsrammer og tempo, hvor særligt ventetid fremtræder som et centralt tema.

Interviewene er kodet med fokus på alle tidsoplevelser: ventetid, tempo i indsats, udvikling/fremdrift, tilbagegang, stilstand, gentagelser, forventninger til fremtiden, uvished, kontrol over egen tid. Analysen er foretaget som en vekselvirkning imellem datamaterialet og Bourdieus tænkning om tid og magt.

AT LEVE UDEN EN FREMTID

Bourdieu betragter tid og magt som forbundne og beskriver fremtid som en ressource, som ikke alle har adgang til: "Kapital i dens varierende former er en forkøbsret til fremtiden" (Bourdieu 2000: 225), skriver han. Men hvad mener han med det? Bourdieu peger på, at mennesker, der lever i en magtesløs position, kan miste deres visioner for fremtiden. Når man ikke har magt til at påvirke sit liv i nutiden, så bliver ens forbindelse til mulige fremtider brudt. Bourdieu beskriver det decideret som at leve "uden en fremtid" (Bourdieu 2000: 221). At leve uden en fremtid er at leve uden en forventning om forandring. Uden at kunne se for sig, hvad der kommer til at ske, og hvor ens liv bevæger sig hen. Hvad det vil sige at leve uden en fremtid bliver tydeligt, hvis man kontrasterer det med livet for mennesker med fastansættelse. Når man har en fastansættelse, så kan man leve med et stabilt og ordnet forhold til fremtiden; man kan se en forudsigelig livsbane for sig (Bourdieu 2000: 225). At denne livsbane kan blive afbrudt af uforudsete hændelser, er ikke pointen, men derimod at nogle mennesker er i en social position, hvorfra de

kan skabe relativt sikre forestillinger om den uvisse fremtid, mens andre ikke har de nødvendige ressourcer til at kunne konstruere en livsbane, der rækker ind i fremtiden. I datamaterialet fremstår den manglende fremtid tydeligt:

"Men jeg er bare gerne vil vide, altså nu går jeg her, ude på Tilbud 1, men hvornår sker der yderligere proces sådan, hvad skal der ske med mit liv fremadrettet? For jeg kan jo ikke bare blive ved med at være her." (interview Ida)

"Jeg synes bare, jeg har stået i stampe i tre år. Og selvfølgelig ved jeg godt, at de skal have rigtig meget, før de kan gå videre til rehabilitering. Jeg kæmper jo med det her PTSD og alt det andet. Men jeg føler også, at da det var jeg lige kom, så fik jeg at vide, at nu skal du på rehabilitering snart. Og så var det snart to år siden. Det der med, at man står midt på dybt vand, og at man ikke ved, hvor man ender henne." (interview Eva)

"Og det har virkelig været frustrerende, at det er intet, man hører. Jeg hørte intet eller noget som helst, der skete bare ingenting. Så ringede jeg til mit center og sagde, at nu skal der til at ske noget nu. Jeg vil ikke gå i limbo mere. Jeg har stået i ingenmandsland, jeg vidste ikke, hvad min fremtid den bringer. Og det ved jeg stadigvæk ikke. Men altså jeg føler jo, at jeg har spildt et år, bare på at gå." (interview Helene)

Borgernes oplevelse af uvished er tydelig i det ovenstående: De er på dybt vand, i limbo eller i ingenmandsland fanget mellem to fronter. I det nedenstående uddrag reflekterer tre borgere over, hvordan det er ikke at arbejde og ikke kende sin fremtid:

"Johanne: Jamen, det er faktisk hårdt. Det er jo næsten dem, der har et 37-timers job, som så snakker om, uha, det er godt nok hårdt med arbejde, også børn og hjem og alt det der. Jamen, altså det er jo faktisk pisse hårdt også at gå der, i sådan lidt halvvejs venteposition, hvor man så tænker, "Hvad skal der ske?" Det er sådan en, det er faktisk hårdt, sådan mentalt.

Niels: Du bruger dobbelt så mange kræfter på at lave ingenting, som du gør på at-

Lars: -at lave noget, ja.

“Men hvornår sker der yderligere proces sådan, hvad skal der ske med mit liv fremadrettet? For jeg kan jo ikke bare blive ved med at være her.”

Johanne: Det er faktisk lettere, at bare skulle tage af sted til job og så gå hjem igen. Altså i stedet, end, end at skulle tænke: ”Godt, næste gang til det møde, hvad skal vi så snakke om og hvad er egentlig, og hvad er egentlig fremtiden og hvad skal der egentlig ske og hvad sker der? Årh desperat, af at tænke, hvad skal der ske?” (Gruppeinterview borgere)

Borgerne sætter her deres eget liv op overfor en forestillet normal hverdag med arbejde og fremhæver betydningen af den uvished, de lever med.

Bourdieu understreger, at menneskers forsøg på at forme deres fremtid præges af den kontrol, de har over deres nutid: ”Tilbøjeligheden til at justere ens handlemåde i relation til fremtiden er stærkt afhængig af ens chancer for at kontrollere den fremtid, chancer som er indskrevet i nutidens vilkår” (Bourdieu 2000: 223). Hvis man ikke har magt til at påvirke sin nutid, så kan det være svært at forestille sig en fremtid og at handle fremtidsorienteret.

Bourdieu beskriver, hvordan magtesløsheden kan få mennesker i udsatte positioner til at svinge imellem fantasi og overgivelse, mellem at nære urealistiske håb og ikke at have nogen tiltro til, at noget nogensinde bliver bedre. Flere borgere giver udtryk for, at det er svært at sige, hvad de drømmer om, at det skal føre til, fordi de ikke kan se mulighederne for sig:

”Og der er ikke plads til drømme, når man- i, i, i det liv vi lever med sygdomme” (gruppeinterview Lene)
”Så, ja, så jeg ved ikke, hvad jeg mest håber på, fordi

jeg kunne jo godt tænke mig at komme ud at være på arbejdsmarkedet, og da egentlig også helst, at man kunne fjerne alle mine diagnoser, og jeg var helt normal [...] at jeg bare kunne arbejde på normal vis, men det kan jeg ikke.” (interview Ida)

Borgerne er spændt ud mellem urealistiske håb (om en fremtid uden diagnoser) og opgivelse af alle drømme. En borger fortæller, at han trods nedslidte knæ og ødelagte skuldre endte med at melde sig i arbejde, fordi han ikke orkede at vente mere. Det endte hurtigt med en sygemelding. Dette desperate forsøg på at komme ud af ventepositionen går igen i datamaterialet og viser både, hvor hårdt det er at vente på at få afklaret sin fremtid, og hvordan magtesløsheden kan nære urealistiske håb.

DØD TID

”Altså jeg ikke rigtig fået lavet noget struktur på min hverdag, men det har jeg ellers rigtig meget behov for. Så jeg har egentligt gået og sovet rigtig meget, og sådan altså generelt været rigtig modløs. Jeg tror, at den der, nå ja ja. Altså, jeg kan lige så godt bare gøre det i morgen. Det er ikke så vigtigt at få gjort i dag. Så der var også rigtig mange ting, der blev skubbet foran mig. Og så gik jeg hele tiden med den der over hovedet, jamen hvornår bliver jeg kontaktet igen, hvornår sker der noget mere?” (interview Louise)

Tiden kan blive tom, når man venter og ikke har noget, man skal nå. Når man ikke er involveret og absorberet, men bare skal slå tiden ihjel (Bourdieu 2000: 224). Bourdieu argumenterer for, at det er vores involvering i verden, der “skaber” tid. Vores involvering i verden handler om vores projekter, mål, ønsker, forpligtelser, krav, vi skal leve op til m.v. Disse krav, forpligtelser og projekter er ifølge Bourdieu meget ofte knyttet op på vores arbejde. At have et arbejde handler også om at have et sted, man skal være på et bestemt tidspunkt, at have en funktion, opgaver og noget, man skal nå. Involvementet i arbejdet strukturerer tiden og giver fremtiden en form igennem deadlines, mål, møder og så videre. Selv om arbejdet selvfølgelig er fyldt med krav, så beskriver Bourdieu det også som et univers, der hjælper os med at orientere vores sociale handling. Uden denne involvering i verden – som kan være et lønarbejde, men ikke behøver at være det – så mister man forventningen om en fremtid. Bourdieu beskriver tiden for mennesker, der står uden en involvering i verden, således:

”De kan kun opleve den fri tid, som er overladt til dem, som død tid, formålsløs og meningsløs. Hvis tiden virker, som om den er tilintetgjort, så er det, fordi beskæftigelse er støtte, hvis ikke kilden til de fleste interesser, forventninger, krav, håb og investeringer i nutiden, og også i fremtiden eller fortiden, som den implicerer, kort sagt et af de vigtigste grundlag for illusio i betydningen involvering i livets spil” (Bourdieu 2000: 222)

At have fri tid er meningsløst, hvis man ikke har noget at tage sig til og noget, man skal nå. Bourdieu omtaler det også som ikke-tid, ”hvor intet sker, og der er intet at forvente” (Bourdieu 2000: 222). En borger beskriver denne oplevelse:

”Ugerne de går hurtigt, men altså dagene kan sgu også være lange, ikke? [...] selvom jeg siger, at jeg er ude og gå hver dag. Det kan også virke sådan lidt intetsigende, fordi det er jo ikke noget jeg skal, det er noget, jeg selv vælger. Men det der med at have nogle aftaler altså, nu eksempelvis så sætter jeg pris på torsdag, fordi der har jeg en aftale kl. 12, hvor jeg skal møde op, ikke? Men også det der med, at du har noget mere konkret, nogen, som holder en op på noget. Nogen, som har en forventning til, at du møder op, fremfor at det er noget, jeg selv

“Magt er altså knyttet til forudsigelighed; at kunne danne forventninger til fremtiden og vide, hvad der kommer til at ske. Her er et reelt dilemma i det sociale arbejde i beskæftigelsesindsatsen”

skal beslutte. Men der har sgu da også været dage, der har sgu da også været dage, hvor man så siger: Ved du hvad? Det her, det kan sgu da vente til i morgen, ikke? Såsom vasketøj eller en opvask eller et eller andet. Men det er også bare lidt dovent, eller ugideligt, eller hvad ved jeg?” (interview Michael)

Når man ikke har noget, man skal nå eller klare, bliver dagene lange, og alt kan lige så godt udsættes til i morgen. Nielsen et al. (2021) viser, at udsatte borgere investering i livet ikke behøver at blive båret af beskæftigelse. Andre sociale relationer, som fx relationen til børn og engagementet i at støtte dem i deres hverdag, kan gøre ventetid meningsfuld.

Død tid er oplevelsen af at tiden står stille, at man ikke kommer nogen vegne, man har intet, man skal nå, hver dag ligner den foregående, og man har intet grundlag for at danne forventninger til fremtiden: der kommer alligevel ikke til at ske nogen forandring til det bedre.

UVISHED OG UFORUDSIGELIGHED

For Bourdieu (2000: 228) er ventetid forbundet til magt og afmagt: ”Den almægtige er den som ikke venter, men får andre til at vente” – og videre: ”at lade andre vente, at forsinke uden at knuse håb [...] er en integreret del af magtudøvelse” (Bourdieu 2000: 228). At lade andre vente er således en form for magtudøvelse – også når det ikke er tilsigtet.

Magt er knyttet til kontrol over egen tid – temporal kontrol. Indflydelse handler derfor ikke kun om, at borgeren er med til at sætte en dagsorden, afgrænse hvilke problemer, der skal behandles, og hvilke løsninger, der skal iværksættes. Indflydelse handler også om kontrol over egen tid: Hvor når skal noget ske, hvad tid på dagen, og hvor længe skal det vare (Monrad & Danneris 2021). Og magtesløshed viser sig også som et tab af kontrol over egen tid:

”Min sagsbehandler ringede og sagde, at de, at jeg skulle møde fra 9-14 og i tre dage om ugen. Så der var der i hvert fald ikke nogen, der lyttede. Hvor jeg bare var sådan: ”jamen det er jo rigtig mange timer”, ”jamen det er det, du skal.” (interview Ida)

Ida har flere psykiatriske diagnoser, misbrugsproblemer og omfattende søvnproblemer. Hun beskriver i interviewet, hvordan hun bliver stresset af at gå i misbrugsbehandling to dage om ugen og virksomhedspraktik de resterende tre dage. Hun oplever ikke at blive lyttet til og kan ikke se nogen vej ud af de høje krav på hendes tilstedeværelse. Hun beskriver,

at hun får selvmordstanker og må have en veninde til at sove hos sig. Selv om det i sin alvorsgrad er et enestående eksempel i datamaterialet, så viser det betydningen af kontrol over egen tid for borgerne.

Bourdieu beskriver videre, at de temporale dimensioner af magt også handler om (u)forudsigelighed:

”Absolut magt er magten til at gøre sig selv uforudsigelig og nægte andre mennesker nogen rimelig forventning, at placere dem i total uvished ved ikke at tilbyde dem nogen rammer at danne forventninger ud fra.” (Bourdieu 2000: 228).

Magt er altså knyttet til forudsigelighed; at kunne danne forventninger til fremtiden og vide, hvad der kommer til at ske. Her er et reelt dilemma i det sociale arbejde i beskæftigelsesindsatsen, for selv om sagsbehandlerne i jobcentret godt kan forstå borgernes behov for afklaring af fremtiden, så vil en afklaring væk fra arbejdsmarkedet være afhængig af, at der oparbejdes dokumentation, og at et rehabiliteringsteam træffer beslutninger. Sagsbehandlerne kan ikke på forhånd vide, hvad der bliver besluttet på et rehabiliteringsteam-møde, og de kan derfor have svært ved at understøtte borgerne i at danne realistiske forventninger til fremtiden. Nogle sagsbehandlere beskriver, at de oplever rehabiliteringsteam-møderne som uforudsigelige. En mødeleder på rehabiliteringsteam-møder beskriver samtidig de vanskeligheder, der opstår i samarbejdet, når borgeren har en klar forestilling om at få bevilliget noget bestemt, og det så ikke sker:

”Jeg tror bare, at hvis man som rådgiver kan gøre sig selv en tjeneste for at undgå al den opfølgning, der må være bagefter i relationsarbejdet, det kan man forebygge, hvis man ikke lægger sig for fast på nogle løsnings- men at man mere ligesom åbner døren, der er de her fire muligheder, som rehabiliteringsteamet kan anbefale [...] Vi må gå ind ad døren og forholde os åbent og så se hvad der kommer ud af det” (gruppeinterview jobcentermedarbejdere)

De meget høje dokumentationskrav og den opdeltede beslutningsstruktur i beskæftigelsesindsatsen skaber en uvished for både borger og sagsbehandler. Uvisheden kan forværres af ventetid på at få sagen på et rehabiliteringsteam-møde. Og det kan være dilemmafyldt for sagsbehandleren at forsøge at skabe vished for borgeren, for det kan skabe forventninger om fremtiden, som bliver skuffede. De medarbejdere og ledere, der skal forbinde systemets beslutningsstruktur, dokumentationskrav og tidsrammer med borgernes virkelighed, er bevidste

om, hvor udfordrende det er for borgerne:

”At borgeren undervejs i sit forløb: ”Hvad skal det ende med? Hvor lang tid tager det her? Jeg vil vide hvor lang tid det tager, hvor lang tid skal jeg være hos denne her arbejdsgiver?” ”Jamen prøv at høre, vi kan ikke sige det”. Jamen, jeg kan da godt som helt almindeligt menneske forstå, at en borger spørger efter det [...] Jeg tænker, at nogle gange så sætter vi de her mennesker, som er nogen af dem, der har det allersværest i det her samfund til noget, som jeg tænker, at ikke engang os, som jeg ville kalde meget velfungerende mennesker, kunne have ressourcer til at bestride” (Afdelingsleder, gruppeinterview jobcentermedarbejdere)

For borgerne er der et stærkt behov for at kunne tegne en mulig fremtid trods uvisheden:

”Jeg kan sagtens forstå, at man kommer ind første gang, at det ville være svært for [dem] at sige, ”Nu skal du høre. Fremtiden ser enten sådan her ud eller dang, dang, dang”. Det kan jeg sagtens forstå, at, at det næsten er svært for dem, men jeg tænker, på en eller anden måde, hvis man bliver sygemeldt, så har man måske været omkring lægen, har man måske været omkring et eller andet, som jeg tænker, at når man sidder og fortæller fra sit hjerte, at de så godt kunne sige, ”jamen det lyder måske som hen imod det her,” end at de bare siger ”ja, men, øhm, vi snakkes jo ved igen om en måned.” [...] Sådan lidt italesæt et eller andet, frem for bare den der, man står i uvisheden og nå okay, det var så det møde der blev overstået, så nu går jeg hjem.” (gruppeinterview borgere Marianne)

Selv om sagsbehandleren ikke kan skabe forudsigelighed, så har borgeren brug for hjælp til at kunne se sandsynlige fremtider for sig.

TID OG SELVTILLID

Med Bourdieu har jeg tydeliggjort, hvordan mødet med velfærdsstaten kan forstærke borgeres oplevelse af magtesløshed og hensætte dem i død tid, en ventetid, der opleves formålsløs og meningsløs. Hvor Bourdieu forsøger at forstå tidsoplevelsen for mennesker, der lever i magtesløshed, så forsøger den australske sociolog Barbalet (1998), at teoretisere over, hvordan emotioner har betydning for menneskers handlekraft – og dermed, hvad der er afgørende for, at mennesker føler magt til at handle i eget liv.

Nærmest som en spejling af Bourdieu beskriver Barbalet, hvordan vores forventninger til fremtiden formes af nutiden. Barbalet beskriver selvtillid som en essentiel emotion for at kunne engagere sig i den ubestemte fremtid. Selvtillid er oplevelsen af, at man har kapacitet til at kunne opnå det, man gerne vil, en følelse af "overbevist forventning" rettet imod fremtiden:

"Selvtillid er en emotion igennem hvilken en mulig fremtid bliver bragt ind i nutiden."
(Barbalet 1998: 87).

For Barbalet bliver selvtillid blandt andet styrket af oplevelser af relationel accept, anerkendelse og at opleve, at man er ønsket. Men for Barbalet er selvtillid ikke bare afhængig af andres sociale støtte og værdsættelse, selvtillid er også afhængig af adgang til ressourcer. Man kan tro på, at man kan opnå det, man ønsker i fremtiden, fordi man har adgang til ressourcer (socialt, materielt, kulturelt), som kan hjælpe en med at nå ens mål. At kunne forestille sig mulige fremtider og kaste sig ud i at realisere dem kræver altså et fundament af social støtte, accept, værdsættelse og adgang til ressourcer (Barbalet 1998).

De borgere, vi har interviewet, som oplever et frugtbart møde med jobcentret, beskriver netop det: At jobcentret støtter dem, viser forståelse for deres udfordringer, hjælper dem med at få adgang til den hjælp, de har brug for, for at få deres hverdag til at fungere og få ryddet sten af vejen, så det bliver muligt enten at opnå afklaring væk fra arbejdsmarkedet eller bevæge sig tættere på arbejdsmarkedet.

HVORDAN KAN MAN FORHOLDE SIG TIL BORGERENS OPLEVELSE AF TID?

Vores interview med udsatte arbejdsløse peger på, at de problemer, som borgerne oplever i mødet med velfærdsstaten, kan være temporale: De handler om tidlig organisering, kontrol over egen tid, uvished om fremtiden og ventetid. Død tid er afgørende at give opmærksomhed i det sociale arbejde, fordi mødet med velfærdsstaten kan skabe eller forstærke borgernes oplevelse af stilstand. Det kræver en opmærksomhed på, hvornår borgerne oplever stilstand, og hvad oplevelser af ventetid betyder for borgerne. Vi finder hovedsageligt, at ventetid opleves som en belastning for borgerne, men der er meget forskellige oplevelser af ventetid, som gør det nødvendigt at interessere sig for, hvad ventetid betyder for netop denne borger.

Analysen har vist, at det er afgørende at styrke borgernes kontrol over egen tid. Det kræver et fokus på at give borgere

indflydelse ikke bare på problemforståelse og indsats, men også timing. Og kommunikativt kan man bidrage til at nedbringe den usikkerhed, der er forbundet med ventetid, ved at tydeliggøre, hvor lang tid der omtrent går, før der sker mere i sagen, og hvad man arbejder på (fx indhente dokumentation), mens borgeren oplever ventetid.

Indsatses styres ofte temporalt (fx ud fra rettidighed). Analysen viser, at fleksibilitet over for borgernes levede liv er afgørende. Den rette indsats kan blive problematisk, hvis den iværksættes for hurtigt (så borgeren bliver stresset), for langsomt (så borgeren har mistet modet) eller for tidsmæssigt intensivt (så den ikke giver borgeren nok rum til at restituere og trække sig fra social kontakt). Synkronicitet mellem systemtid og levetid er en kompleks udfordring, som kræver løbende refleksion fra både ledere og praktikere, og som selvfølgelig også afhænger af lovgrundlag, politiske reformer og central styring.

I praksis kan det være værdifuldt at være nysgerrig på borgernes oplevelse af tid, for eksempel gennem refleksion over følgende spørgsmål:

- **LEVET TID:** Hvordan oplever borgeren den temporale organisering af indsatserne? Hvordan kan krav til systemtid (fx rettidighed) afbalanceres med borgerens levede tid?
- **UVISHED:** Hvordan kan uvisheden mindskes for borgeren? Hvordan skabes forudsigelighed?
- **KONTROL:** Hvordan kan borgeren få øget kontrol over egen tid?
- **DØD TID:** Hvordan får man øje på, at en borger er fanget i død tid? Og hvordan kan man arbejde med at identificere og genskabe forbindelse til mulige fremtider?

Det er vanskelige spørgsmål at adressere i praksis, og løsningen af de temporale problemer, borgerne oplever i mødet med velfærdsstaten, findes ikke alene på mikroniveau. Men en opmærksomhed på borgernes levede tid er et vigtigt skridt i den rigtige retning.

“Og det kan være
dilemmafyldt for sagsbe-
handleren at forsøge at skabe
vished for borgeren, for det
kan skabe forventninger om
fremtiden”

REFERENCER

- Andersen, D. & Bengtsson, TT.** (2019). Timely care: Rhythms of bureaucracy and everyday life in cases involving youths with complex needs. *Time & Society* 28(4): 1509–1531.
- Andersen, NA., Caswell, D. & Larsen, F.** (2017). A New Approach to Helping the Hard to Place Unemployed: The Promise of Developing New Knowledge in an Interactive and Collaborative Process. *European Journal of Social Security* 19(4): 335–352.
- Barbalet, JM.** (1998). *Emotion, social theory, and social structure*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Bourdieu, P.** (2000). *Pascalian meditations*. Polity Press.
- Carr, T., Teucher, UC. & Casson, AG.** (2014). Time while waiting: Patients' experience of scheduled surgery. *Qualitative Health Research* 24(12): 1673–1685.
- Danneris, S.** (2018). Ready to work (yet)? Unemployment trajectories among vulnerable welfare recipients. *Qualitative Social Work* 17(3): 355–372.
- Danneris, S. & Caswell, D.** (2019). Exploring the ingredients of success: Studying trajectories of the vulnerable unemployed who have entered work or education in Denmark. *Social Policy and Society* 18(4): 615–629.
- Fahlgren, S.** (2009). Discourse analysis of a childcare drama: Or the interfaces between paradoxical discourses of time in the context of social work. *Time & Society* 18(2/3): 208–230.
- Flaherty, MG.** (2002). Making time: Agency and the construction of temporal experience. *Symbolic Interaction* 25(3): 379–388.
- Järvinen, M. & Ravn, S.** (2017). Out of sync: Time management in the lives of young drug users. *Time & Society* 26(2): 244–264.
- Kessing, ML. & Ravn, S.** (2017). 'It feels as if time has come to a standstill': Institutionalised everyday lives among youth with a mental illness. *Journal of Youth Studies* 20(8): 959–973.
- Marston, G. & McDonald, C.** (2008). Feeling motivated yet? Long-term unemployed peoples' perspectives on the implementation of workfare in Australia. *Australian Journal of Social Issues* 43(2): 256–267.
- Monrad, M.** (2021). En plan: Helhedsorientering på tværs af beskæftigelse og rusmiddelbehandling. København: Aalborg Universitet.
- Monrad, M. & Danneris, S.** (2021). *Borgerinddragelse i socialt arbejde*. Frederiksberg: Samfundslitteratur.
- Mølholt, AK.** (2017). *Når man har været anbragt: En sociologisk undersøgelse af fortællinger om fortid, nutid og fremtid hos unge, der har været anbragt uden for hjemmet*. PhD Afhandling, Aalborg Universitet.
- Nielsen, LO., Danneris, S. & Monrad, M.** (2021). Waiting and temporal control: the temporal experience of long-term unemployment. *Time & Society* 30(2): 176–197.
- Walker, R., Brown, L., Moskos, M., Isherwood, L., Osborne, K., Patel, K. & King, D.** (2016). 'They really get you motivated': Experiences of a life-first employment programme from the perspective of long-term unemployed Australians. *Journal of Social Policy* 45(3): 507–526.

PEER REVIEWED

Fem dilemmaer i mødet mellem kommunerne og borgere med handicap

AF KATRINE SYPPLI KOHL, POSTDOC,
ANNA AMILON, SENIORFORSKER
OG LEIF OLSEN, SENIORFORSKER



Der er stor forskel på, hvordan kommunale ledere og sagsbehandlere og borgere med handicap og deres pårørende oplever kommunernes sagsbehandling. Undersøgelsen viser, at kommunale ledere har den mest positive oplevelse af kommunernes sagsbehandling vedrørende borgere med handicap, sagsbehandlerne er lidt mindre positive og borgerne er mindst positive. Interviews med borgere og sagsbehandlere peger på, at mødet mellem kommune og borgere med handicap formes af fem dilemmaer, der kan være med til at forklare deres forskellige oplevelser.



I 2009 ratificerede Folketinget FN's Handicapkonvention, der skal sikre mennesker med handicap levevilkår og muligheder for samfundsdeltagelse på lige fod med mennesker uden handicap (Amilon et al., 2017). Konventionen bygger på et relationelt handicapbegreb, der går ud på, at et handicap først opstår i mødet mellem et menneske, der har en funktionsnedsættelse, og barrierer i omverdenen (De Forenede Nationer, 2017). Borgere med en fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse kan derfor have brug for forskellige former for støtte bevilget af kommunale sagsbehandlere eller visitatorer for at mindske eller helt fjerne deres handicap. Mødet mellem den enkelte borger med handicap og hans eller hendes sagsbehandler i socialforvaltningen, børn & familie, jobcenteret eller sundhedsforvaltningen er altså fundamentet for, at borgere kan få den hjælp, de har brug for og ret til (Kohl, Højgaard & Schauser, 2021).

I de senere år har forskellige handicappolitiske aktører peget på, at der er en tillidskrise i forholdet mellem borgere med handicap og kommunerne (Krag & Hyveled, 2019; Social- og Ældreministeriet et al., 2021.) I 2015 viste en undersøgelse gennemført af konsulentfirmaet Advice for det Centrale Handicapråd store forskelle i evalueringen af kommunernes sagsbehandling afhængig af, om man spurgte borgerne eller kommunerne selv (Carlsen & Thøgersen, 2015). I 2020 gennemførte VIVE en lignende undersøgelse, der igen viste betydelige forskelle mellem parternes oplevelser (Kohl, Højgaard & Schauser, 2021). Denne artikel bygger på data indsamlet i forbindelse med to undersøgelser af mødet mel-

lem kommunerne og borgere med handicap (Amilon, Vernstrøm & Fuglsang, 2021; Kohl, Højgaard & Schauser, 2021).

SÅDAN GJORDE VI

For at tage temperaturen på forholdet gennemførte vi i efteråret 2020 to spørgeskemaundersøgelser og 30 kvalitative interviews med kommunale ledere og sagsbehandlere og borgere med handicap eller deres nærmeste pårørende. Spørgeskemaundersøgelsen blandt borgere blev gennemført som en delundersøgelse i Survey of Health, Impairment and Living Conditions in Denmark (SHILD), som undersøger levevilkår blandt borgere med handicap (Kohl, Amilon & Olsen, 2021; Kohl, Højgaard & Schauser, 2021). I analyserne indgik 1.427 borgere, der angav, at de havde kontakt til kommunen på grund af eget eller et barns handicap.

Spørgeskemaundersøgelsen til sagsbehandlere og ledere blev udsendt til fire forvaltninger (jobcenteret, voksenhandicap, børn & familie og sundhed) i alle 98 kommuner. I alt 428 sagsbehandlere fra 72 kommuner og 131 ledere fra 74 kommuner besvarede spørgsmålene om sagsbehandling – det vil sige, at ledere og/eller sagsbehandlere fra cirka 75 procent af kommunerne deltog i undersøgelsen. Spørgeskemaerne til borgere, ledere og sagsbehandlere indeholder de samme spørgsmål med formuleringen tilpasset deres respektive perspektiver (Kohl, Højgaard & Schauser, 2021). Endelig har vi gennemført 30 semistrukturerede interviews med 20 af de borgere og 10 af de sagsbehandlere, der deltog i spørgeskemaundersøgelserne. Rapporten 'Inddragelse og tillid i mødet mellem kommunerne og borgere med handicap' indeholder en uddybet beskrivelse af undersøgelsens datagrundlag og metode samt en oversigt over interviewdeltagerne (Kohl, Højgaard & Schauser, 2021).

BAGGRUND – HANDICAPOMRÅDET I DK

Mennesker med handicap har en langvarig fysisk, psykisk, intellektuel eller sensorisk funktionsnedsættelse, som i samspil med forskellige barrierer kan hindre dem i fuldt og effektivt at deltage i samfundslivet på lige fod med andre (artikel 1 i FN's Handicapkonvention). Blandt de grundlæggende principper i dansk sociallovgivning er blandt andet brugerinddragelse og et helhedssyn på borgerens problemer (The Ministry of Social Affairs and Integration, 2011). Serviceloven giver mennesker med fysiske eller psykiske handicap muligheder for støtte, der kan være med til at tilgodese deres behov (Social- og Ældreministeriet, 2021). Siden kommunalreformen i 2007 har kommunerne haft det daglige ansvar for at tilbyde hjælp og støtte til den enkelte borger. Det er altså kommu-

nerne, der træffer afgørelse i sociale sager efter en konkret og individuel vurdering af borgerens behov for hjælp og støtte. Det er derfor også kommunalbestyrelsen, der fastlægger serviceniveau og beslutter indholdet og omfanget af hjælpen inden for lovgivningens rammer.

TEORETISKE PERSPEKTIVER PÅ INDDRAGELSE OG TILLID

Borger- eller brugerinddragelse har stået centralt i socialpolitik og -lovgivning siden 1990'erne (Nissen, Pringle & Uggerhøj, 2007). Hensigten med at inddrage borgeren har blandt andet været at undgå klientgørelse, formynderi og manglende retssikkerhed. Borgere med handicap har samme ret til inddragelse som andre borgere, der har en sag i kommunen.

Trods de gode intentioner møder idealet om inddragelse ofte udfordringer i praksis (Holm-Petersen & Navne, 2015). Det sker fx, når hensyn til økonomi og effektiv sagsbehandling bliver for dominerende (Kivistö & Hautala, 2020), eller når sagsbehandlerens socialfaglige 'diagnose' konstruerer borgeren som en klienttype, organisationen kan handle på, men som efterlader ganske lidt rum for dialog med borgere, der er uenige i kategoriseringen og det tilbud, den udløser (Hummel, 1994; Järvinen & Mik-Meyer, 2003; Gubrium og Järvinen, 2013).

Samtidig viser tidligere undersøgelser, at inddragelse snarere er en række sociale praksisser fordelt på et relativt bredt spektrum end en entydig størrelse (Carstens et al., 2007). Når forskellige aktører taler om inddragelse, kan de derfor mene alt fra information og partshøring til egentlig samskabelse af indsatsen.

Tillid er af største betydning for forholdet mellem sagsbehandlere og borgere. I tråd med tidligere forskning definerer vi tillid som villighed til at gøre sig sårbar over for andre på basis af positive forventninger til deres gode intentioner og kompetence (Behnia, 2008; Grell, Blom & Ahmadi, 2020). Tillid forenkler tingene og skaber handlemuligheder, fordi den tillader os at blotte os for andre i forventningen om et positivt resultat (Luhmann, 1999).

Hvis borgere med eller uden handicap skal have tillid til kommunerne, skal de altså både opleve at kunne stole på deres sagsbehandlers gode vilje og på vedkommendes evne til at hjælpe. Det nytter fx ikke noget, at sagsbehandleren er velvilligt indstillet, hvis vedkommende er inkompetent, eller lovgivningen eller kommunens regler forhindrer sagsbehandleren i at bevilge den nødvendige hjælp. Tillid er noget, der kan blive opbygget over tid, efterhånden som en borger danner sig sine erfaringer med den enkelte sagsbehandler og med kommunens støtte.



KATRINE SYPLI KOHL

Katrine Sypli Kohl var projektleder for og stod for den kvalitative del af GAP-undersøgelsen. Hun er ph.d. i sociologi, har arbejdet som forsker på VIVE fra 2015-2021 og er nu ansat som postdoc ved Københavns Universitet. På VIVE undersøgte Katrine møderne mellem velfærdsstaten og forskellige sårbare grupper, bl.a. borgere med handicap.
sypli@hum.ku.dk



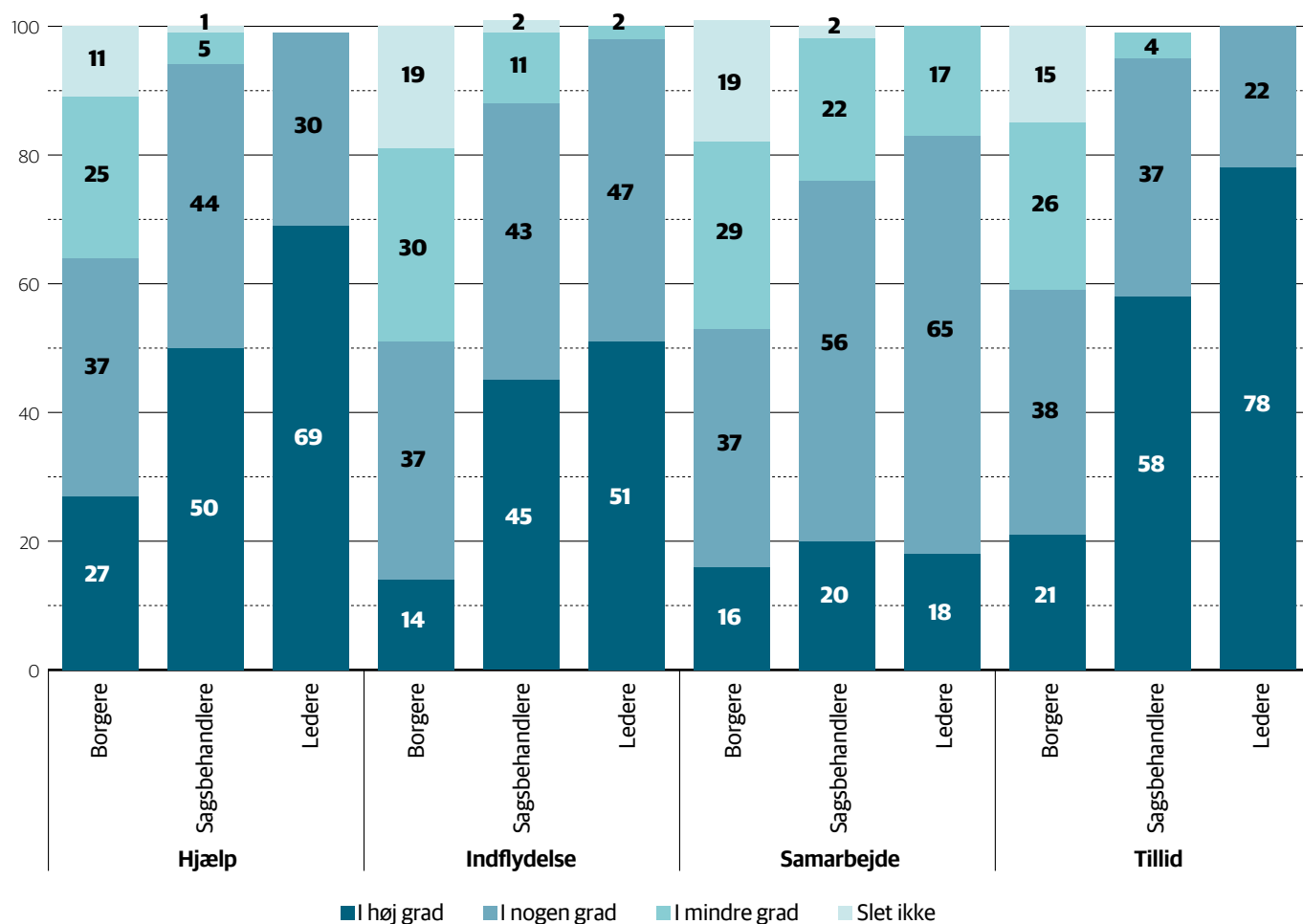
ANNA AMILON

Anna Amilon er økonom og seniorforsker i VIVE. Hun arbejder kvantitativt på baggrund af register- og spørgeskemadata med fokus på bl.a. handicap-, ældre- og beskæftigelsesområdet. Har siden 2016 stået for forløbsundersøgelsen SHILD (Survey of Health, Impairment and Living conditions in Denmark). På baggrund af SHILD har hun udarbejdet flere rapporter, der belyser levevilkår blandt mennesker med handicap og udviklingen deri.
ame@vive.dk



LEIF OLSEN

Leif Olsen er sociolog og seniorforsker i VIVE, hvor han arbejder med forskning, analyser og evaluering af sociale problemer og indsatsen på social- og handicapområdet. Han har arbejdet med kortlægninger af socialfaglig praksis og udbredelse af socialfaglige metoder målrettet specifikke målgrupper. Leif er optaget af at designe og gennemføre evalueringer, der understøtter læring og anvendelse i praksis for såvel borgere, fagfolk, administratorer og politikere.
leol@vive.dk



■ I høj grad ■ I nogen grad ■ I mindre grad ■ Slet ikke

Vi ved fra forskningen, at der er en række strukturelle forhold, der kan hæmme eller helt spænde ben for opbyggelsen af et tillidsfuldt forhold. Fx er mødet mellem sagsbehandlere og borger udfordret af servicespecialisering og siloproblematikker (Grell, Blom & Ahmadi, 2020), mange skiftende sagsbehandlere (Strolin-Goltzman, Kollar & Trinkle, 2010), og sagsbehandlerens dobbeltrolle som hjælper og kontrolinstans (Järvinen & Mik-Meyer, 2003). Hertil kommer det ulige magtforhold mellem borgeren og de frontmedarbejdere, der implementerer socialpolitikken (Lipsky, 2010), og det krydspres, borgere og sagsbehandlere ofte oplever, fordi de er underlagt komplekse og ofte indbyrdes modstridende forventninger (Moesby-Jensen & Moesby-Jensen, 2016; Kohl, 2020).

Undersøgelsen viser, at der stadig er forskel på borgernes og kommunernes oplevelser.

Som det fremgår af figur 1, finder vi signifikante forskelle på borgernes, ledernes og sagsbehandlernes oplevelser i forhold til fire kriterier for god sagsbehandling: Om borgerne får den hjælp, de har behov for ("hjælp"), om borgerne har

Figur 1. Borgernes, sagsbehandlers og leders oplevelse af den kommunale sagsbehandling på handicapområdet

indflydelse på kommunens indsats ("indflydelse"), om forskellige myndigheder er gode til at arbejde sammen på tværs ("samarbejde"), samt om borgeren har tillid til, at kommunen yder den hjælp, som borgeren har ret til ("tillid").¹

Det fremgår af figuren, at der er signifikante forskelle på de tre gruppers vurdering af de fire kriterier. Borgerne er gennemgående mere negative end sagsbehandlerne, som gennemgående er mere negative end lederne: 11-19 % blandt borgerne, 1-4 % blandt sagsbehandlerne og 0 % af lederne oplever, at den kommunale sagsbehandling "slet ikke" lever op til kriterierne. Borgerne er mest utilfredse med niveauet af indflydelse på sagsbehandlingen. Cirka hver femte borger (19 %) oplever, at de "slet ikke" har indflydelse på kommunens indsats, og yderligere knap en tredjedel af borgerne (30 %) oplever, at dette "i mindre grad" er tilfældet. Blandt sagsbehandlerne svarer 13 %, at borgerne "slet ikke" eller

”i mindre grad” har indflydelse på indsatserne. Blandt lederne svarer 2 %, at dette ”i mindre grad” er tilfældet. Overensstemmelsen mellem borgere, sagsbehandlere og ledere er størst for kriteriet ”samarbejde”. Dette skyldes dog, at sagsbehandlere og ledere overordnet set er mere negative over for dette, end for de øvrige tre kriterier. Såvel ledere som sagsbehandlere og borgere oplever dermed gnidninger i det tværfaglige samarbejde omkring borgeren, om end i varierende grad.

HVORDAN SKAL FORSKELLEN FORSTÅS?

For at få en dybere forståelse af forskellen på kommunernes og borgernes oplevelse af kommunernes sagsbehandling i forhold til borgere med handicap har vi gennemført 30 interviews med nogle af de sagsbehandlere og borgere med handicap, der har besvaret vores spørgeskemaer.

De oplevelser med kommunernes sagsbehandling, som borgerne fortæller om, er meget forskelligartede. Nogle borgere har oplevet sig set, rummet og respekteret i mødet med kommunernes sagsbehandlere. Andre borgere har haft den stik modsatte oplevelse, mens atter andre fortæller om en mere blandet oplevelse. Sagsbehandlerne er langt mere ensartede i deres beskrivelser af sagsbehandlingen, der i de fleste tilfælde opleves acceptabel, trods frustrationer over udfordringer med fx pårørendesamarbejde eller det tværprofessionelle samarbejde i kommunen.

Når vi sammenholder interviewene med borgere og sagsbehandlere, kan vi se, at møderne mellem parterne formes af i hvert fald fem dilemmaer, der kan have konsekvenser for oplevet inddragelse og tillid i mødet mellem sagsbehandlere og borgere med handicap og deres pårørende. Det ligger i begrebet dilemma, at der ikke er nogle simple løsninger på de spørgsmål, de skaber. De må håndteres løbende af alle, der arbejder direkte med borgere.

AUTONOMIDILEMMAET

Autonomidilemmaet handler om, hvem der definerer, hvad borgerens problem består i, og bestemmer, hvad der skal ske, hvis borger og sagsbehandler er uenige om, hvad borgeren har brug for. Det handler også om, hvordan man motiverer borgere til en indsats, der ikke (kun) tager udgangspunkt i deres egne ønsker og problemforståelse. En del af borgerne i undersøgelsen fortæller fx om at have fået afslag på hjælpemidler og tilpasninger af hjemmet, som de oplever at have brug for. Esben, der har Parkinsons sygdom, oplever, at manglende lyd-hørhed i den første kontakt med kommunen har kostet ham dyrt:

”Jeg synes generelt, kommunen tror på mig [nu], navnlig når de ser, hvordan sygdommen påvirker mig i deres tilstedeværelse. Men de burde have vist større imødekommenthed i starten af mit sygdomsforløb, mens der stadig var noget at redde – for eksempel job, ægteskab og bolig, mine børn fra skilsmisse og mig fra en masse personlige og professionelle nederlag”.

Camilla, der er sagsbehandler i sundhedsforvaltningen i en kommune, fortæller, at hun oplever det som positivt for borgerinddragelsen, at sagsbehandlerne er begyndt at give borgeren tastaturet selv, når voksenudredningsskemaet skal udfyldes:

”Det tager lidt længere tid, men borgerne virker mere engagerede, de går mere op i det, de dedikerer sig mere ... Jeg synes, det fungerer godt ... jeg har været tilpas mange år i det her game ... [også] i socialpsykiatrien ... og det har lært mig noget om, at der er ikke noget, der hedder rigtigt og forkert. Hvis borgeren oplever et eller andet, som de beskriver, som de er optaget af, så er det rigtigt for dem. Og så må det være vores udgangspunkt”.

Camillas udtalelse viser, at relationen og samarbejdet med borgeren risikerer at lide skade, hvis sagsbehandleren insisterer på at være ekspert i borgerens liv. Det betyder omvendt ikke, at sagsbehandleren nødvendigvis mangler viden, eller at borgeren altid har fuld indsigt i sin egen situation.

ØKONOMIDILEMMAET

Økonomidilemmaet opstår, når hensynet til borgerens bedste skal afvejes i forhold til hensynet til afdelingens budget. De rammevilkår vil altid være der, og de vil også altid skabe en form for krydspres på sagsbehandlerne, der har til opgave at afgøre, hvor strengen skal trækkes i det enkelte tilfælde. I nogle tilfælde oplever både borgere og sagsbehandlere imidlertid, at økonomiske overvejelser bliver så tungtvejende, at de blokerer for, at borgerne kan få den hjælp, de har behov for og ret til. Johanne, der har gigt og er gangbesværet, er frustreret over, at kommunen først vil udrede hende efter et års sygemelding:

”... du skal jo vente det første år på at se, om du får det bedre, og ... når du kommer med kroniske sygdomme, så synes jeg, det er en meget mærkelig tankegang, ’at det skulle gå over’”.

Mikkel, der har helbredsmæssige komplikationer fra diabetes, oplever processen med at søge refusion for udgifter i den forbindelse som ydmygende:

”Det er hele tiden, at der er et eller andet, og hver eneste gang, at man så modargumenterer og udlægger sin side af sagen, jamen, så prøver de at nærmest modbevise det [...] Det er lige før, man bliver kaldt for en svindler ...”

En del af sagsbehandlerne i undersøgelsen oplever, at det er vanskeligt at få tiden til at række, og at økonomien kan gøre det svært at bevilge det, de mener, at borgeren har behov for.

Maja, der er sagsbehandler i voksenhandicap, siger:

”Vi har en times afdelingsmøde hver måned, hvor ca. 40 minutter handler om, ’hvordan ser tallene ud’, og det skal jeg som sagsbehandler også forholde mig til på samme niveau som afdelingsleder, mellemlider, teamleder ... det [viser], hvor meget vi bliver obs på det her økonomiske aspekt, og hvor meget det betyder for vores adfærd i forhold til sagsbehandlingsarbejde og indstillinger”.

Maja fortæller, at hun fx godt kan forhindre visitationsudvalget i at hjemtage unge borgere med autisme til et af kommunens egne bosteder, men at det kræver, at hun bruger tid, der ikke er afsat.

FRAGMENTERINGSDILEMMAET

Fragmenteringsdilemmaet opstår, fordi kommunernes hjælp ofte er silo-organiseret og specialiseret, mens mange borgere med handicap har komplekse udfordringer, der går på tværs af mange enheder. Det betyder, at borgere kan have kontakt til mange enheder, og at koordinationen og hensynet til det hele menneske kan halte. Mange borgere og pårørende fortæller om selv at måtte være tovholder for indsatsen i en i forvejen svær og belastende livssituation.

Samarbejdet på tværs af kommune og region kan også volde hovedbrud hos både medarbejdere og borgere med handicap og deres pårørende. Regitze, der er sagsbehandler i sundhed, oplever, at berøringsangst hos hospitalspersonale giver hende konflikter med pårørende til borgere, der har erhvervet en hjerneskade

”Jeg tror, at regionen måske kan være en lille smule bange for at tage hul på ... de svære samtaler: ... ’nu har din pårørende ikke trukket vejret selvstændigt i 3 måneder, men det skal nok gå, så kommer du hjem til kommunen, og så fikser de det ... ’, det er sådan en fornemmelse, man har”.

Når det regionale sundhedspersonale ikke forbereder de pårørende godt nok, oplever Regitze, at kommunen kommer under mistanke for at gøre for lidt for borgeren af sparehensyn. Det oplever hun ikke som tilfældet.

Sagsbehandlerne oplever også problemer med samarbejdet på tværs af kommunens egne afdelinger og tilbud. Sagsbehandlere fra jobcenteret kan fx være frustrerede over, at børn- og familieforvaltningen hjemtager et anbragt barn eller over, at socialforvaltningen ikke bevilger bolig eller bostøtte, fordi de oplever det som en forudsætning for deres egen indsats med arbejdsprøvning eller aktivering. Den svære koordinering kan både bunde i it-systemer, der ikke taler sammen, i forskellige faglige perspektiver på borgeren og i forsøg på at overlade regningen til andre afdelinger:

”Mange af de her handicappede borgere bevæger sig inden for flere forvaltninger i kommunen, dvs. der skal flere indsatser, samtidig, men også fra sundhedssektoren, og vi kan alle sammen have forskellige oplevelser

“Trods de gode intentioner møder idealet om inddragelse ofte udfordringer i praksis”

“Vi ved fra forskningen, at der er en række strukturelle forhold, der kan hæmme eller helt spænde ben for opbyggelsen af et tillidsfuldt forhold”

af, hvad borgeren har behov for ud fra vores selvfølger viden og faglige indsigt, men også ud fra vores kasse-tænkning”. (Maja, voksenhandicap)

Fragmenteringsdilemmaets siloproblematikker er ikke nemme at løse, men en del kommuner har gode erfaringer med fx at have koordinerende sagsbehandlere eller fremskudte medarbejdere fra én forvaltning, der kan afhjælpe problematikker, der opstår ved overgangen mellem forvaltninger. Det kan fx være en medarbejder fra handicapteamet i socialforvaltningen, der placeres i jobcenteret for at hjælpe med at lette unge borgers overgang til voksensystemet.

LOV OG BEHOV-DILEMMAET

Lov og behov-dilemmaet opstår, når lovgivningen eller kommunens egne regler spænder ben for, at borgeren kan få den hjælp, som han eller hun har brug for. Det gør sig især gældende, når reglerne møder en lokal institutionel infrastruktur, der ikke understøtter intentionen i lovgivningen.

”Nogle gange er vi lidt begrænsede på tilbud, især borgere, der har været i vores system længe, hvor de så har været i alle vores tilbud ... altså, de skal helst have tilbud hele tiden, (...) så i nogle tilfælde bliver det aktivisering for aktiverings skyld”. (Hanne, jobcenteret)

Et andet eksempel kan være aktivlinjens fokus på job og selvforsørgelse, som kan være vanskeligt foreneligt med et lokalt jobmarked, hvor arbejdsgiverne ikke står i kø for at ansætte borgere med større handicap.

Dilemmaet har betydning for borgerinddragelse, fordi sagsbehandlerne oplever inddragelse som en kerneopgave. Men hvis kommunens regler og tilbud ikke matcher borgerens

ønsker om fx at kunne bo i sin hjemkommune eller kunne blive hjemme med en rådighedsvagt i stedet for at deltage i et dagtilbud, så er det ikke sikkert, at borgeren føler sig inddraget. Borgerne vil generelt ikke bare høres, de vil også føle sig set, anerkendt og lyttet til. Og her spiller flere dilemmaer ofte sammen om at få inddragelsen til at føles utilstrækkelig. Som Michael, der er væge for sin voksne søn med hjerneskade, pointerer:

”[Vi] har jo også mulighed for at blive hørt, men indflydelse, det er jo begrænset, fordi det er jo ikke mig, der bevilger et eller andet antal ressourcer. Det er heller ikke sagsbehandleren, fordi den beslutning bliver taget i gruppen eller i udvalget eller af lederen, som er en eller anden enten fjernt svævende organisation ... som vi ikke har indflydelse på, og som er endnu mere usynlig”.

Der er forskel fra kommune til kommune på, hvor store bevillinger sagsbehandleren må foretage på egen hånd. De fleste sagsbehandlere oplever visitationsudvalgets rolle som en positiv sikring mod forskelsbehandling og fejl. Et par sagsbehandlere er imidlertid frustrerede over mængden af tid, de må bruge på at fremstille sagen så grundigt, at udvalget træffer den beslutning, sagsbehandleren oplever er rigtig. Det løser imidlertid ikke problemer med, at de tilbud, nogle borgere har brug for – hvad enten det er et egnet botilbud i lokalområdet eller en velvillig arbejdsgiver – ikke er tilgængelige.

KATEGORISERINGS-DILEMMAET

Kategoriseringsdilemmaet har at gøre med den problemidentifikation og målgruppevurdering, der normalt går forud for, at en sagsbehandler bevilger en indsats. Nogle af borger-

ne i undersøgelsen fortæller, at de indledningsvis eller fortsat oplever, at kommunen har dannet sig et forkert indtryk af dem. En del har i den indledende kontakt med kommunen følt sig mistænkeliggjort, mens andre fortsat oplever at blive behandlet som noget andet, end de er. Det kommer især til udtryk i nogle af interviewene med forældre til børn med neuropsykiatriske udfordringer. Den oplevede fejkategorisering kan fx bestå i uenighed om, hvad barnets udfordringer skyldes, og hvordan det bedst kan hjælpes, men det kan også være forælderen selv, der oplever at blive fejkategoriseret som "årsag til barnets problemer", som "overbeskyttende" (Tina, mor til barn med handicap) eller som "en, der ikke har nogle ambitioner i livet ud over at gå på tabt arbejdsfortjeneste" (Fiona, mor til barn med handicap).

Sagsbehandleren Mona fra Børn og Familie forstår godt familiernes frustration. Hun forklarer, at vanskelighederne skyldes regelgrundlaget for hendes arbejde, fordi hun skal gennemføre en målgruppevurdering for at kunne bevilge hjælp.

"Det kan være børn, der bare mistrives i deres børnehaver eller i deres skole, de har ikke en diagnose, men de kommer ikke særlig meget, de udtrættes, [...] hvor man måske godt kan tænke: "Gad vide, om de har angst eller kunne have noget autisme eller et eller andet?". Men vi ved det ikke, og de er måske i begyndelsen af en udredning eller ikke nået dertil endnu, og der ligger nogle beskrivelser, men de er ikke særlig gode. Så er det svært at sige: Jamen, vi har en god argumentation ... for at barnet er i målgruppen - altså, at de har en varig betydelig nedsat funktionsevne eller en indgribende kronisk lidelse, hvor varigheden, som man siger skal være minimum et år. Fordi der kan også være børn, der mistrives, hvor det ikke er, fordi de har en funktionsnedsættelse, så det er de der lidt gråzonesager, hvor det er svært at finde ud af, og de kan bare tage rigtig lang tid".
(Mona, Børn og Familie)

For familier, der har et barn i mistrivsel, er det imidlertid et problem, at der går lang tid med at få hjælpen, fordi barnet opfattes som "et gråzonebarn", ligesom det kan være svært at håndtere den stress, der alt andet lige er forbundet med at få sat spørgsmålstegn ved sine forældreevner og sit levegrundlag i form af tabt arbejdsfortjeneste. Nogle kommuner har haft succes med særlige indsatser, der giver familiesagsbehandlere mere tid pr. familie eller skaber simplere adgang til hjælp uden krav om forudgående målgruppevurdering.

KONKLUSION

De fem dilemmaer, vi behandler i artiklen, kan være med til at beskrive og forklare, hvordan og hvorfor sagsbehandlere og borgere med handicap oplever sagsforløbene forskelligt. Det er værd at bemærke, at omkring 2 ud af 3 interviewede borgere beskriver kommunernes sagsbehandling i positive termer, selvom nogle af dem også har mere blandede oplevelser i bagagen. Samtidig er det kritisk, at den sidste tredjedel af borgerne har overvejende negative erfaringer med kommunens sagsbehandling. Sammenligner man borgernes erfaring med kommunernes sagsbehandling over tid, kan man dog se en mindre forbedring (Amilon, 2021). Denne forbedring kan hænge sammen med, at nogle kommuner allerede har gode erfaringer med særlige indsatser og initiativer til at imødegå dilemmaer som dem, vi beskriver. Vi præsenterer en række af disse indsatser i rapporten 'Inddragelse og tillid i mødet mellem kommunerne og borgere med handicap' (Kohl, Højgaard & Schausser, 2021).

Der er blandt andet tale om:

- Mit Liv, Min Plan (Randers)
- Din Indgang (Fredericia)
- Tættere på Familien (Aarhus)
- Selvværd og Sammenhæng (Kolding)
- Sammen om Ny Velfærd/Én plan for en sammenhængende indsats sammen med borgeren (Halsnæs).

Vores undersøgelse peger på, at man som sagsbehandler eller leder i en kommune må være bevidst om den måde, de fem dilemmaer og deres samspil er med til at præge ens eget møde med borgere med handicap. Hverken behovet for at motivere borgere for kommunens indsats eller for at løse opgaven uden at sprænge budgettet forsvinder af at få opmærksomhed. Det gør ej heller behovet for at få den tværfaglige koordination til at fungere, for at tilbyde en meningsfuld indsats inden for rammerne af love, regler og tilgængelige tilbud eller for at kategorisere borgeren på en måde, som både borger og kommune kan genkende.

Men hvis sagsbehandlere og andre fagprofessionelle kaster lys på disse sider af deres daglige virke, bliver det nemmere at se, hvornår der er brug for særlige tiltag til at håndtere dilemmaerne. Der kan både være brug for styrket kommunikation med borgerne om muligheder og udfordringer, for at udvikle indsatsen for borgere med handicap indadtil og udadtil og for fortalerarbejde, der gør opmærksom på behov for at tilføre ressourcer til området.

REFERENCER

- Amilon, A. et al.** (2017). *Personer med handicap. Hverdagsliv og levevilkår 2016*. København: VIVE - Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd.
- Amilon, A. et al.** (2021). *Mennesker med handicap. Hverdagsliv og levevilkår 2020*. København: VIVE - Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd.
- Behnia, B.** (2008). Trust development: A discussion of three approaches and a proposed alternative. *British Journal of Social Work*. Oxford Academic, pp. 1425–1441. doi: 10.1093/bjsw/bcm053.
- Carlsen, C. S. & Thøgersen, S. H.** (2015). *Gap-analyse af dialogen mellem borgere med handicap og kommunen. Det Centrale Handicapråd*.
- Carstens, E. et al.** (2007). *Brugerinddragelse på handicapområdet - et nøglebegreb i velfærdssamfundets udvikling*. Videnscenter for Bevægelseshandicap.
- De Forenede Nationer.** (2017). *FN's Konvention om rettigheder for personer med handicap*. <https://sm.dk/media/7281/handicapkonventionen2017.pdf>.
- Grell, P., Blom, B. & Ahmadi, N.** (2020). Conditions for helping relations in specialized personal social services - a client perspective on the influence of organizational structure. *Nordic Social Work Research*, 10(4), pp. 356–368. doi: 10.1080/2156857x.2019.1596148.
- Gubrium, J. F. & Järvinen, M.** (2013). *Turning troubles into problems: Clientization in human services*. Abingdon: Routledge. doi: 10.4324/9780203798010.
- Holm-Petersen, C. & Navne, L. E.** (2015). Hvad er ledelse af brugerinddragelse? En gennemgang af mål og tre individuelle brugerinddragelsesmodeller. *Tidsskrift for Forskning i Sygdom og Samfund*, (22), pp. 103–133. doi: 10.7146/ufss.v0i22.20823.
- Hummel, R.** (1994). *The Bureaucratic Experience. A critique of life in the modern organization*. New York: St. Martin's Press.
- Järvinen, M. & Mik-Meyer, N.** (2003). *At skabe en klient. Institutionelle identiteter i socialt arbejde*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Kivistö, M. & Hautala, S.** (2020). Structuration processes of client-oriented and system-oriented social work practice: the view point of client documentation. *Nordic Social Work Research*, pp. 1–14. doi: 10.1080/2156857x.2020.1848907.
- Kohl, K. S.** (2020). Ambiguous Encounters: Revisiting Foucault and Goffman at an Activation Programme for Asylum-seekers. *Refugee Survey Quarterly*, 39(2), pp. 177–206. doi: 10.1093/rsq/hdaa004.
- Kohl, K. S., Amilon, A. & Olsen, L.** (2021). Trust and mistrust in public services for people with disabilities: analysing the gap between the perspectives of caseworkers and disabled people. *The British Journal of Social Work*, pp. 1–26.
- Kohl, K. S., Højgaard, C. & Schauser, A. M.** (2021). *Inddragelse og tillid i mødet mellem kommunerne og borgere med handicap*. København: VIVE - det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd.
- Krag, A. & Hyveled, L.** (2019). Vi skal genoprette tilliden på handicapområdet. *Jyllands Posten*, 6. december.
- Lipsky, M.** (2010). *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. 30th anniversary. New York: Russell Sage Foundation.
- Luhmann, N.** (1999). *Tillid - en mekanisme til reduktion af social kompleksitet*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Moesby-Jensen, C. K. & Moesby-Jensen, T.** (2016). Om kategorisering og symbolsk magtudøvelse i det sociale arbejde: Myten om de ressourcestærke forældre til børn med neuro-psykiatriske diagnoser. *Sociologisk Forskning*, 53(4), pp. 371–395.
- Nissen, M. A., Pringle, K. & Uggerhøj, L.** (2007). *Magt og forandring i socialt arbejde*. Akademisk Forlag. <https://vbn.aau.dk/da/publications/magt-og-forandring-isocialt-arbejde-2> (Hentet 5. januar 2021).
- Social- og Ældreministeriet et al.** (2021) 'Partnerskab om tillid og retssikkerhed på handicapområdet'. <https://sm.dk/nyheder/nyhedsarkiv/2021/feb/nytpartnerskab-skal-genskabe-tilliden-og-styrke-retssikkerheden-paa-handicapomraadet>.
- Social- og Ældreministeriet.** (2021). *Servicebogen*. <https://www.retsinformation.dk/eli/ta/2021/1548> (Hentet 26. januar 2022).
- Strolin-Goltzman, J., Kollar, S. & Trinkle, J.** (2010). Listening to the voices of children in foster care: Youths speak out about child welfare workforce turnover and selection. *Social Work*, 55(1), pp. 47–53. doi: 10.1093/sw/55.1.47.
- The Ministry of Social Affairs and Integration.** (2011). *Social Policy in Denmark*. Copenhagen.

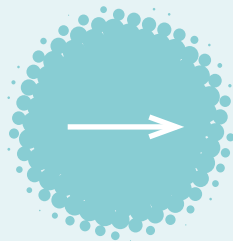
NOTER

1 Grundet meget få 'slet ikke'-svar blandt lederne har vi af diskretionshensyn slået kategorierne 'slet ikke' og 'i mindre grad' sammen for dem. For spørgsmålene vedrørende 'hjælp' og 'lovmæssighed' har vi af diskretionshensyn slået kategorierne 'slet ikke', 'i mindre grad' og 'i nogen grad' sammen for lederne.

PEER REVIEWED

Hvad ved vi egentligt om forråelse i socialt arbejde?

AF LULU HJARNØ, LEKTOR, HEIDI FISCHER ESKILDSEN,
ADJUNKT OG GLENNA SCHMIDT, ADJUNKT



Vi taler om det på socialrådgiveruddannelsen. Vi taler om det i praksis, og vi hører og læser om det i pressen; forråelse. Men hvad ved vi egentligt om fænomenet i en socialrådgiverfaglig kontekst? Via dokument- og begrebsanalyses samt en kortlægning af 13 kommuners i alt 812 borgerrådgiverhenvendelser afdækkes fænomenet nærmere: Hvad vi forstår ved begrebet, dets omfang og udtryksform. Vigtige spørgsmål at få besvaret, hvis vi i fællesskab skal lykkes med at forebygge og bekæmpe forråelse i socialt arbejde.

B

aggrunden for denne empiriske undersøgelse var en nysgerrighed på tonen i det sociale arbejde. En nysgerrighed, som blev vakt af beretninger fra socialrådgiverstuderende i deres praktikophold såvel som fra kollegaer i praksis. Beretninger, som omhandlede episoder, hvor der blev talt nedsættende til eller om borgerne samt episoder, hvor borgere blev korrekset eller direkte skældt ud.

En fællesbetegnelse for en sådan nedsættende og rå tone er 'forråelse', som henviser til: "Det at gøre kynisk, grov eller brutal" (Den Danske Ordbog, 2020) og som afstedkom vores bekymring og undren; for var disse beretninger et udtryk for en ny tendens - forråelse - indenfor socialt arbejde? Og således et symptom på, at noget ikke fungerer optimalt indenfor socialt arbejde? Forskningen på området indenfor forråelse og socialt arbejde er sparsom, og der savnes en systematisk afdækning af fænomenet, der giver belæg for at sige noget om dets omfang, hvordan det kommer til udtryk og hvorhenne? Men hvordan undersøges det bedst muligt? Før i tiden brugte minearbejdere kanariefugle som 'advarselsslam-

per,' når de gik i minen. Hvis kanariefuglen blev dårlig eller døde, vidste minearbejderne, at det var på tide at komme ud af minen og op i den friske luft. Ovennævnte studerende og kollegaer kan ses som vores kanariefugle - som reagerer på, at der er noget galt indenfor socialt arbejde. Deres beretninger står i kontrast til professionens kendetegn: 'En socialrådgiver skal kunne tale med mennesker, så de føler sig hørt og respekteret' (Børne- og Undervisningsministeriet, 2022) og professionens etiske grundprincipper - omhandlende individets værdighed, social retfærdighed, professionel integritet og medmenneskeligt ansvar (Dansk Socialrådgiverforening, 2011).

God forvaltningsskik udspringer ligeledes fra etikken verden og omhandler en borgers rettigheder i mødet med den offentlige forvaltning, herunder at myndigheder skal optræde venligt og hensynsfuldt og på en måde, der styrker tilliden til den offentlige forvaltning (Gammeltoft-Hansen, 2010). Kobler vi professionsetikken og god forvaltningsskik, finder vi rammen, som udover retsregler og grundsætninger som systematisk sagsbehandling og helhedssyn udgør de mest centrale værdier i socialt arbejde.

Debatten om forråelse indenfor socialt arbejde har haft fokus på årsagsfaktorer, som bl.a. strukturelle barrierer som følge af love, regler og økonomi (Dansk Socialrådgiverforening, 2011), såvel som mere sociale og kulturelle faktorer som et dårligt arbejdsmiljø med risiko for udvikling af kynisme (Carey, 2014), omsorgstræthed, moralsk stress, generel stress m.m. (Birkmose, 2013, 2015, 2021; Nielsen, 2020).

En indikator for sidstnævnte kan aflæses i resultaterne af en undersøgelse vedrørende arbejdsmiljø og helbred foretaget i 2018 af Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø. Her ses det, at socialrådgivere er den mest stressede faggruppe blandt danske lønmodtagere og samtidig den faggruppe, som mere end nogen anden oplever deres arbejde som uoverskueligt (NFA, 2018). Ser vi på indikatorerne for økonomisk pres, viser en undersøgelse foretaget blandt 235 socialrådgivere, at 44 procent har oplevet, at der ikke var råd til foranstaltninger, som de vurderede var fagligt nødvendige (Dansk Socialrådgiverforening, 2011). Indikatorer for en presset praksis - i forhold til forvaltningen af love og regler - kan ligeledes ses af opgørelser fra Ankestyrelsen, der viser, at 31,8 procent af sagerne omhandlende servicelovens bestemmelser omgøres af Ankestyrelsen, når borgeren klager over en afgørelse fra kommunen (Social- og Ældreministeriet, 2021). Der syntes således at være forskelligartede årsagsforklaringer til, at socialrådgivere - såvel som andre velfærdsprofessionelle - kan ende i forråelse trods de bedste intenti-

oner om at gøre godt. Men hvordan ser det ud på den anden side at skrivebordet? Hvordan og hvor i det sociale system oplever borgerne forråelsen?

VI SKAL HJÆLPE KANARIEFUGLENE

Vi har behov for at blive klogere på fænomenet og dermed kvalificere debatten, hvis vi skal hjælpe kanariefuglene og bidrage til at skabe forandring for praksis og for professionen. Nærværende undersøgelse af forråelse i socialt arbejde blev indledt med et litteraturstudie; en systematisk søgning af peer-reviewed, engelsk- og dansksprogede publikationer fra vestlige lande i fire databaser (Academic search premium, Pubmed, PsychInfo og Google Scholar) med fokus på at afdække eksisterende forskning på området og på at opnå en mere klar definition af fænomenet indenfor socialt arbejde (Whittmore & Knafl, 2005).

I alt otte publikationer blev identificeret, gennemlæst og screenet for, om de bidrog til viden om forekomsten/eksistensen af forråelse indenfor socialt arbejde, hvilket kun en publikation gjorde; et britisk casestudie af 14 socialrådgivere med fokus på medarbejderkynisme, årsager og konsekvenser (Carey, 2014.)

Når begrebet alligevel fylder i den danske debat og faglitteratur indenfor velfærdsprofessionerne, så skyldes det særligt rækken af urovækkende dokumentarprogrammer fra pleje- og daginstitutionsområdet (TV2 Dokumentar, 2019; TV2 Dokumentar, 2020; TV2 Dokumentar, 2022) og i særdeleshed forfatter og psykolog Dorthe Birkmose, der med udgivelse af bogen "Når gode mennesker handler ondt" i 2013 satte fokus på 'forråelse'. I bogen beskriver Birkmose forråelse som en art ondskab, der kan opstå i arbejdet med mennesker, der har behov for hjælp. Ifølge Birkmose viser forråelse sig som: "Afvisninger, hånlighed, følelseskulde, trusler og ignoreringer" som "kan komme til at virke som logiske reaktioner – også for professionelle, der ved bedre" (Birkmose 2015, s. 31). Når vi ikke direkte anvender denne definition i vores studie, skyldes det, at Birkmoses definition af forråelse udspringer fra et udøverbeperspektiv; professionelle hjælperes, mens den definition, vi søger, er fra et modtagerperspektiv; borgernes. Birkmoses mangeårige arbejde med forråelse baserer sig på teoretisk og erfaringsmæssig viden, men er ikke søgt undersøgt eller afdækket forskningsmæssigt – og kunne således vise sig anderledes defineret, hvis underlagt en systematisk undersøgelse af fx professionelles selvvaluerede forråelse eller fx et observationsstudie.

Foreliggende undersøgelsessigte er omvendt rettet mod en definition af forråelse fra et modtagerperspektiv, baseret



LULU HJARNØ

Lulu Hjarnø, ph.d. i sundhedsfremme, socialrådgiveruddannet og lektor i 'socialt arbejde og socialrådgivning' ved UC SYD i Esbjerg. Lulu forsker i 'social ulighed', med aktuelt fokus på fænomenerne forråelse, trivsel og bæredygtighed indenfor socialt arbejde.

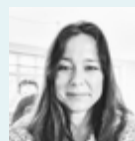
ljhp@ucsyd.dk



HEIDI FISCHER ESKILDSEN

Heidi Fischer Eskildsen, cand. soc., socialrådgiver og adjunkt i socialt arbejde og socialrådgivning. Underviser på socialrådgiveruddannelsen samt EVU ved UC SYD. Forsker i fænomenet forråelse i socialt arbejde. Har interesse i kobling af teori og praksis, samt hvordan vi skaber bæredygtigt socialt arbejde.

hfes@ucsyd.dk



GLENNA SCHMIDT

Glenna Schmidt, cand. jur., adjunkt i retlig regulering og socialrådgiver. Underviser i retlig regulering på socialrådgiveruddannelsen og EVU ved UC SYD og er tilknyttet Esbjerg Retshjælp. Forsker aktuelt i fænomenet forråelse i socialt arbejde og har stor interesse for magt og dømmekraft i socialt arbejde og borgeres retssikkerhed.

glsc@ucsyd.dk

på hvordan borgere oplever forråelsens udtryk i deres møde med professionelle – først der kan vi vide, hvad vi skal ”se” efter og registrere, om det forekommer. Fænomenet er dog ikke klart defineret eller afgrænset i forhold til socialt arbejde, så for at komme tættere på en definition er der behov for en nærmere analyse af, hvad vi kan forstå ved begrebet, hvis vi samtidig ønsker at undersøge dets omfang og indhold. Vi har valgt metoden eidetisk variation for at indkredse fænomenets essens.

BEGREBSLIGGØRELSE AF FORRÅELSE

Eidetisk variation med en fænomenologisk tilgang, der henviser til fænomeners forskellige fremtrædelsesformer (Zahavi, 2018), kan via et sæt af begreber være med til at forklare, forudsige og forstå et bestemt fænomen, og hvor begreberne defineres via en hypotetisk reduktionsproces (Philipsen, 2013). I dette tilfælde, hvor fænomenet ’forråelse i socialt arbejde’ kvalificeres og reduceres igen og igen på basis af forskellige erfaringer, viden og forståelser, hvorved definitionen gøres mere robust (Philipsen, 2013).

I dette studie er formålet med at anvende eidetisk variation at begrebsliggøre fænomenet ’forråelse i socialt arbejde’, så det gøres operationelt og målbart. Udarbejdelsen af en definition af fænomenet forråelse i socialt arbejde – set fra et borgerperspektiv – tager udgangspunkt i en eidetisk variationsproces med afsæt i praksisnær empiri; dels fra eksisterende litteratur om fænomenet og dels bearbejdningen af viden og erfaringer fra landets borgerrådgivere på basis af deres årsrapporter, en elektronisk indsamling af eksempler fra deres praksis samt løbende refleksionsmøder med en følgegruppe af borgerrådgivere.

Vores metode er en proces, hvor man går fra det bekendte til det erkendte via refleksivt arbejde (Hegel, 2005). Vi indtager borgerrådgivernes erfaringer og forforståelser som forudsætning for en meningsfuld forståelse (Philipsen, 2013). Baggrunden for valget af borgerrådgivere som projektets dataindsamlingskilde er deres kontakt til borgere, som må formodes potentielt udsat for forråelse, idet de varetager henvendelser fra borgere, der ønsker at klage eller er utilfredse med kommunens sagsbehandling eller den personlige betjening (Eiriksson & Nordland, 2020).

Der blev i efteråret 2020 nedsat en følgegruppe med fem borgerrådgivere fra kommuner på Sjælland, Jylland og Fyn. Undersøgelsen ville ikke have været mulig uden borgerrådgiverne som dataindsamlere, men databehandling og analyser er forfatterens egne, og de medvirkende kan således ikke tages til indtægt for undersøgelsens konklusioner.

“Debatten om forråelse indenfor socialt arbejde har haft fokus på årsagsfaktorer”

Eventuelle fejl og mangler er udelukkende forfatterens ansvar.

Borgerrådgiverne er "... en slags kommunale ombuds-mænd, som på flere måder bidrager til at forebygge fejl og mangler i sagsbehandlingen, og som kan hjælpe borgere, der har svært ved at varetage deres interesser og retssikkerhed. De yder rådgivning og vejledning af borgerne og kan fx bistå borgeren, når kommunikationen mellem borger og forvaltning er gået i hårdknude, og hjælpe borgeren med at klage over en afgørelse" (Eiriksson & Nordland, 2020, s.3). Gruppen af borgerrådgivere talte 37 i foråret 2020, og de repræsenterede 45 procent (n:42) af landets 98 kommuner, idet nogle dækker flere kommuner. Geografisk fordeler de sig i og omkring landets større byer. Majoriteten af landets borgerrådgivere er ansat direkte under kommunalbestyrelsen og er uafhængige af forvaltningen. Antallet af borgerrådgivere er fordoblet fra 2011 (n:16) til 2018 (n:32), og det samme er antallet af sager jf. borgerrådgivernes årsrapporter. Dette kan ses som en indikator for en stigning i utilfredsheden med behandlingen i det sociale system, og en nærmest anerkendelse af problemets eksistens var finanslovens ansøgningspulje 2021, hvor der blev afsat 135 mio. kr. over en fireårig periode til ansættelse af borgerrådgivere i kommunerne. En indsats, som betyder, at 78 kommuner i dag har en borgerrådgiver ansat (Danske Handicapforeninger, 2021; BEK nr. 1114 af 02/06/2021). Borgerrådgiverne medvirker i studiet som dataindsamlere og deltagere ikke som genstand for undersøgelsen, og de indgår således ikke som en del af analysen. Det kan diskuteres, om borgerrådgiverhenvendelser er en repræsentativ kilde til at afdække forekomsten af forråelse i socialt arbejde med øje for, at borgerne netop henvender sig, hvis kommunikationen med systemet er gået skævt, eller man ønsker at klage. Der kan således antages at være en overrepræsentation af henvendelser, der vil føle sig udsat for forråelse, såfremt dette tænkes sidestillet med det at klage.

Der er dog intet i vores indledende arbejde og drøftelser med borgerrådgiverne forud for kortlægningen, der tegner et så ensidigt billede, som også anført i en borgerrådgivers årsberetning: "38 procent alle henvendelser drejer som emner indenfor god forvaltningsskik. Det har givet anledning til nogle overvejelser i forhold til forråelse, da borgerrådgiveren af og til møder forråelsen hos forvaltningerne. Særligt opleves det, at den opstår i de konfliktfyldte borgersager.... Der er altså ikke tale om, at der ses en generel tendens til forråelse i forvaltningerne. Forråelsen dukker sporadisk op i alle forvaltninger." (Kræmmergaard, 2020, s.13).

For at undersøge fænomenet 'forråelse i socialt arbejde' nærmere gennemgik vi indledningsvis i studiet årsrapporter tilgængelige online fra landets borgerrådgivere. Vi fandt 46 rapporter fordelt på 22 kommuner for perioden 2014 - 2018. Årsrapporterne indeholder borgerrådgiverens årsberetning til kommunalbestyrelsen om henvendelse og opgaver samt deres vurderinger og anbefalinger. De hændelsestyper, som optrådte hyppigst, omhandlede forhold, hvor borgeren oplevede manglende sammenhænge og samarbejde på tværs, manglende overholdelse eller opmærksomhed på sagsbehandlingstider fra socialrådgiverens side samt situationer, hvor der var en uhensigtsmæssig kommunikation og/eller borgerinddragelse mellem kommunen og borgeren såsom manglende eller utilstrækkelig inddragelse/kommunikation og en hård eller afvisende tone. Hændelsestyperne var efterfølgende genstand for yderligere kodning og i denne proces identificeredes følgende fem centrale begreber i beretningerne: ignorering, afvisning, latterliggørelse, skæld ud og sanktionering.

Begrebet sanktionering skal ikke forstås snævert i en juridisk forstand som fx sanktionering på det sociale område, hvor borgeren fx mister forsørgelsesydelse på grund af manglende fremmøde. Begrebet sanktionering omfatter i dette forskningsprojekt også oplevelse af tvang, pres, straf m.v. som defineret i Den Danske Ordbog (2020).

DEFINITION AF FORRÅELSE I SOCIALT ARBEJDE

Begreberne udvundet af dokumentanalysen, med tilknyttede eksempler, blev sendt ud til borgerrådgiverne (N:37) via en elektronisk platform; padlet, hvor vi bad dem supplere med beretninger fra deres praksis. Dette med henblik på at indsamle, præcisere og udvinde de mest relevante begreber, som er kendetegnende for fænomenet forråelse. Mulighederne 'andet' og 'gråzone' blev tilføjet for at åbne mulighed for yderligere forråelsestyper og tvivlsspørgsmål. Vi ønskede med denne proces at åbne for forråelsens udtryk efterfulgt af en eidetisk reduktion. Den udfyldte padlet blev efterfølgende gennemgået for at identificere begreberne og herefter - i samarbejde med følgegruppen - kvalificere den endelige definition.

Denne proces gav anledning til tilføjelse af endnu et begreb til de eksisterende fem: mistænkeliggjort. Yderligere resulterede den eidetiske reduktionsproces i koblingen af begreber som bl.a. ignoreret/overset, idet eksemplerne i flere tilfælde ikke lod sig afgrænse. Den eidetiske variationsproces afdækker seks begreber, der ikke lader sig reducere til hinanden, men som tilsammen dækker over fænomenet forråelse i socialt arbejde og således udgør undersøgelsens ope-

rationelle definition af fænomenet. De identificerede begreber udgør i alt seks forskellige forrælsesstyper, som er eksemplificeret nedenfor.

Eksempel på forrælsesstype 'ignoreret/overset':

"En borger er af flere omgange blevet bedt om at indsende mere dokumentation, uden at borgeren har fået svar og opsøger nu borgerrådgiver for at få hjælp."

Eksempel på forrælsesstype 'afvist':

"En borger har ansøgt om og fået afslag på flere enkelt-ydelser. Borgeren får angiveligt oplyst af en sagsbehandler: "Du kan lige så godt lade være med at søge om mere. Uanset hvad du søger om, får du afslag."

Eksempel på forrælsesstype 'latterliggjort/umyndiggjort':

"Hjerneskadet kvinde i botilbud må ikke være kæreste med en af de andre beboere, og hun må heller ikke tale med ham, da personalet ikke gider alt det besvær, som det hele vil afstedkomme, når parforholdet går i stykker."

Eksempel på forrælsesstype 'skældt ud /irettesat':

"Borger giver udtryk for, at han er meget utilfreds med x-Kommune, og får det svar tilbage fra sagsbehandler: "Så kan du bare flytte!"

Eksempel på forrælsesstype 'sanktioneret':

"Borger har fået tilbagebetalingskrav fordi hendes eksmand ved en fejl flyttede ind på hendes adresse. Brevet var skrevet på dansk, som borger ikke forstår."

Eksempel på forrælsesstype 'mistænkeliggjort':

"Borger, der tidligere har været både ledig og sygmeldt. Pt. selvforsørgende ved to deltidsjobs, kontakter borgerrådgiveren. Borger fortæller, at hun har fået en sygdom, og skal opereres. Sagen er den, at hun ikke tør sygemelde sig, da hun sidste gang oplevede, at man i Jobcenteret ikke troede på det, som hun fortalte, og hun følte sig skældt ud, og mistænkeliggjort. (Borger er ikke berettiget til a-kasse-dagpenge, og er under sygdom nødt til at søge kontanthjælp."

'Uretmæssigt' blev tilføjet alle typer af forrælse for at synliggøre, at på trods af at myndighedsrollen også kan indeholde eksempelvis retmæssig sanktionering, så er undersøgelsens fokus på, hvordan borgerne har oplevet mødet med myndig-

hed/myndighedspersoner. Den endelige definition på forrælse i socialt arbejde, som ligeledes danner rammen for borgerrådgivernes registreringer af deres borgerhenvendelser i kortlægningsperioden, er således:

Forrælse i socialt arbejde kommer til udtryk ved, at borger - i mødet med myndighed eller myndighedsperson - føler sig uretmæssigt: ignoreret/overset, sanktioneret, mistænkeliggjort, afvist, latterliggjort/umyndiggjort eller skældt ud/irettesat.

Vi opnår således kun den ene sides oplevelse af 'historien' i dette studie. Når en borger gentagne gange oplever sig fx ignoreret/overset i mødet med systemet, så findes der ofte også en forklaring på dette - men denne årsagsforklaring har ikke været et mål for denne undersøgelse, på samme måde som det ikke har været et mål at afdække konsekvenserne af borgernes oplevelse af forrælse, dvs. hvordan det føles at få afslag eller nedsat en ydelse. Målet har været at afdække, om der forefindes forrælse i socialt arbejde, således som det kommer til udtryk i mødet med den enkelte borger gennem de seks forrælsesstyper.

SYSTEMATISK KORTLÆGNING AF FORRÆLSE I 13 KOMMUNER

Med udgangspunkt i undersøgelsens operationelle definitionen af fænomenet forrælse i socialt arbejde igangsatte vi en kvantitativ undersøgelse af forekomsten af forrælse hos borgerrådgivere. Medborgerforskning har været i fokus for den kvantitative undersøgelse (Haklay, 2018), og udgør en praksisnær og anvendelsesorienteret dataindsamlingsproces med mulighed for løbende sparring og kvalificering af processen og data med undersøgelsens følgegruppe og de borgerrådgivere, som medvirkede i dataindsamlingen.

Undersøgelsen omfattede et registreringsskema til borgerrådgiverne med henblik på, at de - med udgangspunkt i deres borgerhenvendelser - skulle kortlægge forekomsten af forrælse i borgernes møde med myndighed eller myndighedsperson på et kommunalt plan. Kortlægningsperioden var tre måneder; fra marts-maj 2021. I denne periode registrerede borgerrådgiverne alle henvendelser, som passede ind i en eller flere af de seks identificerede forrælsesstyper. I alt 13 kommuners borgerrådgivere, fordelt på Jylland, Fyn og Sjælland, gennemførte kortlægningen og indsendte deres registreringsskema.

Resultaterne af kortlægningen er baseret på i alt 813 borgerhenvendelser, svarende til et gennemsnit på ca. 63 henvendelser pr. borgerrådgiver. Den faktiske fordeling af henvendelser blandt de 13 kommuners borgerrådgivere kan ses

“Forråelse i socialt arbejde kommer til udtryk ved, at borger – i mødet med myndighed eller myndighedsperson – føler sig uretmæssigt: ignoreret/overset, sanktioneret, mistænkeliggjort, afvist, latterliggjort/umyndiggjort eller skældt ud/irettesat.”

af tabel 1 og varierede fra 33 til 107 henvendelser for den enkelte borgerrådgiver i perioden. Variationen i antallet af henvendelser skyldes for enkelte af borgerrådgiverne forskelle i arbejdstid. Tabel 1 viser samtidig andelen af henvendelser, hvor en borger følte sig udsat for én eller flere forrælses typer i sit møde med det kommunale system, hvilket svarede til knap hver fjerde borger (n:184) varierende fra 0 til 67 procent af samtlige henvendelser til den enkelte borgerrådgiver. Resultatet kan siges at støtte undersøgelsens udsagnskraft, idet ikke alle, der henvender sig til borgerrådgiverne med en klage over en myndighed eller myndighedsperson, nødvendigvis føler sig udsat for forræelse; tværtimod - 77 procent

TABEL 1

Borgerrådgivernes (BR) registrerede henvendelser i alt i perioden februar-april 2021 samt andel af henvendelser, hvor borgere har følt sig udsat for forrælses

	Total antal henvendelser hos BR	Registrerede henvendelser med oplevet forræelse i antal og (%)
BR 1	36	24 (67%)
BR 2	59	24 (41%)
BR 3	47	19 (40%)
BR 4	51	18 (35%)
BR 5	103	28 (27%)
BR 6	45	11 (24%)
BR 7	107	23 (21%)
BR 8	52	11 (21%)
BR 9	100	16 (16%)
BR 1	35	3 (9%)
BR 11	97	5 (5%)
BR 12	48	2 (4%)
BR 13	33	0 (0%)
Total	813 (100%)	184 (23%)

TABEL 2

Fordeling af forrælses typer i antal og procent

Borger føler sig:	Antal	Procent
Uretmæssigt ignoreret/overset	76	41,3
Uretmæssigt afvist	31	16,8
Uretmæssigt latterliggjort/umyndiggjort	21	11,4
Uretmæssigt mistænkeliggjort	15	8,2
Uretmæssigt skældt ud/irettesat	7	3,8
Uretmæssigt sanktioneret	7	3,8
Flere forrælses typer	20	10,9
Andet	7	3,8
Total registrerede forrælses type	184	100%

(n:629) af henvendelserne faldt således ikke indenfor definitionens afgrænsning.

Den kønsmæssige fordeling af borgere, der føler sig udsat for forræelse (n: 184), viser en mindre overvægt af kvinder (57,6 procent). Fordelingen af henvendelser indenfor de seks forskellige forrælses typer ses af tabel 2.

Nedenfor ses eksempler på de tre hyppigst forekommende forrælses typer i registreringsperioden:

Borger føler sig uretmæssigt ignoreret/overset (N: 76) omfatter typisk eksempler, hvor socialrådgiver gentagende gange ikke besvarer borgers opkald, ikke svarer på mails, ikke følger op på tidligere aftaler og ikke holder deres løfter, fx:

”Borger oplever, at sagsbehandler ikke svarer på henvendelser, ikke vender tilbage som aftalt og ikke gør det, hun siger, at hun vil gøre.”

”Borger har efter 5 mdr. ikke fået svar på ansøgning, hvor der normalt er 10 dages sagsbehandlingstid. Får først afgørelse efter, at borgerrådgiver går ind i sagen”.

”Borger venter på svar på 2 år gammel ansøgning og er i egentlig kontakt med afdeling uden at komme videre”

Borger følger sig uretmæssigt afvist (n:31) omfatter typisk eksempler, hvor borgere kommer med bekymringer på egne vegne eller på vegne af deres børn, plejekrævende ægtefæller eller forældre, når de ikke modtager den indsats, der var aftalt, fx:

”Borger henvender sig som partsrepræsentant for sin 23-årige søn, der lider af alvorlig muskelsygdom og følgerig er kørestolsbruger. Sønnen har BPA-ordning, men familien er nu blevet frataget 10 ugentlige timer af ordningen uden en begrundelse, de forstår”.

”Borger oplever sig afvist af sagsbehandler ift. at få hjælp til anbringelse af søn. Sagsbehandler siger ifølge borger: ”Det her er ikke en gavebod. Vi anbringer ikke udenfor kommunen. Jeres søn skal være kriminel, før der kan gives mere hjælp”. Desuden beskriver borger, at sagsbehandler under mødet er arrogant og har en bedrevidende udstråling”.

”Borger oplever ikke at få den rigtige hjælp eller støtte som hun er visiteret til.”

Borger følger sig uretmæssigt latterliggjort/umyndiggjort (n:21) omfatter typisk eksempler, hvor borgere ikke føler sig taget alvorligt, føler sig talt ned til eller mødt med nedsættende adfærd, fx:

”Borger er blevet bedt om at gemme de gamle brok-bandedager for at vise sagsbehandleren i borgerservice at han ikke med vilje ødelægger dem- fx ved forkert vask. Det opleves meget ydmygende for ham”.

”Borgeren oplever, at personalet på et ældrecenter gentagne gange ikke respekterer hans ønske om at der bankes på inden de går ind.”

”Borger vil gerne have haft hjælp til at klage over afgørelse men får at vide: ”du får nok det samme svar hos Ankestyrelsen som hos os”.

En række borgerhenvendelser omfattede flere forrælsesstyper (n: 20), heraf flest med 2 forskellige typer mens 8 henvendelser omfattede 3 eller flere typer af forrælse, som fx dette eksempel dækkende afvist, latterliggjort/umyndiggjort samt skældt ud/irettesat.

TABEL 3

Oplevet forrælse fordelt efter forvaltning i antal og procent

	Antal	Procent
Børn, unge og familie	66	35,7
Beskæftigelse	42	22,7
Voksne udsatte	30	16,2
Sundhed og pleje	20	10,8
Teknik & Miljø	15	8,1
Andet*	9	4,9
Missing	2	1,6
Total	184	100,0

*Andet dækker over Borgerservice, Ydelseskantor og Kontrolheden.

”Borger svært gangbesværet, har behov for specialsko, kommunen vurderer, at gamle og nedslidte sko er tilstrækkelige. Sagsbehandler har angiveligt udtalt, at der jo bare kan stå et par dyre sko, hvis borger dør om 14 dage”.

FORRÅELSE FORDELT EFTER FORVALTNING

Borgerrådgivernes registreringer af forrælsens fordeling efter forvaltning ses af tabel 3, hvor majoriteten af de i alt 23 procent (n:184) registrerede cases er forekommende i Børn, unge og familie-forvaltningen (n:66) efterfulgt af Beskæftigelsesforvaltningen (n:42) og Voksen udsatte (n:30).

TABEL 3

De hyppigst forekommende forrælsesstyper fra Børn, unge og familieafdelingen (n:66) er ignoreret/overset (44procent) fx:

”Borger oplever, at hun ikke bliver orienteret og inddraget i sagsbehandlingen vedr. hendes børn” samt afvist (15procent) fx:

”Borger oplever sig afvist af sagsbehandler ift. at få hjælp til anbringelse af søn. Sagsbehandler siger ifølge borger:

”Det her er ikke en gavebod. Vi anbringer ikke udenfor kommunen. Jeres søn skal være kriminel, før der kan gives mere hjælp”. Desuden beskriver borger, at sagsbe-

handler under møder er arrogant og har en bedrevendende udstråling”.

De hyppigst forekommende forrælses typer fra Beskæftigelsesafdelingen (n:42) er ignoreret/overset (19 procent) fx:

”Borger oplyser, at sagsbehandler ikke følger op på indstilling fra rehabiliteringsteam, reagerer ikke på borgerhenvendelser” samt latterliggjort/umyndiggjort (19 procent) fx ”Borger oplever at blive bedt om at blive hjemme fra ferie mv. selv om hun ikke kan rejse pga. alvorlig sygdom”.

Endvidere viser den samlede kortlægning, at i knap halvdelen (46 procent) af forrælses tilfældene vurderede borgerrådgiverne, at hændelsen kompromitterede borgerens retssikkerhed. En andel, der kan være højere, idet borgerrådgiverne i 20 procent af sagerne angiver ’ikke tilstrækkeligt oplyste til at kunne vurdere’. Kompromitteringen af borgernes retssikkerhed var tydeligst, når forrælsen omhandlede ignoreret (55 procent), latterliggjort/umyndiggjort (52 procent) samt afvist (42 procent).

DER ER NOGET OM SNAKKEN - OG HVAD SÅ?

Undersøgelsen har bidraget med ny viden gennem en begrebsliggørelse af fænomenet forræelse i socialt arbejde; en definition, som har gjort fænomenet identificerbart med de ufuldstændigheder, der ligger ved anvendelse af eidetisk variation: “At skabe viden kan således betragtes som en proces, hvormed det bekendte gøres erkendt gennem refleksion, hvorved man får en klarere begrebsliggørelse af det, man søger at beskrive. En begrebsliggørelse, der altid vil være ufuldstændig, og som efterfølgende kan kritiseres for at være uklar, utilstrækkelig eller selvmodsigende og så videre.” (Philipsen, 2013, s. 28).

Vi har påvist, at der er noget om snakken. Hver fjerde borger i undersøgelsen følte sig uretmæssigt: ignoreret/overset, sanktioneret, mistænkeliggjort, afvist, latterliggjort/umyndiggjort eller skældt ud/rettesat i deres møde med myndighed eller myndighedsperson, og dermed udsat for forræelse. Det skal dog klart fremhæves, at denne undersøgelse udelukkende baserer sig på borgerrådgiverhenvendelser, og resultatet således kan vise sig anderledes ved valget af en anden undersøgelsespopulation. Forrælsen, som borgerne oftest rammes af, er følelsen af at blive ignoreret/overset, også der, hvor forrælsen er hyppigst forekommende, i mødet med Børn, unge og familieforvaltningen, hvilket også udgør

den mest almindelige henvendelsesgruppe til borgerrådgiverne ifølge Justitias undersøgelse fra 2020 (Eiriksson & Nordland, 2020).

Det må formodes, at andelen af borgere, der oplever sig udsat for forræelse, kan være større end resultatet af dette forskningsprojekt. I undersøgelsen ‘Socialt udsattes brug af klagesystemet’ (Rådet for Socialt Udsatte, 2020) fremgår det, at ca. halvdelen af respondenterne har undladt at klage, uagtet utilfredshed med afgørelsen, hvortil mange af de adspurgte nævner som grund, at de var bange for, at det ville få negative konsekvenser eller, at det alligevel ikke ville ændre noget. Justitia, som er en uafhængig juridisk tænketank, er på nuværende tidspunkt i gang med et treårigt projekt, hvor fokus er en styrkelse af de grupper, som har svært ved at trænge igennem i den offentlige debat, hvor mangel på grundlæggende menneskerettigheder og retssikkerhed kan ramme særligt hårdt grundet gruppens afhængighed af systemet. Yderligere har der været politisk fokus på, hvordan borgere bliver behandlet i jobcentre, hvor der som resultat heraf både i 2021 og 2022 blev fastsat politiske beskæftigelsesmål om en værdig sagsbehandling.

Uagtet politisk fokus, satspuljemidler til styrkelse af borgers retssikkerhed, herunder etablering af retssikkerhedsenheden med forankring i Ankestyrelsen samt borgers manglende udnyttelse af klagemuligheder, er der fortsat 26,1 procent omgørelser på beskæftigelses- og socialområdet i 2021. Dette uagtet, at sagen er genbehandlet af kommunen inden fremsendelse til Ankestyrelsen (Bekendtgørelse af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, § 66, jf. LBK 265 af 25. februar 2022, herefter kaldet RTL). Den årlige kommunale behandling af Danmarkskortet, jf. RTL § 79 b er senest blevet skærpet i en periode for at styrke og skærpe det kommunalpolitiske fokus på sagsbehandlingen, herunder retssikkerheden (Folketinget, 2022). Der er politisk fokus på mødet mellem borgerne og systemet, herunder sagsbehandlingen, men et politisk fokus kan ikke løse problemet alene.

Der er mange aktører, som kan have en rolle i forhold til fænomenet ‘forræelse i socialt arbejde’. Der er en organisation, der er socialrådgiverne med deres faglige viden og indsigt samt borgeren med egen livshistorie. Skal vi finde årsagsforklaringer på fænomenet, kan det på samme måde være mangeartet. Resultatet af vores litteraturstudie viste, at forskning indenfor forræelse i socialt arbejde er yderst sparsom. Det ene studie, som opfyldte flest inklusionskriterier, havde fokus på medarbejderkynisme indenfor socialt arbejde - men rettet mod arbejdspladsen, samt årsagerne

“Når en borger gentagne gange oplever sig fx ignoreret/overset i mødet med systemet, så findes der ofte også en forklaring”

hertil. Studiet konstaterede, at selvom kynisme inden for socialt arbejde overvejende fremstår som et følelsesmæssigt svar på strukturelle ændringer, kan andre faktorer - som fx professionelle diskurser og akademisk retorik også påvirke. Det er forfatterens påstand, at selvom kynisme ofte betragtes som negativt, kan det i høj grad gavne en organisation eller motivere en praktiker til at udfordre normative principper og fremme servicebrugeres og omsorgspersoners behov - hvis fx afværgemekanismer tages i brug (Carey, 2014). Nærværende undersøgelse har udelukkende kortlagt forråelse, således som den kommer til udtryk overfor borgerne i mødet med myndighed eller myndighedspersoner, og har ikke haft fokus på at afdække årsagsforklaringerne til, at forråelse opstår hos myndighedsrådgiverne på den anden side af skrivebordet. Men, når 41 procent (n:76) af borgerrådgiverhenvendelserne i undersøgelsen, der er registeret som udsat for forråelse, føler sig ignoreret eller overset, kan det være et udtryk for myndighedspersoners afværgemekanismer, men i en negativ betragtning, der ikke synes at gavne borgernes behov. Når socialrådgiverne befinder sig i et krydspres, kan afværgemekanismer være en måde at håndtere det på. Hvis der ikke opleves sammenhæng mellem de faglige vurderinger og de faktiske muligheder, eller når man ikke har beføjelser til at træffe en beslutning, så kan socialrådgiverens strategi være at ignorere telefonen, når den ringer, eller udsætte at besvare en mail (Lipsky, 1980). En måde for socialrådgiveren at komme ud af et krydspres og dermed risikoen for at ende i brugen af afværgemekanismer såsom ignorering er, at 'give lyd'. Ifølge Albert Hirschman's teori (1970) er det essentielt, at medarbejdere kan gøre brug af det han kalder "voice strategies" for at modvirke en negativ udvikling af arbejdsforholdene/arbejdspladsen/organisationen - således som der argumenteres for af Carey (2014). Teorien er videreudviklet med fokus på socialt arbejde af Astivk, Melvin & Allvin (2014), der identificerer fem forskellige typer af strategier: kompenserende, krav-reducerende, tilbagetrækning, voice og exit.

Når ressourcer/kompetencer/rammevilkår ikke matcher organisationens mål eller kvalitetsstandarder, bliver socialarbejderne presset ind i strategier som enten sætter deres eget helbred i fare eller truer kvaliteten af den service, de skal udføre. Ifølge 'Voice'-teoretikerne skal vi lære at råbe op, give lyd og hjælpe hinanden til at søge mulighederne for at modarbejde forråelsen," hvis der bliver for lidt luft i minnen".

Vores forskningsprojekt viser, at retssikkerheden er kompromitteret, og Justitia peger på, at borgerrådgiverne kan være med til at øge retssikkerheden (Eiriksson & Nordland, 2020), hvorfor vi måske skal glædes over det seneste års fordobling af antallet af borgerrådgivere, eller måske skal vi i virkeligheden græmme over nødvendigheden af dette medierende led i mødet mellem system og borger?

Mødet mellem borgeren og systemet er reguleret af forvaltningsretten, herunder god forvaltningsskik, som fastsætter regler, principper og normer om borgerinddragelse, begrundelse, vejledning, helhedssyn, ej skøn under regel, magtfordrejning, proportionalitet (mindst indgribende), kompensation, høflig sprogbrug, god opførsel og adfærd overfor borgerne m.v. Listen er lang og omhandler overordnet tilid til systemet, regulering af magt, forudsigelighed og dermed en sikring af borgernes retssikkerhed. Disse hensigter ses også i dialogprincippet, der eksemplificeres således: "Når borgeren ved, at hans eller hendes synspunkter har været taget i betragtning, og når borgeren kender myndighedens begrundelse for afgørelsen, er afgørelsen lettere at forstå og acceptere for borgeren" (Vejledning om retssikkerhed og administration på det sociale område nr. 9330 af 21/03/2019, pkt. 52). Allerede gældende ret bør være et mål, men kan umiddelbart ikke stå alene, hvis forråelse i socialt arbejde skal forebygges. Der er et behov for, at skrevne og uskrevne regler og retningslinjer giver mening og kan forstås af såvel socialrådgivere, ledelse som organisation i forhold til mødet med borgerne (Hansen & Høybye-Mortensen, 2019, Carey, 2014).

Det har ikke været muligt indenfor rammerne af dette forskningsprojekt at afdække årsagerne til forekomsten - eller konsekvenserne af denne forråelse, ej heller hvordan det forebygges eller bekæmpes bedst muligt. Dertil er der behov for yderligere forskning. Vi skal således blive klogere på, om de præsenterede resultater er genkendelige for socialrådgivere i praksis og afdække, hvilke mekanismer de oplever fordrer eller udfordrer forebyggelsen af forråelse i socialt arbejde og dermed god forvaltningsskik og høj faglighed.

REFERENCER

- Andersen, J.** (2021). Borgerrådgiverens Beretning 2019-2020, Esbjerg Kommune. Besøgt 25.07.2022 fra <https://www.esbjerg.dk/Files/Filer/Om%20kommunen/Borgerr%C3%A5dgiver/Beretning%202019%20-%202020.pdf>
- Ankestyrelsens talportal.** (2022). *Klager over kommunernes afgørelser inden for social- og beskæftigelsesområde*. Nøgletal 2021, omgørelsesprocent.
- Astvik, W., Melin, M. & Allvin, M.** (2014). Survival strategies in social work: a study of how coping strategies affect service quality, professionalism and employee health, *Nordic Social Work Research*, 4:1, s. 52-66.
- Bekendtgørelse af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område**, LBK 265 af 25. februar 2022.
- Bekendtgørelse om ansøgningspulje til borgerrådgivning**, (BEK nr. 1114 af 02/06/2021).
- Beskæftigelsesministeriet.** (2020, 3. februar). *Ledige skal have en værdig sagsbehandling*. Tilgængelig på: <https://bm.dk/nyheder-presse/nyheder/2020/02/ledige-skal-have-en-vaerdig-behandling/>. Besøgt 07.08.2022.
- Birkmose, D.** (2013). *Når gode mennesker handler ondt*. Tabuet om forråelse. Odense: Syddansk Universitetsforlag.
- Birkmose, D.** (2015). Vi er nødt til at tale om forråelse. *P*, årg. 1. nr.3, s.30-33.
- Birkmose, D.** (2021). *Mennesket er Motiveret*. Odense: Syddansk Universitetsforlag.
- Bryman, A.** (2008). *Social Research Methods*. Oxford University Press.
- Børne- og Undervisningsministeriet.** (2022, 27. juli). *Uddannelsesguiden. Socialrådgiver*. <https://www.ug.dk/uddannelser/professionsbacheloruddannelser/samfundsfagligeogoeconomiskeuddannelser/socialraadgiver>. Besøgt 16.08.2022.
- Carey, M.** (2014). *Mind the Gaps: The Rise and Implications of Cynicism within Social Work*. *British Journal of Social Work* 44(1): 127-144.
- COWI, Dansk Socialrådgiverforening,** (2018). Socialrådgivernes psykiske arbejdsmiljø. Tilgængelig på: <https://socialraadgiverne.dk/wp-content/uploads/2019/04/2019-03-18-SocialraadgivernePsykiskeArbejdsmiljoe-COWI-rapport-V2.pdf> Besøgt 03.02.2019
- Danske Handicapforeninger.** (2021). *78 kommuner vil i 2022 have en uvildig borgerrådgiver*. <https://handicap.dk/nyheder/78-kommuner-vil-2022-have-uvildig-borgerraadgiver>. Besøgt 14.05.2022.
- Dansk Pædagogisk Tidsskrift** (nr. 2, maj 2011): Tema: Rå pædagogik.
- Dansk Socialrådgiverforening.** (2011). *Undersøgelse af økonomi og faglighed på handicapområdet - en rundspørge blandt 235 socialrådgivere på handicapområdet*. Tilgængelig på: 2011-03-16-Oe-

konomi-og-faglighed-handicap.pdf (socialraadgiverne.dk) Besøgt 22.05.2022.

Dansk Socialrådgiverforening. 2011. *Professionsetik*. (<https://socialraadgiverne.dk/fag-og-debat/faglige-fokusomraader/professionsetik/ds-professionsetik/>). Besøgt 22.07.2022.

Eiriksson, B. A & Nordland, I. (2020). *Analyse: Borgerrådgiver - en sikring af borgernes retssikkerhed*. Justitia. Tilgængelig på: https://justitia-int.org/wp-content/uploads/2020/10/Analyse_Borgerra%C3%A5dgivere-en-sikring-af-borgernes-retssikkerhed.pdf. Besøgt 27.10.2020.

Eiriksson, B. A. (2021, 6. april). *Justitia vil løfte usynlige udsattes retsstilling*. Justitia. <https://justitia-int.org/justitia-vil-loefte-usynlige-udsattes-retsstilling/> Besøgt 10.04.2021.

Finansministeriet. (2020). *Aftaler om finansloven for 2021*. Tilgængelig på: https://fm.dk/media/18373/aftaler-om-finansloven-for-2021_web.pdf. Besøgt 09.08.2022.

Folketinget. (2022, 30. marts). L 151 Forslag til lov om ændring af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område. Tilgængelig på: <https://www.ft.dk/samling/2021/lovforslag/1151/index.htm>. Besøgt 01.08.2022.

Fuchs, B. (2014). The Writing is on the Wall: Using Padlet for Whole-Class Engagement. *LOEX Quarterly*, v. 40, issue 4, p. 7-9.

Gammeltoft-Hansen, H. (2010). God forvaltningsskik - om god opførelse i forvaltningen. Tilgængelig på: https://www.ombudsmanden.dk/findviden/fob-artikler/god_for_valtningsskik/. Besøgt 23.08.22.

Hansen, S. J., & Høybye-Mortensen, M. (Eds.) (2019). *Styring og ledelse af professionelle i den offentlige sektor*. (1 ed.) København: Hans Reitzels Forlag.

Haklay, M. (2018). Participatory citizen science. In M. Haklay, S. Hecker, A. Bowser, Z. Makuch, J. Vogel, & A. Bonn (Eds.), *Citizen Science: Innovation in Open Science, Society and Policy* (pp. 52-62).

Hegel, G. W. F. (2005). *Åndens fænomenologi*, København: Gyldendal.

Højlund, P. & Juul, S. (2015). Anerkendelse og dømmekraft I socialt arbejde. 2. udgave, København: Hans Reitzels Forlag.

Kræmmergaard, L. U. (2020). *Beretning fra borgerrådgiveren i Haderslev Kommune*. Tilgængelig på: <https://www.haderslev.dk/media/78014/borgerraadgiverens-beretning-2020-haderslev-kommune.pdf> Besøgt 12.11.2022.

Linstow, S.K. (2022, 4. juni). Jeg er den søvndrukne læge, der svigter børn og unge i krise. *Information*.

Lipsky, M. (1980). *Street Level Bureaucracy-Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russel Sage Foundation.

Lov nr. 912 af 21. juni 2022 om ændring af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område

Mik-Meyer, N. (2018). *Fagprofessionelles møde med udsatte klienter*.

Dilemmaer i den organisatoriske praksis. København: Hans Reitzels Forlag.

Moderniseringsstyrelsen. (2018); Aftale om udmøntning af satspuljen 2019 (modst.dk). Besøgt 12.08.2022.

Nielsen, D. K. (2020). Forræelse kan ramme alle. *Socialrådgiveren*, 10, s. 33-35.

NFA (2019). *Fakta om Arbejdsmiljø og Helbred 2018*. C:\Users\ljhp\Downloads\Fakta om Arbejdsmiljø og Helbred 2018 (1).pdf. Besøgt 22.08.2019.

Philipsen, C. S. (2013). *Hjemfølelse*. Roskilde Universitet.
Rådet for Socialt Udsatte. (2022). Socialt udsattes brug af klagesystemet. Tilgængelig på: https://udsatte.dk/files/media/document/Socialt%20udsattes%20brug%20af%20klagesystemet_R%C3%A5det%20for%20Socialt%20Udsatte.pdf. Besøgt 07.08.2022.

Social- og Ældreministeriet. (2022, 23. marts). *Omgørelsesprocenter på socialområdet i 2021*. <https://sm.dk/danmarkskort/2022/jun/omgørelsesprocenter-paa-socialomraadet-i-2021>. Besøgt 21.06.2022.

TV2-dokumentar. (2019). *Daginstitutioner bag facaden* [Dokumentarfilm]. København: TV2.

TV2-dokumentar. (2020). *Plekehjemmene bag facaden* [Dokumentarfilm]. København: TV2.

TV2-dokumentar. (2022). *Opråb fra plekehjemmet: Svinger vi stadig de ældre?* [Dokumentarfilm]. København: TV2.

Winter, S. og Nielsen, V. (2008). *Implementering af politik*. S. 103-143. Kap. 5. København: Hans Reitzels Forlag. Århus: Academica. ISBN: 9788776755904.

Vejledning om retssikkerhed og administration på det sociale område, VEJnr. 9330 af 21/03/2019.

Whittemore, R. & Knaf, K. (2005). The integrative review: updated methodology. *Journal of Advanced Nursing*, 52(5), 546-553.

Zahavi, Dan. (2001). *Husserls fænomenologi*. København: Gyldendal.

Zahavi, Dan. (2018). *Fænomenologi - en introduktion*. København: Samfundslitteratur.

