

UDEN FOR NUMMER



46

**INDDRAGELSE AF BARNETS FAMILIE OG
NETVÆRK I DET KOMMUNALE DØGNBE-
REDSKABS AKUTTE SOCIALE ARBEJDE**

**INTEGRERET MYNDIGHEDSARBEJDE
I KOMPLEKSE BORGERFORLØB. EN NY
FORM FOR PROFESSIONALISME?**

**HVORDAN INDDRAGES UDSATTE FAMILIER
I DEN DIGITALE FORVALTNING?**

**SOCIALRÅDGIVERE MED ETNISK
MINORITETSBAGGRUND I PRAKTIK
OG ANSÆTTELSE**

INDDRAGELSE AF BARNETS FAMILIE OG NETVÆRK I DET
KOMMUNALE DØGNBEREDSKABS AKUTTE SOCIALE ARBEJDE
AF SABINE ELLUNG JØRGENSEN, BO MORTHORST RASMUSSEN,
SABINA JENSEN JÆGER, MARIE JOHNSEN, STINE SKIPPER,
CAMILLA PEDERSEN BIRK, TEAMLEDER, LÆRKE HONORÉ,
PIA HANSEN OG KARINA ROHR SØRENSEN

4

INTEGRERET MYNDIGHEDSARBEJDE I KOMPLEKSE BORGER-
FORLØB. EN NY FORM FOR PROFESSIONALISME?

AF JULIE J. ODGAARD NIELSEN
OG INGE STORGAARD BONFILS

16

HVORDAN INDDRAGES UDSATTE FAMILIER I DEN DIGITALE
FORVALTNING?

AF LIESANTH YDE NIRMALARAJAN
OG MATILDE HØYBYE-MORTENSEN

28

SOCIALRÅDGIVERE MED ETNISK MINORITETSBAGGRUND
I PRAKTIK OG ANSÆTTELSE

AF MONA KJÆR DITLEVSEN, LINE THORUP NIELSEN
OG LINE HØJFELDT JENSEN

38

UDEN FOR NUMMER

nr. 46, 22. årgang, 2023

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

Marie Leth Meilvang, mlme@ucl.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:

19.100

KØBENHAVNS
PROFESSIONS
HØJSKOLE



Dansk Socialrådgiverforening

ABSALON
PROFESSIONS-
HØJSKOLEN
ABSALON

Erhvervsakademi og
Professionshøjskole

AALBORG UNIVERSITET

UNIVERSITY COLLEGE
SYDDANMARK
UCS YDARK

VIA
UNIVERSITY COLLEGE



Nr. 46

K

ÆRE LÆSER

Denne udgave af Uden for nummer er en blandet buket af nedslag på vigtige områder i socialt arbejde. Den første artikel handler om, hvordan akutte anbringelser kan give vigtig viden om netværket omkring et barn eller en ung. Det viser et projekt mellem Den Sociale Døgnvagt i København og forskere fra UC Syd.

Anden artikel bygger på et casestudie af, hvordan myndighedsrådgivere i en integreret myndighedsenhed for beskæftigelses- og socialområdet forstår deres professionsudøvelse. Med afsæt i teori om nye former for professionalismisme peger studiet på, at myndighedsrådgiverne har udviklet en fælles faglighed, hvor de kombinerer et personcentreret, recovery-orienterende borgersamarbejde med et relationelt koordineringsarbejde til de andre offentlige og frivillige aktører, som borgerne modtager hjælp fra.

Artikel tre dykker ned i de problemstillinger, socialrådgiverne kan møde i krydsfeltet mellem socialt arbejde og digitalisering – og diskuterer det særlige ansvar for inddragelse og vejledning for borgere, der måske ikke har udprægede digitale kompetencer.

Endelig kigger artikel fire på, hvad etnicitet betyder i et ansættelsesforhold. Artiklen konkluderer, at det HAR en betydning i form af udtalte forventninger om særlige etnicitetskompetencer.

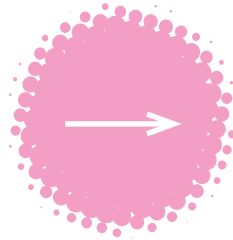
Rigtig god læselyst!
Redaktionen

PEER REVIEWED

Inddragelse af barnets familie og netværk i det kommunale døgnberedskabs akutte sociale arbejde

AF SABINE ELLUNG JØRGENSEN, LEKTOR UC SYD,
BO MORTHORST RASMUSSEN, DOCENT UC SYD,
SABINA JENSEN JÆGER, LEKTOR UC SYD,

MARIE JOHNSEN, SOCIALFAGLIG UDVIKLINGSKONSULENT, DEN SOCIALE DØGNVAGT I KØBENHAVN,
STINE SKIPPER, SPECIALKONSULENT, DEN SOCIALE DØGNVAGT I KØBENHAVN,
CAMILLA PEDERSEN BIRK, TEAMLEDER, DEN SOCIALE DØGNVAGT I KØBENHAVN,
LÆRKE HONORÉ, SOCIALRÅDGIVER, DEN SOCIALE DØGNVAGT I KØBENHAVN,
PIA HANSEN, SOCIALRÅDGIVER, DEN SOCIALE DØGNVAGT I KØBENHAVN OG
KARINA ROHR SØRENSEN, LEDER AF DEN SOCIALE DØGNVAGT I KØBENHAVN



I denne artikel undersøger vi muligheder og barrierer for inddragelse af familie og netværk i det akutte sociale myndighedsarbejde, der foregår uden for kommunens åbningstid. Vi viser, hvordan akutte situationer synliggør nogle af de faglige (ud)fordringer, der opstår i spændingsfeltet mellem at skulle handle hurtigt i tilspidsede situationer og samtidig tage vare på barnets og familiens sårbarhed.



Siden anbringelsesreformen i 2006 har der i den danske lovgivning været øget fokus på inddragelse af netværket i kommunernes indsats over for børn og unge i ud-sathed og på at sikre, at særligt børn, der anbringes uden for hjemmet, støttes i relationer til familie og netværk. I nogle familier er der kun et meget spinkelt netværk (Ankestyrelsen, 2013), men fra dansk og international forskning ved vi, at der er et stort potentiale i at mobilisere og inddrage slægt og netværk, når det handler om at hjælpe og støtte børn i ud-sathed. Eksempelvis har børn, der anbringes i slægt og netværk, et stærkere netværk, færre psykiske problemer og lavere grad af risikoadfærd såsom kriminalitet og misbrug, end børn anbragt i plejefamilier, ligesom anbringelsen generelt set opleves mindre indgribende af barnet og familien (Ankestyrelsen, 2013; Knudsen og Egelund, 2011; Knudsen, 2009; Mehlby et al. 2011; Vinnerljung, 1993; Washington et al., 2018; Winokur et al., 2014).

Nogle af disse fund skal selvfølgelig ses i lyset af, at der er forskel på den gruppe af børn og unge, der anbringes i slægt og netværk, og den, der anbringes i plejefamilie og på institution, men erfaringer med netværksinddragende metoder såsom familierådslagning viser også, at barnet føler sig set, hørt og forstået af såvel dets egen familie som af de professionelle, ligesom inddragelsen kan være med til at styrke relationerne internt i familien og dennes netværk (Rasmussen og Sandgaard, 2021). Inddragelse af familie og netværk rummer imidlertid også en række udfordringer og dilemmaer. Det handler for eksempel om håndtering af konflikter mellem familiemedlemmer, så disse ikke går ud over omsorgen for barnet, samt koordinering og deling af ansvaret mellem professionelle og de personer i familie og netværk, der inddrages (Skoglund et al., 2019; Linderot, 2020; Rasmussen og Jæger, 2021, Rasmussen et al., 2022). En aktuell undersøgelse af

netværksanbringelser viser desuden, at sagsbehandlere ofte undlader at inddrage netværket, når de vurderer, at sagen er akut (Rasmussen et al., 2020).

Akutte situationer i udsatte familier opstår på alle tider af døgnet, også uden for forvaltningens almindelige åbningstid, dvs. om aftenen, om natten og i weekenden. I nogle kommuner varetages akutte myndighedsopgaver på børneområdet af en særlig børn- og ungevagt, som kan kontaktes på kommunens hovednummer. Andre har en social bagvagt, som kan træffes på det direkte servicenummer til politiet. I denne artikel undersøger vi muligheder og barrierer for inddragelse af familie og netværk i det sociale myndighedsarbejde, der foregår uden for kommunernes normale arbejdstid, og som er kendetegnet ved at kræve handling her og nu – en indsats, der ikke kan vente til næste hverdag. Vi undersøger med andre ord de betingelser, der skabes for netværksinddragelse og netværksløsninger under de særlige rammer, der er for at handle akut hos kommunernes døgnberedskab, når børn og unge befinder sig i sociale nødsituationer.

Artiklen bygger på data fra et forskningsprojekt gennemført i et tæt samarbejde mellem forskere ved UC SYD og medarbejdere og ledelse ved Den Sociale Døgnvagt i København (herefter DSD).

DATAGRUNDLAG, DELTAGERE OG METODE

Det empiriske grundlag for artiklen er 10 semistrukturerede interviews med DSD's medarbejdere, feltnoter fra observationer af DSD's praksis på forskellige tidspunkter af døgnet, samt skriftlige dokumenter i form af døgnrapporter og pseudonymiserede cases. Casene bestod af journalmateriale fra 11 forskellige sagsforløb med familier, der har været i kontakt med DSD i en kortere eller længere periode. Casene blev udvalgt for at illustrere DSD's praksis i forhold til netværksinddragelse og repræsenterer en blanding af sagsforløb, hvor netværksinddragelsen ifølge medarbejderne lykkedes godt, og forløb, hvor inddragelsen af netværket lykkedes mindre godt. Projektet er gennemført som et praksisforskningsprojekt og trækker på de seneste 10-15 års teori- og metodeudvikling i koblinger mellem forskning, kundskabsproduktion og faglig udvikling i socialt og socialpædagogisk arbejde (Joubert & Webber, 2020). Fremgangsmåden er inspireret af partecipatorisk praksisforskning, hvor forskningen udføres i et tæt samarbejde med praksis, ligesom der indgår elementer af praktikerforskning, hvor praksispartnere inviteres med ind i forskningsprocessen og bidrager med deres unikke erfaringsviden i analyserne af det empiriske materiale (Uggerhøj, 2017).

Forskergruppen, bestående af tre forskere fra UC SYD samt ledere og medarbejdere fra DSD, har løbende afholdt analyseworkshops med henblik på at identificere betingelserne for inddragelse af barnets familie og netværk i DSD's daglige praksis. I analyseworkshopsene har forskergruppen anvendt strategier fra Strauss og Corbins (1998) videreudvikling af Grounded Theory, der kombinerer en induktiv og en analytisk deduktiv tilgang (også kaldet abduktion, jf. Guvå og Hylander, 2005). I processen har vi således foretaget åbne kodninger på tværs af det empiriske materiale og løbende verificeret fremvoksende antagelser ved at gå tilbage i empirien for at be- eller afkræfte idéer. Derudover har vi inddraget forskergruppens praksiserfaringer til at revidere, modificere og afbalancere temaerne i forhold til DSD's daglige arbejde.

I artiklen præsenterer vi resultaterne af analysearbejdet i form af en tematisk behandling af muligheder og barrierer forbundet med inddragelse, når socialt arbejde udføres akut og uden for forvaltningens almindelige åbningstid. Uddrag fra DSD's døgnrapport og resuméer af udvalgte sagsforløb præsenteres og behandles eksemplarisk undervejs.

Undersøgelsen er samfinansieret af DSD og UC SYD. Data er behandlet og opbevaret i overensstemmelse med Datatilsynets bestemmelser, og alle de viste eksempler er anonymiserede i forhold til genkendelige detaljer og pseudonymiserede med opdigtede navne.

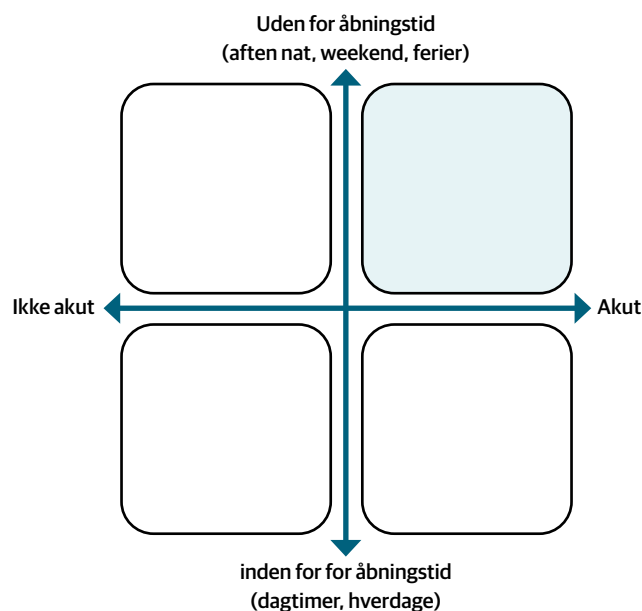
DET AKUTTE - UDEN FOR ÅBNINGSTID

DSD er en del af Københavns Kommunes generelle kriseberejdskab og dækker indsatser over for udsatte voksne og udsatte børn og deres familier. Børn, voksne og samarbejdspartnere kan henvende sig personligt på adressen, men langt de fleste henvendelser sker telefonisk. DSD har åbent 24 timer i døgnet alle ugens dage og modtager årligt 12-13.000 henvendelser fra borgere og samarbejdspartnere, hvor der er behov for råd og vejledning eller en akut indsats. På børneområdet kan det være en ung, der er stukket af eller er blevet smidt ud hjemmefra, og hvor konflikten med forældrene er så voldsom, at den unge ikke kan sove hjemme. Det kan også være en henvendelse fra politiet, der underretter om vold i hjemmet, eller alkohol- eller stofpåvirkede forældre, hvor der er bekymring for barnets omsorgssituation.

DSD kan yde telefonisk støtte, tage på hjemmebesøg, mægle ved konflikter og iværksætte akutte indsatser over for barnet og familien. I de situationer, hvor forældrene ikke selv vurderes at kunne tage sig af barnet, er første prioritet at finde personer i familie eller netværk, der kan støtte forældrene eller overtage omsorgen for barnet. DSD samarbejder

desuden med sundhedsvæsenet og politiet i forbindelse med henvendelser om og undersøgelser af børn med skader, der giver bekymring eller mistanke om, at barnet har været udsat for overgreb. På den måde kan DSD's arbejde betegnes som en blanding af det, Pudlinski (2005) beskriver som en "hotline", hvor målgruppen er mennesker i akut krise, og hvor der er behov for hjælp her og nu, en "warmline", som yder følelsesmæssig støtte i form af samtale, og en "helpline", som har rådgivning og henvisning som hovedfokus. DSD deltager imidlertid også i afhøringer af børn og unge under 18 år og varetager derudover en række bestilte opgaver fra kommunens borgercentre på børneområdet (herefter BBU). Sådanne opgaver kan være varslede og uvarslede hjemmebesøg for at tjekke, om en forælder er påvirket af alkohol eller stoffer, eller kontrollere, at en forælder, der er mistænkt for vold, ikke opholder sig i hjemmet, når barnet er der.

I denne artikel beskæftiger vi os med den del af DSD's arbejde, der kan placeres i øverste højre hjørne af nedenstående model, dvs. situationer, der kan beskrives som akutte, og som opstår uden for forvaltningens og institutionernes åbningstid.



I modellen illustrerer den horisontale linje, at spørgsmålet om, hvorvidt en situation kan betragtes som akut, ikke er et enten-eller, men afhænger af konkrete vurderinger, hvor man-



ge forskellige aspekter ved situationen, barnet og familien spiller ind, herunder barnets alder, problemstillingens karakter og konkrete vurderinger af barnets omsorgs- og sikkerhedssituation. Fx vil der være forskel på, hvor akut situationen vurderes at være, hvis et barn på syv år befinder sig alene uden opsyn fra en voksen i aften- og nattetimerne sammenlignet med en ung på 17 år. Derudover kan arbejdsopgaver såsom planlagte kontrolbesøg, der ikke i udgangspunktet vurderes akutte, vise sig at være det, hvis DSD under deres hjemmebesøg finder ud af, at der er risiko for barnets sundhed eller udvikling. Spørgsmålet om, hvornår der er tale om en akut situation, må derfor altid betragtes på et dynamisk kontinuum. Modellens horisontale linje illustrerer derudover, at akutte situationer både kan opstå inden for og uden for forvaltningens normale åbningstid.

Kombinationen af disse to forhold skaber nogle helt særlige betingelser for praksisudøvelsen i det hele taget, men i særlig grad for inddragelse af familie og netværk. I aften- og nattetimerne og i weekenderne er der færre professionelle på arbejde, hvilket betyder, at mulighederne for at inddrage professionelle netværkspersoner, institutioner, plejefamilier og krisecentre er begrænsede. Familie og netværk kan være vanskeligere at komme i kontakt med, fordi de er på ferie, holder juleaften eller ganske enkelt ligger og sover. Sidstnævnte ser ud til at udgøre en helt konkret barriere i forhold til inddragelse, idet DSD's medarbejdere kan opleve, at de overskrider en grænse ved at ringe og forstyrre eller vække personer i barnets familie og netværk sent om aftenen og om natten. Jo længere væk fra nære relationer og den traditionelle familiestruktur med slægtsrelationer, jo mere grænseoverskridende kan det opleves at ringe en sen nattetime for at afdække, om netværket (fx en venindes forælder eller en nabo) kan træde til.

Når adgangen til forskellige handlemuligheder i såvel det professionelle system som i netværket er begrænset, så betyder det, at medarbejderne i DSD må handle ud fra det forhåndenværende. Det betyder, at man må handle ud fra, hvem man kan få fat på, og at man samtidig må vurdere hvem det er rimeligt at kontakte. På den måde kan den akutte situation også fungere som en test af, hvem i netværket, der er tilgængelige og rent faktisk træder til, når det brænder på, og hvem der ikke gør. I nedenstående eksempel, som er et resumé af et sagsforløb, som DSD har været involveret i med toårige Bjørn, viser det sig eksempelvis hurtigt, at der er flere netværkspersoner omkring Bjørn, som kan træde til, da hans far bliver anholdt af politiet, og moren indlægges akut på psykiatrisk afdeling. Der

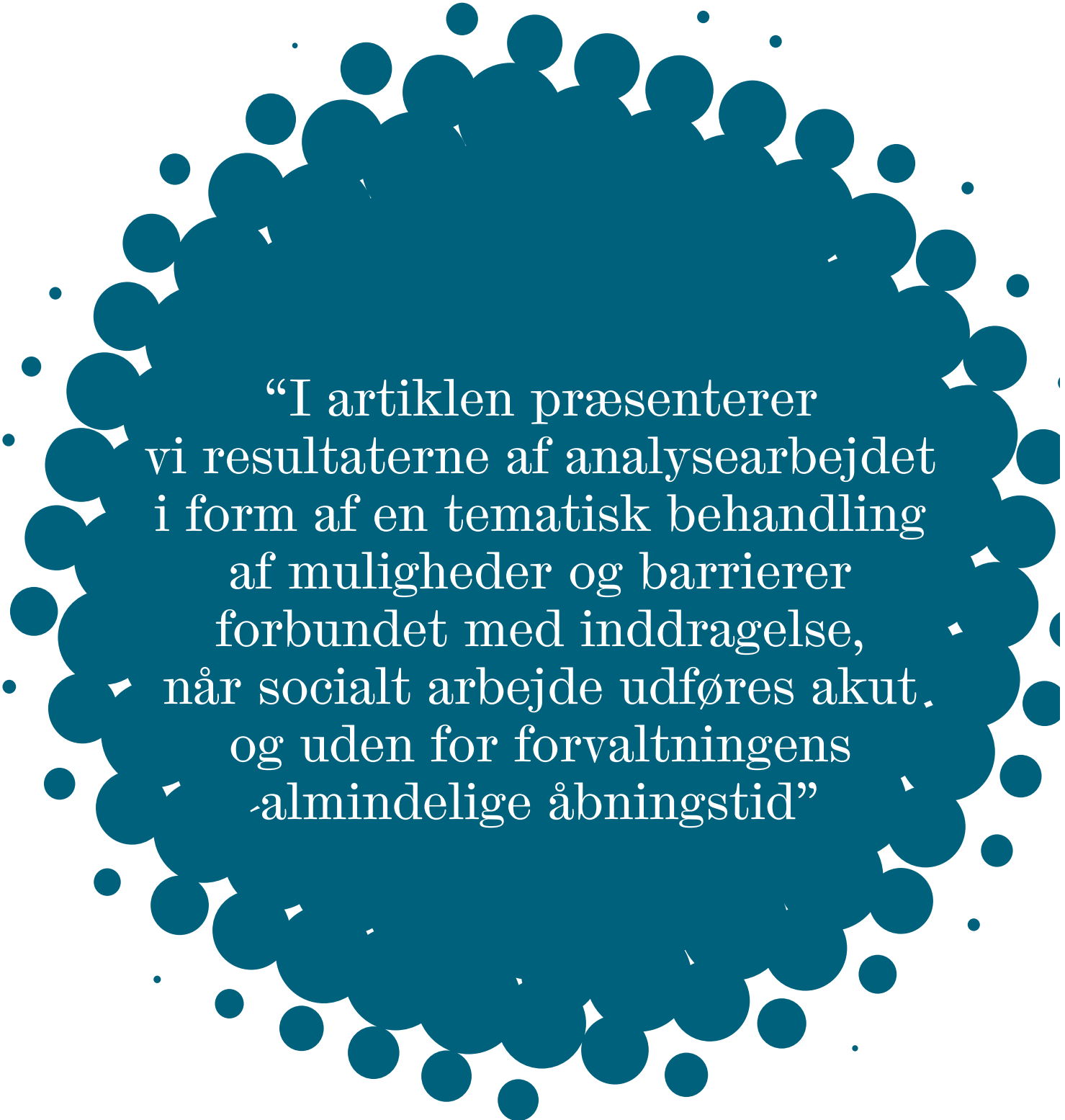
ligger imidlertid en væsentlig opgave i at yde støtte og råd og vejledning til de involverede familiemedlemmer fx i forhold til konkrete aftaler om, hvor Bjørn skal opholde sig, ligesom DSD skal sikre sig, at hans behov for sikkerhed og omsorg er opfyldt.

Eksempel 1 (sagsresumé)

DSD bliver tilkaldt af politiet, idet far er blevet anholdt og varetægtsfængslet i en narkotikasag, og mor er indlagt akut på psykiatrisk afdeling. Parrets søn Bjørn på to år er ikke i familiens lejlighed, og mor er ikke umiddelbart i stand til at fortælle, hvor han er. DSD's medarbejdere går i gang med at finde Bjørn, og det viser sig, at han er hos sin farfar og hans kone, som mor har ringet til og bedt komme og hente Bjørn. I de følgende dage er DSD's medarbejdere løbende i kontakt med farfar og hans kone samt farmor og faster for at sikre, at Bjørn er hos nogle voksne, han er tryk ved, og som kan varetage omsorgen for ham. Da det ikke er muligt at få adgang til familiens lejlighed, hjælper DSD også med lidt ekstra tøj til Bjørn, ligesom de involverede familiemedlemmer modtager råd og vejledning og støtte til at håndtere situationen, som de alle er meget berørte af.

HVORNÅR ER DET AKUT?

Typisk forbindes det, at noget er akut, med en pludselig opstået situation, hvor der er behov for at handle for at undgå, at situationen forværres. Overordnet set indebærer en akut situation således en eller anden grad af uopsættelighed. Der er noget, der ikke kan vente, og som kræver øjeblikkelig eller hurtig handling. Begrebet akut stammer fra det latinske *acutus*, som betyder "skarp" eller "tilspidset" (DDO), og et fællestræk ved de mennesker, der kommer i kontakt med DSD, er, at der som oftest er tale om børn, unge og voksne, der allerede befinder sig i udsatte positioner og situationer. Karakteren af den akutte krise-tilstand og anledningen til den konkrete kontakt til DSD kan variere, men er ofte et udtryk for en skærpelse af alvorligheden af de risikofaktorer, der er omkring barnet, i kombination med, at eventuelle beskyttende faktorer er brudt sammen, faldet bort eller ikke længere er tilstrækkelige til at sikre barnets omsorg og sikkerhed. Det kan være, at en forælders misbrug eller psykiske sygdom er forværret, og at den bedste forælder, der tidligere har kunnet støtte familien og overtage omsorgen for barnet, er blevet svækket eller syg. Der kan også være tale om, at et barn er begyndt at reagere anderledes på belastninger-



“I artiklen præsenterer vi resultaterne af analysearbejdet i form af en tematisk behandling af muligheder og barrierer forbundet med inddragelse, når socialt arbejde udføres akut, og uden for forvaltningens almindelige åbningstid”

“På den måde kan den akutte situation også fungere som en test af hvem i netværket, der er tilgængelige og rent faktisk træder til, når det brænder på, og hvem der ikke gør”

ne, og at problemerne dermed ikke længere kan håndteres med den nuværende støtte. Det kan være, at barnet er stukket af fra en plejefamilie eller en døgninstitution og bor på gaden. Det kan også være, at dynamikkerne i familien har ændret sig, så de personer, der hidtil har været en støtte, nu er vanskeligere at involvere grundet konflikter familiemedlemmerne imellem.

Nedenstående eksempel er et resumé af sagsforløbet vedrørende syvårige Hannah og hendes familie. DSD har gennem en årrække haft kontakt med familien, når moderens alkohol- og stofmisbrug har betydet, at hun ikke har kunnet varetage omsorgen for sin datter. I de tilspidsede situationer har DSD typisk kunnet trække på personer i familiens netværk, og her har det særligt været mormoren, der har overtaget omsorgen for Hannah. I forbindelse med en voldsom konflikt mellem Hannahs forældre ønsker moderen ikke, at mormoren bliver involveret, da hun også er vred på sin mor, og derfor bliver løsningen, at Hannah og hendes mor anbringes akut på en døgninstitution.

Eksempel 2 (sagsresumé)

Fra Hannah er i børnehavealderen og frem til hun er syv år, er DSD gentagne gange i kontakt med familien i forbindelse med underretninger om, at mor er påvirket af alkohol og stoffer. To af gange har mor mistet bevidstheden grundet en overdosis, imens hun har haft ansvaret for Hannah. Undervejs har mormor løbende været involveret og i perioder overtaget omsorgen for Hannah. Mors veninde har ligeledes været involveret, men hun bor langt væk fra familien, og Hannah kender hende ikke så godt. I forbindelse med en voldsom konflikt mellem forældrene, hvor far har sparket døren ind hjemme hos familien, ønsker mor ikke, at der tages kontakt til mormor. Mor og Hannah indskrives denne gang akut sammen på døgninstitution.

Selvom en konkret henvendelse til DSD fremstår og behandles som en akut opstået situation, så er de familier, DSD kommer i kontakt med, ofte allerede i kontakt med en sagsbehandler på BBU. Som i eksemplet med Hannah er nogle familier involveret i en akut indsats mere end én gang. Der kan således være gentagne henvendelser om og kontakt til den samme familie over dage, måneder og nogle gange år. I sådanne familier er der nogle gange lavet en sikkerhedsplan, hvori det fremgår hvilke aftaler, der er lavet med personer i netværket om støtte i akutte situationer, hvor forældrene ikke selv kan varetage forældreopgaven. I forhold til netværksinddragelse kan det betyde, at der i akutte situationer opstår en mulighed for at foretage et nødvendigt skifte i de ressourcepersoner, der er omkring barnet og familien, herunder mobilisering af nye netværkspersoner eller iværksættelse af støtte til det nuværende netværk. Omvendt kan der i de familier, hvor der i en årrække gentagne gange har været behov for en akut indsats med involvering af familie og netværk, opstå vanskeligheder med at mobilisere ressourcepersoner, der har været involveret som støtte til familien, og som måske er ved at være slidte.

BAG FORVALTNINGENS OG FAMILIENS LUKKEDE DØRE

I tilspidsede situationer i aften- og nattetimerne og i weekendene træder der sider af familiernes liv frem, som professionelle i skoler, dagtilbud og sagsbehandleren i BBU sjældent har direkte adgang til. På den måde kan akutte situationer give vigtig viden om de risikofaktorer, der har betydning for barnets omsorgssituation, herunder hvilke beskyttende faktorer, der rent faktisk fungerer beskyttende, og i hvilken ud-

strækning de gør det. En person i familiens netværk, som forvaltningen har sat sin lid til som en del af den sikkerhedsplan, der er lagt for barnet, kan i akutte situationer vise sig at mangle de rette kompetencer eller ressourcer til at sikre barnets omsorgssituation. Omvendt kan der dukke personer fra netværk og familie frem på banen, som forvaltningen ikke tidligere har fået øje på som potentielle ressourcepersoner i barnets liv, som således kan mobiliseres til at varetage støtte og omsorgsroller over for barnet og familien. En barriere for inddragelsen af familie og netværk i tilspidsede situationer er imidlertid, at det nogle gange er her, familien allermindst ønsker at dele deres situation med nogen.

Det er mange gange der, hvor familien har det allersværst, og det kan være forbundet med skam, at familiemedlemmer og netværk får indblik i familiens problemer der, hvor de træder allertydeligst frem. Det kan ligeledes være svært at bede om og tage imod hjælp fra personer i netværket, som er involveret i aktuelle konflikter, som vi så i eksemplet med Hannah. I nedenstående eksempel, hvor Mina på 12 år møder op på DSD's adresse og fortæller, at hun bliver slået derhjemme, foretrækker forældrene eksempelvis at samtykke til en døgnanbringelse frem for at inddrage familie og netværk og begrunder dette i, at Mina har bragt skam over familien.

Eksempel 3 (sagsresumé)

Mina på 12 år møder op på DSD's adresse og fortæller, at hun bliver slået af sin forældre og søskende og ikke tør tage hjem. I samtaler med Minas forældre fremgår det, at forældrene ikke ønsker hverken familie eller netværk involveret. De fortæller desuden, at hvis Mina ikke kommer med hjem, så er hun ikke længere en del af familien, da hun har bragt skam over dem ved at henvende sig til DSD. Forældrene samtykker til, at Mina anbringes midlertidigt på døgninstitution, indtil der kan findes en længerevarende løsning.

Medarbejdere i kommunernes døgnberedskab arbejder ud fra forvaltningslovens bestemmelser om tavshedspligt og videregivelse af oplysninger, når de handler i sociale sager, og er derfor afhængige af samtykke fra forældrene til at dele oplysninger med familiemedlemmer. Selvom det i situationer, hvor det vurderes, at der er åbenbar risiko for alvorlig skade på barnets sundhed eller udvikling, altid er muligt for DSD's medarbejdere at arbejde hen mod, at der træffes afgørelse om anbringelse uden samtykke, er de i vid udstrækning afhængige af forældrenes samarbejde. Det gælder både til ud-

veksling af oplysninger familiemedlemmer imellem og i forbindelse med private aftaler om at overlade omsorgen for barnet til en person i netværket. Med lovgivningsmæssig fokus og kommunal prioritering af videst mulig inddragelse af familie og netværk i varetagelsen af barnets behov, behandles foranstaltninger efter serviceloven ofte som sidste udvej. En stor del af de løsninger, der findes for barnet i det akutte felt, er derfor aftalebaserede. Det betyder, at medarbejderne i DSD ofte indtager en faciliterende og forhandlende rolle med henblik på at afsøge og mobilisere de ressourcer, der er til stede i barnets umiddelbare nærhed.

Når familierne er udfordrede, udstilles samtidig grænserne for systemets formåen. Det er her foranstaltninger og sikkerhedsplaner skal stå deres prøve. På den ene side er det en ressource, at medarbejdere i DSD får adgang til viden om familierne, som potentielt kan kvalificere de indsatser, der iværksættes, eller allerede er iværksat over for familierne - og som kan vise sig at være afgørende for barnets sikkerhed. På den anden side kan denne viden udfordre eksisterende beslutninger og rejse spørgsmålet om, hvem der skal vurdere, om de er tilstrækkelige, og hvorvidt de skal revideres.

FAMILIE OG NETVÆRK MELLEMS TØTTE OG KONTROL

Selvom familie og netværk som oftest inddrages i en støttende rolle over for barnet og forældrene, er det også et træk ved de tilspidsede situationer, hvor der er behov for at handle akut, at der er tale om akut risiko for barnets sundhed eller udvikling. Når familie og netværk inddrages i sådanne situationer, kommer den rolle, de indtræder i, nogle gange til at indeholde elementer af kontrol, som ellers typisk varetages af professionelle. I nedenstående eksempel besluttet det, at farmoren skal være indlagt sammen med familien for at overvåge, om forældrene er voldelige overfor deres nyfødte datter.

Eksempel 4 (sagsresumé)

DSD kontaktes af sygehuset i forbindelse med, at et forældrepar er indlagt på sygehuset, da der er mistanke om vold mod parrets to uger gamle datter, som har blå mærker på kroppen. Politiets overgrebsgruppe og børnehuset vurderer, at forældrene ikke må være alene med den nyfødte pige, men da det ikke er muligt at stille med et professionelt team, der kan være hos familien om aftenen og natten, besluttet det, at farmor skal være der for familien. DSD har efterfølgende telefonisk og personlig kontakt med farmor med råd og vejledning.

På den ene side er det en støtte for forældrene, at der er en til stede, som kan bevidne, at de ikke har gjort skade på deres datter i løbet af natten, og at det er en person, de kender. På den anden side varetager farmoren en kontrolfunktion, idet hun skal overvåge forældrene og sikre, at barnet ikke udsættes for vold, hvilket kan påvirke relationerne familie-medlemmerne imellem.

Når et barn opholder sig hos familie eller netværk, fordi forældrene ikke er i stand til at drage tilstrækkelig omsorg, kan rollen ligeledes hurtigt skifte fra støtte til kontrol, hvis en alkoholpåvirket forælder møder op og vil have sit barn med. I sådanne situationer kan familiemedlemmer blive nødt til at underrette politiet eller DSD. På den måde indebærer inddragelsen af familie og netværk i kontrolopgaver en vekslen mellem støttende og kontrollerende roller i relationen til barnet og forældrene. Det stiller særlige krav til alle de involverede – særligt i højkonfliktsituationer. Hvor professionelle er mere vant til at håndtere de dilemmaer, der følger med at have en kontrolfunktion, kan det være følelsesmæssigt belastende for såvel barn og forældre som for familie og netværk at navigere i. Selvom det kan opleves mere trygt, at det er nogen tæt på, som forældrene har tillid til, der varetager en kontrolfunktion, kan der også være risiko for, at denne rollefordeling kan bidrage til konflikter familie-medlemmerne imellem. Dette kan have negative konsekvenser for de relationer mellem barn og netværksperson, som indsatsen hviler på. Hvis nye konflikter opstår, eller gamle konflikter eskaleres i en sådan grad, at forældrene pludselig ikke vil give samtykke til, at barnet opholder sig hos sine bedsteforældre, kan det betyde relationelle brud for barnet i en kortere eller længere periode af barnets liv. Konflikthåndtering har derfor betydning for, om de private aftaler holder eller ej. For at kunne udnytte det potentiale, der ligger i inddragelse af familie og netværk i akutte situationer, kan det derfor være afgørende, at familierne har adgang til støtte, råd og vejledning. I eksempel 4 ovenfor er DSD i personlig og telefonisk kontakt med farmoren i forbindelse med den aktuelle situation, men også i de dage, der følger. Der kan imidlertid også være behov for længerevarende indsatser, som rækker ud over det, der kan ydes inden for rammerne af DSD's arbejde.

MIDLERTIDIGHED OG DET AKUTTE FELT

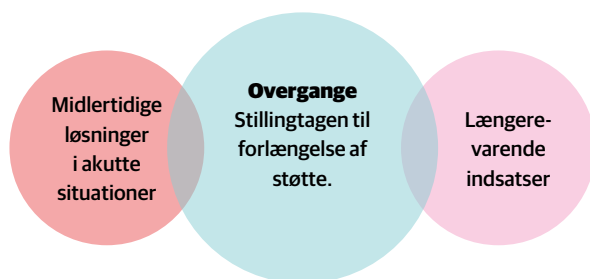
Den indsats, der ydes i det akutte, er kendetegnet ved at være midlertidig. Det vil sige, at der handles i et afgrænset og begrænset tidsrum. Når situationen er akut, skal der desuden handles hurtigt. Det ligger i selve definitionen af det akutte, at barnet ikke kan vente på, at der handles – og det

skaber et tidspres. Beslutninger, der er truffet i det akutte, er derfor i udgangspunktet designet til at skulle fungere i en her-og-nu-situation, indtil der kan tages stilling til længerevarende løsninger på barnets og familiens problemer.

I forhold til inddragelse af familie og netværk udgør denne midlertidighed i første omgang et potentiale, fordi de færreste i barnets familie og netværk siger nej til at stille op, når det handler om at hjælpe i en begrænset tidsperiode. Midlertidigheden kan derfor give medarbejderne i det akutte døgnberedskab adgang til at inddrage personer i familie og netværk, som gerne vil hjælpe, men som umiddelbart har svært ved at se sig selv i en længerevarende indsats, som fx en netværksanbringelse. Det kan være en nabo, en venindes forælder eller andre, der er tilgængelige i den akutte situation, men som befinder sig lidt mere perifert i netværket. Midlertidigheden betyder også, at der kan trækkes på personer i netværket, som måske ikke vurderes at kunne varetage barnets behov på længere sigt, men som kan varetage barnets sikkerhed og behov et par dage eller weekenden over, indtil der er fundet en længerevarende løsning.

Det, at handle i et afgrænset tidsmæssigt rum, rummer imidlertid også nogle udfordringer, som kan have betydning for inddragelse af familie og netværk. Eksempelvis kan der opstå et mismatch mellem familiens behov for støtte, som typisk varer i længere tid – nogle gange mange år – og den afgrænsede indsats, som ydes af DSD i de situationer, hvor familiens problemer har en akut karakter. Midlertidige løsninger med involvering af familie og netværk, som er iværksat i akutte situationer, bliver derfor nogle gange forlænget og får en mere længerevarende karakter, end det var intentionen, da aftalen blev indgået. Det kan betyde, at personer fra barnets familie og netværk, der tidligere har stillet op i akutte situationer, vælger at trække sig af frygt for at sige ja til mere, end de har tid og kræfter til. I det akutte kan hjælpen derfor få karakter af en række enkeltindsatser frem for et længerevarende, sammenhængende forløb, hvilket kan betyde, at DSD's medarbejdere kommer til at opleve deres arbejde som "brandslukning". Det betyder også, at intern koordinering mellem døgnberedskabets medarbejdere og familiens sagsbehandler er afgørende for at sikre kontinuitet og sammenhæng i indsatsen. Hvis det potentiale, der er forbundet med at inddrage ressourcepersoner omkring barnet i det akutte, skal udnyttes, kan det derfor være vigtigt at skelne mellem de mere kortsigtede beslutninger, der træffes i akutte situationer, og dem, der skal fungere på længere sigt. Dette kan være med til at synliggøre, at de faglige krav og kriterier, der gælder for beslutninger i det akutte felt, som er designet

til at gælde i en afgrænset periode, adskiller sig fra de faglige krav og kriterier, der skal gælde for mere langsigtede løsninger, hvor der i forhold til inddragelse af familie og netværk kan sættes fokus på mobilisering, kvalificering og støtte. Det vidensgrundlag, der ligger til grund for at handle akut, er ligeledes forskelligt fra det, der ligger til grund for handlinger med et længerevarende sigte. I akutte situationer må beslutninger træffes ud fra det forhåndenværende, hvorimod den viden, der handles på baggrund af i længerevarende processer, kan genereres og valideres over tid. Nedenstående model illustrerer, hvordan der i overgangene mellem midlertidige løsninger i det akutte og indsatser af længerevarende karakter er behov for stillingtagen til og revidering af indsatserne i familien.



TILLID OG MISTILLID I DET AKUTTE FELT

De betingelser, som karakteriserer det akutte felt, som vi har beskrevet i artiklen, har betydning for den rolle, medarbejdere i DSD får i samarbejdet med familier og samarbejdspartnere. Akutte situationer er karakteriseret ved et højt risikoniveau for barnets sundhed og udvikling kombineret med en høj grad af uforudsigelighed. Når mennesker skal turde sætte deres lid til andre i situationer med lav forudsigelighed og høj risiko, så fordrer det typisk en høj grad af tillid. Da tillid for det første ofte ses som noget, der opbygges gradvist over tid (Warming og Christensen, 2016), og for det andet sjældent kan forudsættes i mødet med mennesker i udsathed, der ofte har negative erfaringer med at vise tillid til personer i magtfulde positioner (Henriksen og Skjøtt-Larsen, 2011; Jørgensen, 2018), skulle man tro, at tillidsopbygning i det akutte felt havde vanskelige kår. Det ser imidlertid ikke ud til at være tilfældet i DSD's praksis. I mødet med familier med manglende tillid til systemrepræsentanter lykkes det ofte medarbejderne i DSD at få skabt en tillid, som er nødvendig for at kunne etablere kontakt og handle i akutte situationer. Selvom DSD's medarbejdere også kan blive mødt med mistillid,

og samarbejdsconflikter med familierne kan opstå, når der nogle gange må handles imod familiernes ønsker, så lykkes de ofte med at etablere et samarbejde. Når barnet befinder sig i det, der kan beskrives som en social nødsituation, kan eventuelle forbehold overfor og tvivl blandt barnets familie og netværk omkring myndighedernes indgriben (for en stund) være sat ud af spil. DSD's medarbejdere kan derfor også opleve at blive idealiseret i rollen som dem, der kan yde hurtig hjælp der, hvor familien har det allersværest. De akutte situationers særlige karakter, hvor der både kan og skal ages hurtigt for at sikre barnets omsorgssituation her og nu, kan derfor også fremstå som en kontrast til de mere tidskrævende processer, der kan være forbundet med at handle mere langsigtet, og som familierne kan opleve som frustrerende ventetid. DSD bliver derfor også nemt det sted, hvor personer i barnets netværk og familie henvender sig, hvis de ikke oplever, at sagsbehandlingen i BBU går hurtigt nok. I nedenstående uddrag fra DSD's døgnrapport ser vi, at Bjørns farmor (som vi også mødte i eksempel 1) ringer og er frustreret over, at sagsbehandleren ikke er kommet på hjemmebesøg som aftalt.


Eksempel 5 (uddrag fra døgnrapport)

"kl. 18.45 ringer Bjørns farmor og er meget frustreret. Hun fortæller, at hun af sagsbehandler fra BBU havde fået lovnin g på, at BBU ville komme på hjemmebesøg hos hende i dag kl. 14. Dette med henblik på at tale om en længerevarende plan for Bjørn. Farmor fortæller, at BBU fortsat ikke har været hos hende, da kl. bliver 15.00. Hun har derfor prøvet at få fat på sagsbehandler og omstillingen i BBU lige siden, men der er ingen, som tager telefonen. Farmor fortæller, at mor fortsat er indlagt, men mor er overbevist om, at hun kan komme og hente Bjørn når hun vil. Ifølge farmor har mor fortalt til hende, at mor kan forlade psykiatrisk afdeling, når hun har lyst. Dette bekymrer farmor. Farmor fortæller, at Bjørn ikke skal være hos sin mor, og at Bjørn ikke skal tilbage til forældrenes lejlighed, som er ubeboelig og uegnet for børn (...) Farmor oplever sig presset i forhold til sit arbejde og pasning af Bjørn, og hun har brug for en plan".

Da DSD ikke har bemyndigelse til at iværksætte længerevarende indsatser, kan de idealiserede forestillinger om DSD's hjælpemuligheder hurtigt skuffe og være med til at udstille nogle af de organisatoriske udfordringer, kommunerne møder, når udsatte familiers liv ikke lige passer ind i de institutionelt fastlagte rammer.

NØDVENDIGHED KAN SKABE LØSNINGER

I denne artikel har vi indkredset og diskuteret nogle af de udfordringer og potentialer, der er forbundet med at inddrage barnets familie og netværk i akutte situationer uden for forvaltningernes åbningstid. Den gennemgående case har været kommunernes døgnberedskab på det sociale område repræsenteret ved Den Sociale Døgnvagt i København. Akutte situationer kan give et unikt indblik i, hvordan barnets omsorgssituation ser ud der, hvor problemstillingerne i familien bliver allermest synlige. Det giver viden om, hvordan familien og netværket håndterer sådanne ekstremsituationer, herunder hvilke personer i netværket, der er tilgængelige, når det brænder på. Når barnets behov for sikkerhed og omsorg fremstår så tydeligt, som det ofte gør i henvendelserne til Den Sociale Døgnvagt, og det samtidig er åbenlyst, at forældre ikke selv kan varetage disse behov, skaber det en nødvendighed, som betyder, at der kan dukke personer



“Hvis det ikke sker, kan der være en risiko for, at vigtige personer i netværket bliver slidte og ophører med at være en ressource, der kan støtte familien og barnet”

fra netværk og familie frem på banen, som forvaltningen ikke tidligere har fået øje på som potentielle ressourcer i barnets liv. Samtidig kan akutte situationer også fungere som en test af hvem i netværket, der er tilgængelige og rent faktisk træder til, når det brænder på, og hvem der ikke gør. På den måde rummer de akutte situationer et potentiale for at afdække hvilke personer, der fungerer som en potentiel, aktuel og reel ressource for barnet og familien. Det giver mulighed for at foretage et nødvendigt skifte i de ressourcepersoner, der er omkring barnet og familien, herunder mobilisering af nye netværkspersoner eller iværksættelse af støtte til det nuværende netværk. I akutte situationer kan der desuden trækkes på personer i netværket, som måske ikke vurderes at kunne varetage barnets behov på længere sigt, men som godt kan varetage barnets sikkerhed og behov et par dage eller weekenden over, indtil der er fundet en længerevarende løsning. Midlertidigheden giver derfor adgang til at inddrage personer i familie og netværk, som gerne vil hjælpe, men som umiddelbart har svært ved at se sig selv i en længerevarende indsats. Erfaringerne fra projektet viser, at hvis potentialet skal udnyttes, så er det vigtigt, at der skelnes mellem midlertidige aftaler og længerevarende foranstaltninger, dvs., at der tages stilling til familiens behov i en akut situation og på længere sigt. I den forbindelse bør der tages stilling til støttebehov til netværkspersoner, der stiller op i akutte situationer, samt hvor længe, de forventes at være involveret, og til hvad. Hvis det ikke sker, kan der være en risiko for, at vigtige personer i netværket bliver slidte og ophører med at være en ressource, der kan støtte familien og barnet. En barriere for inddragelsen af familie og netværk i tilspidsede situationer er, at det nogle gange er her, familien allermindst ønsker at dele deres situation med nogen. Det er mange gange der, hvor familien har det allersværest, og det kan være forbundet med skam, at familie og netværk får indblik i familiens problemer der, hvor de træder allertydeligst frem, ligesom det kan være svært at bede om og tage imod hjælp fra personer i netværket, som er involveret i aktuelle konflikter. Akutte situationer synliggør på den måde de faglige udfordringer, der opstår i spændingsfeltet mellem på den ene side at skulle handle hurtigt og nogle gange indgribende i tilspidsede situationer, og den nænsomhed, det fordrer at tage vare på barnets og familiens sårbarhed, og de nogle gange skrøbelige familieband, der viser sig i sådanne situationer, på den anden.

LITTERATUR

- Ankestyrelsen.** (2013). *Hvordan familie og netværk bliver inddraget i børnesager*. København: Ankestyrelsen.
- Guvá, G., og Hylander, I.** (2005). *Grounded theory: et teorigenererende forskningsperspektiv*. Hans Reitzel.
- Henriksen, L. S. og Skjøtt-Larsen, J.** (2011). (Mis)tillidens sociale differentiering i I. P. Hegedahl og G. L. H. Svendsen (Red.), *Tillid – samfundets fundament: Teorier, tolkninger og cases* (s. 273-290). Odense: Syddansk Universitetsforlag.
- Joubert, L. and Webber, M.** (2020). *The Routledge Handbook of Social Work Practice Research*. London: Routledge
- Jørgensen, S.** (2018). *Tillid som samtalefenomen i socialt arbejde*. Uden for Nummer. 37, s. 16-29
- Knudsen, L.** (2009). *Børn og unge anbragt i slægten. En sammenligning af slægtsanbringelser og anbringelser i traditionel familiepleje*. SFI – Det Nationale Forskningscenter for Velfærd
- Knudsen, L. og Egelund, T.** (2011). *Effekter af slægtspleje. Slægtsanbragte børn og unges udvikling sammenlignet med plejebørn fra traditionelle plejefamilier*. SFI – Det Nationale Forskningscenter for Velfærd.
- Linderot, S.** (2020). *Av kärlek og pligt*. Lund: Lund University.
- Mehlbye, J., Bonfils, I. S. og Andersen, K. R.** (2011). *Netværksanbringelser – Praksis og erfaringer i tre nordiske lande*. AKF, Anvendt KommunalForskning.
- Pudlinski, C.** (2005). The mitigation of advice: Interactional dilemmas of peers on a telephone support service in I. C. Baker, M. Emmison, and A. Firth (Red.), *Calling for help: Language and social interaction in telephone helplines* (s. 109-131). Amsterdam: John Benjamins.
- Rasmussen, B., Søbjerg, L., Jæger, S. og Rasmussen, M.** (2020) *Netværksanbringelser - et uforløst potentiale*. Uden for nummer. 40, s. 15-23.
- Rasmussen, B. M. og Sandgaard, A-M.** (2021). *Familierådslagning i Esbjerg Kommune 2014 - 2020*, Evaluerings- og forskningsrapport Del 3. Esbjerg Kommune og UC SYD.
- Rasmussen, B. M., Jæger, S. J., Jørgensen, S. E., Johnsen, M., Skipper, S., Birk, C. P., Honoré, L., Hansen, P., og Sørensen, K. R.** (2022). *Netværksinddragelse i Den Sociale Døgnvagts akutte praksis: forskningsprojektet "Netværksinddragelse og netværksindsatser i det akutte børnesociale arbejde udenfor normal arbejdstid"*.
- Rasmussen, B. M., and Jæger, S.** (2021). *The emotional and other barriers to kinship care in Denmark: A case study in two Danish municipalities*. Child and Adolescent Social Work Journal, 38(2), 201-209.
- Skoglund, J., Thørnblad, R., and Holtan, A.** (2019). *Children's relationships with birth parents in childhood and adulthood: A qualitative longitudinal study of kinship care*. Qualitative Social Work, 18(6), 944-964.
- Strauss, A., and Corbin, J.** (1998). *Basics of Qualitative Research*. Sage Publications.
- Turnell, A., Vesterhauge-Petersen, M. og Vesterhauge-Petersen, H.** (2013). *Signs of Safety – Arbejdet med udsatte børn og deres familier*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Uggerhøj, L.** (2017). Possibilities and Barriers in Practice Research Approaches in Støkken A.M. and Willumsen, E. (eds) *Brugerstemmer, praksisforskning og innovasjon*. Kristiansand: Portal forlag AS,
- Vinnerljung B.** (1993). *Släktningsplaceringer i fosterbarnsvården*. Sociologien 6. Del 2
- Warning, H., og Christensen, M.** (2016). *Tillid i socialt og pædagogisk arbejde med børn og unge*. Akademisk Forlag.
- Washington et al** (2018). *Psykosocial factors and behavioral health outcomes among children in Foster and Kinship care: A systematic review*. Children and Youth Services Review 90. 118-133.
- Winokur, M., Holtan, A. and Batchelder, K.E.** (2014). *Kinship Care for the Safety, Permanency, and Well-being of Children Removed from the Home for Maltreatment: A Systematic Review*. Campbell Systematic Reviews, 10: 1-292.

PEER REVIEWED

Integreret myndighedsarbejde i komplekse borgerforløb. En ny form for professionalisme?

AF JULIE J. ODGAARD NIELSEN, ADJUNKT
OG INGE STORGAARD BONFILS, DOCENT



Artiklen bygger på et casestudie af, hvordan myndighedsrådgivere i en integreret myndighedsenhed for beskæftigelses- og socialområdet forstår deres professionsudøvelse.

Med afsæt i teori om nye former for professionalisme peger studiet på, at myndighedsrådgiverne har udviklet en fælles faglighed, hvor de kombinerer et personcentreret, recovery-orienteret borgersamarbejde med et relationelt koordineringsarbejde til de andre offentlige og frivillige aktører, som borgerne modtager hjælp fra. Det sker 'i skyggen af' kommunale og lovgivningsmæssige målsætninger om bolig, job og uddannelse som vejen til et bedre liv for de udsatte borgere, hvilket myndighedsrådgiverne har integreret i deres faglige dømmekraft.



I de seneste år er der igangsat forsøg, hvor myndighedsrådgivere fra beskæftigelses- og socialområdet flytter sammen i fælles kontorer for at samarbejde tættere om de borgere, som har en sag i både jobcentret og i socialforvaltningen. Samarbejdet handler især om de borgere, som er mest udsatte på grund af psykiske lidelser, rusmiddelproblematikker og hjemløshed. Det er typisk de borgere, som møder det mest komplekse velfærdssystem. Udsatte borgere kan nemt være i kontakt med op til ti sagsbehandlere i kommunalt regi, når deres situation skal udredes og behandles, hvilket udgør en belastning i et i forvejen svært liv (Jørgensen, 2018). Evalueringer af disse forsøg viser, at borgerne får en hurtigere indsats og oplever færre indgange til kommunen. De udtrykker tilfredshed med at have færre personer, de skal forholde sig til, færre steder, de skal møde op, og en tættere koordination mellem flere sagsbehandlere (Holm-Petersen et al., 2019, 2021; Kommunernes Landsforening, 2021, 2022). Forskning i myndighedspraksis på området er endnu sparsom, hvilket er anledning til, at vi i denne artikel giver et indblik i, hvordan myndighedsrådgivere forstår deres arbejde i en af disse nye forvaltningseenheder. Vi tager afsæt i myndighedsrådgivernes faglige selvopfattelse i deres møde med den praksis, der former de egenskaber, værdier, holdninger, fær-

digheder, kundskaber og etiske retningslinjer, som konstituerer, hvad der i deres optik er den gode professionsudøvelse' (Johansen & Frederiksen, 2020:8).

PROFESSIONALISMEN UNDER FORANDRING

Artiklen bygger på teoretiske indsigter fra professions- og organisationsforsker Mirko Noordegraaf, som beskæftiger sig med, hvordan organisatoriske, institutionelle og samfundsmæssige forandringsprocesser påvirker professionsudøvelsen i den offentlige sektor.

Rene, situerede og hybride former for professionalisme

Tilbage i 2007 introducerede Noordegraaf en skelnen mellem rene, situerede og hybride former for professionalisme (Noordegraaf, 2007) og i forlængelse heraf begrebet "beyond" hybrid professionalisme (Noordegraaf, 2015). Rene former for professionalisme eksisterer, når en profession har en høj grad af autonomi, viden og tekniske færdigheder til at håndtere de opgaver, de professionelle møder i deres arbejde. Autonomi opnås via uddannelse og et tilkendt fagområde (jurisdiktion), hvor der er faglige normer og værdier for, hvad god professionel opgaveudførelse og adfærd er. Situerede former for professionalisme eksisterer, når en profession og dens identitet påvirkes af de organisatoriske rammer, som professionen arbejder i. Det situerede består i, at professionen løbende rekonstruerer sine faglige værdier og grader af autonomi i lyset af de organisatoriske betingelser, krav og forventninger. Hybride former for professionalisme beskrives som bl.a. et resultat af New Public Management, hvor de professionelle har accepteret at indtænke velfærdsstatens krav om økonomisk styring, kapacitet, ny teknologi og borgerens vidensniveau i deres professionsudøvelse. Det hybride består i, at de professionelle integrerer både den faglige og den statslige styring i deres professionsudøvelse, men at dette opleves som et krydspres.

Re-organisering af professionelt arbejde med borgere med multikomplekse problemer

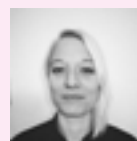
Noordegraaf hævder, at vi i dag befinder os i en udvikling "beyond" hybriditet. Noordegraaf mener, at professionalisme i dag handler om at organisere det professionelle arbejde i en integreret hensyntagen til både arbejdspladsens vær-

dier, forventninger og mål, samt krav om forbundethed til de borgere, de professionelle samarbejder med, og til de samarbejdspartnere, der er omkring borgerne. Dertil kommer også forventning til brug af nye teknologier – alt sammen for at forbedre servicen. I den forståelse har de professionelle indlejret organisationens værdier og mål i deres professionsudøvelse. De tager ansvar for at organisere deres arbejde i forhold til hele den kompleksitet, der omgiver fagfeltet, og den specifikke kontekst, de arbejder i (Noordegraaf, 2015). Med afsæt heri introducerer Noordegraaf i 2016 en analytisk ramme til forståelse af, hvordan professionelt arbejde i dag rekonfigureres af tre dominerede tendenser; re-organisering, re-stratificering og re-lokalisering (Noordegraaf, 2016). I denne artikel fokuseres på den første af disse tendenser: re-organisering, idet den tendens er af særlig betydning i et studie af en ny organisatorisk forvaltningsenhed for integreret myndighedsarbejde for udsatte borgere.

Re-organisering af opgaver og arbejde finder især sted i de dele af velfærdssystemet, som behandler klienter og patienter med multikomplekse problemer. De problemer, borgerne har, fordrer multidisciplinært samarbejde, handling og organisering. Selv inden for samme professionsgruppe eksisterer der segmenter og specialiseringer af opgaver og viden, hvorfor det er relevant at strukturere samarbejdet i nye teamorganiseringer selv mellem professionelle, som har samme professionsbaggrund. Re-organisering ses også som svar på udefrakommende kritik af eksisterende måder at organisere indsatser på for fx udsatte grupper med kontakter til forskellige forvaltningsenheder. Og endelig sker re-organisering i lyset af ændringer i de professionelles egne præferencer og arbejdsmønstre fx ift. de tidspunkter og steder, de foretrækker at udføre deres arbejde (ibid.).

METODE OG ANALYSETILGANG

Den valgte forvaltningsenhed er beliggende i en større kommune. Enheden blev etableret i 2015, hvor udvalgte myndighedsrådgivere fra jobcentret og socialforvaltningen fysisk blev placeret sammen og fik fælles leder. I studiet undersøgte vi myndighedsrådgivernes selvopfattelser i mødet med praksis i den nye enhed, og hvad der i deres optik konstituerede god professionsudøvelse (Johansen & Frederiksen, 2020). Casestudiet blev gennemført i 2021 via en kombination af me-



JULIE JOSEPHINE ODGAARD NIELSEN

Adjunkt ved Institut for Socialrådgiveruddannelse ved Københavns Professionshøjskole. Underviser indenfor socialt arbejde og samfundsvidenskab. Aktuelt tilknyttet et forskningsprojekt om integreret myndighedsarbejde for udsatte voksne.

juon@kp.dk



INGE STORGAARD BONFILS

Docent ved Institut for Socialrådgiveruddannelse ved Københavns Professionshøjskole. Forsker i socialt arbejde, handicap, psykosociale indsatser, rehabilitering og borgerinddragelse. I de senere år har hun stået i spidsen for en række undersøgelser af integrerede indsatser mellem social-, sundheds- og beskæftigelsesområdet.

inbo@kp.dk

toder (Flyvbjerg, 2001). Der er indsamlet viden fra kommunale dokumenter om enhedens organisering, procedurer og arbejdsgange. Der blev udarbejdet en survey til de 17 socialrådgivere, og resultaterne herfra dannede afsæt for en interviewguide og semistrukturerede interview med seks af socialrådgiverne og enhedens leder omhandlende deres arbejde i enheden. Af de seks rådgivere havde tre primære erfaringer med afsæt i beskæftigelseslovgivning og tre med afsæt i serviceloven. Interviewene blev gennemført som enkeltpersonsinterview, varede omkring 60 minutter, og er siden udskrevet i fuld længde. Artiklen tager afsæt i de syv interview. Det er et lille datamateriale, men vi vurderer, at det er anvendeligt som grundlag for vores eksplorative undersøgelse af et fænomen, der er relativt nyt i en dansk kontekst (Andersen, 2019).

RE-ORGANISERING AF MYNDIGHEDSARBEJDET

Som nævnt har case-kommunen samlet myndighedsrådgivere fra social- og beskæftigelsesområdet i en fysisk enhed. 12 af disse arbejder med serviceloven, og 5 arbejder med beskæftigelseslovgivningen. Rådgiverne, der arbejder med serviceloven, har en sagsstamme på 45 borgere, mens de, der arbejder med beskæftigelseslovgivningen, har en sagsstamme på 50-55 borgere. Derudover deltager de i jobcentrets rehabiliteringsmøder hver uge. Myndighedsrådgiverne samarbejder som makkerpar med én rådgiver fra hver sit lovområde. Makkerpar sammensættes ud fra, hvilken problematik borgeren har.

Organisering og arbejdsformer

Samarbejdet mellem myndighedsrådgiverne på tværs af de to lovområder er organiseret omkring sparringsmøder hver tredje uge. Rådgiverne er også fysisk placeret sammen med de professionelle, som arbejder som støttekontaktpersoner for borgerne. De fortæller, at kontorfællesskabet betyder, at de har hyppig kontakt og dialog om borgerne. En rådgiver fortæller, hvordan det bibringer til en nuanceret forståelse af borgeren og dermed øger kvaliteten i sagsarbejdet. Det fremmer også samarbejdet i borgerens sags på tværs af lovgivningen og med borgerens kontaktperson.

“... Også fordi, at dem der har en sag på [sparringsmødet], får også nogle ting fra udfører, som de måske ikke var bevidste omkring. Og lige pludselig sidder vi med et større materi om denne person. Og så kan vi bedre sige, at der er de her nuancer. Og så giver det et godt indblik i at få en forståelse for hinandens arbejde... For det skaber bare en bedre kultur (S6).”

Rådgiverne afholder netværksmøder med relevante samarbejdspartnere for borgeren fx misbrugsbehandling eller psykiatri. De oplever, at det bidrager til, at alle relevante parter er klar over hvilke handlinger, der skal foretages, hvornår disse handlinger skal ske samt hvem, der har ansvar for hvad i sagen. Rådgiverne beskriver, at de er opsøgende til de relevante samarbejdspartnere, fordi de oplever, at det skaber en bedre sammenhæng i indsatsen. En fortæller, at det har skabt en fælles kultur.

“Det har i hvert fald været nemmere at skabe et fælles rum og et fælles fundament og fælles arbejde. Og det er også nogle gange i den kultur, med dine og mine sager, vi har nogle fælles sager. (...). Det her med, at der ikke er noget, der er mit. Jeg har en opgave fælles med alle mulige andre, som vi skal løse. Om de kommer fra behandlingscenteret, vejledere, jobkonsulenter, andre jobrådgivere. Der er jo ikke nogen af det her der er MINE sager. Jeg skal jo trække alle de samarbejdspartnere ind, som kan være med til at løfte den her opgave, der hedder: Hvordan får vi den her person fra A til B. Om det så hedder job eller pension eller misbrugsbehandling eller lægehjælp - det er fuldstændig ligegyldigt. (S6)”

Gennem samarbejdet får de kendskab til de tilbud, der er i kommunen, og et overblik over tilbud i de frivillige foreninger. De ser det som forudsætning for at sammensætte en individuel indsats, der passer til den pågældende borgers ønsker og ressourcer.

Menneskesyn og personlig-professionelle kompetencer

Interviewmaterialet indeholder mange fortællinger om de borgere, rådgiverne samarbejder med. Det er fortællinger om mennesker med svære psykiske lidelser, svært misbrug, kombinationer af somatiske lidelser og rusmiddelbrug, hjemløshed og kriminalitet. Fortællingerne giver indblik i menneskers liv, som beskrives med ord som 'skæve liv', 'kaotiske liv', 'isoleredes liv', 'liv påvirket af angst', og giver indtryk af nogle mennesker, som på mange måder falder uden for gængse normer for bl.a. adfærds- og følelsesregulering, mellem-menneskelige kommunikationsformer, hygiejne, livsførelse og mestring.

Rådgiverne taler i interviewene om deres personlig-professionelle tilgang til borgeren. De beskriver en fælles forståelse, der handler om ikke at være dømmende og om at have respekt for borgeren som en grundlæggende værdi. Uagtethvad borgeren har gjort, oplevet eller hvilket liv,

“Udsatte borgere kan nemt være i kontakt med op til ti sagsbehandlere i kommunalt regi, når deres situation skal udredes og behandles, hvilket udgør en belastning i et i forvejen svært liv”

de har haft, dømmer rådgiverne ikke borgeren for tidligere handlinger, valg eller måden, denne lever sit liv på. De beskriver, at de søger at møde borgeren som ligeværdige og med respekt for dennes ønsker, håb og drømme.

“Det er jo ikke min plads at skulle dømme nogen, uanset hvad vedkommende har gjort, hvad de har gjort over for andre mennesker eller hvilket liv, de har haft. I mit arbejde ligger der også en respekt, at til trods for udfordringer og deroute, mange af dem har haft, er det jo et menneske, der har krav på samme livskvalitet og muligheder, som alle andre har. Og fordi man er narkoman eller har siddet i fængsel, er man ikke et ringere menneske af den grund – det er nok en grundholdning, man skal have for at arbejde med disse mennesker. (S1)”

Fælles for myndighedsrådgiverne er, at de finder det meningsfuldt at arbejde med denne målgruppe. Myndighedsrådgiverne er rekrutteret qua denne tilgang til målgruppen, og de fleste har været i deres stilling i mange år. De fortæller, at de mener, det er vigtigt for, at de som fagpersoner kan bidrage til at skabe en kontinuitet i borgerens forløb. Lederen beskriver, hvordan hun opfatter medarbejdernes tilgang til borgerne:

“Det er fordi, jeg har nogle medarbejdere, der rigtig gerne vil denne borgergruppe, og som tror på dem. Også tilgangen om, at inddrage alle de relevante omkring borgerne gør, at vi lykkedes. Fundamentet er, at vi har nogle medarbejdere, der kan se noget potentiale i borgerne, og som synes, at de er nogle skønne skabninger, uagtet de lugter af tis, men stadig tænker, at det er fedt hvis blot vedkommende smiler, eller bliver i samtalen 3 minutter længere end normalt. Vi har en som bærer månen, og vi skal helst snakke med hende om sommeren, for om vinteren har hun lidt travlt. Og der er hun lidt træt, når hun bærer månen 18 ud af 24 timer, og så sover de sidste 6 timer. Hun er jo skøn i hendes verden. En anden tror, at vi kommer fra militærpolitiet. Hvordan får vi lige hende snakket ind i det? Hun har lige fået sin pension nu her, selvom hun nok skulle have haft den for 15 år siden. Ingen er jo kommet tæt på hende, fordi hun tror at folk kommer fra militærpolitiet. Så handler det jo om at snakke ind i hendes verden, og stadigvæk forholde hende til, at vi ikke kommer fra militærpolitiet, og at vi ikke har lagt håndgranater i postkassen, men hun skal være velkommen til at lade den stå åben. (L)”

DISKUSSION - FÆLLES FAGLIGHED I ARBEJDET MED UDSATTE BORGERE

Ifølge Noordegraaf ses re-organiseringstendenser særligt i regi af arbejdsfelter, som beskæftiger sig med borgere og patienter med multikomplekse problemer. Denne tendens er fulgt af et behov for, at de professionelle individualiserer hjælpen og påtager sig et normativt ansvar for, at bl.a. sociale og beskæftigelsesmæssige målsætninger integreres (Noordegraaf, 2016, Heidenreich & Rice, 2016). Re-organisering af myndighedsarbejdet indebærer et styrket samarbejde omkring de to lovområder, hvilket synes at blive fulgt på vej af en ny form for professionalisme. I tidligere danske undersøgelser af andre integrerede enheder er de professionelle faglighed beskrevet som integreret faglighed (Kommunernes Landsforening, 2021). Dette begreb henviser til, at der integreres viden og erfaringer fra de to lovområder, administrative kategorier og deraf afledte logikker, som har domineret de professionelle arbejde i hhv. jobcenter og socialforvaltning. De professionelle kan dog også integrere hinandens perspektiver i deres professionalisme forstået som en form for integreret tværfaglig bevidsthed (Holm-Petersen et al., 2021; Kommunernes Landsforening, 2021, 2022).

I nærværende studie finder vi en re-organisering, hvor myndighedsrådgivere fra social- og beskæftigelsesområdet bringes sammen i et kontorfællesskab med fælles leder, og hvor organisatoriske procedurer omkring makkerpar og sparringsmøder understøtter deres samarbejder. Det synes at bidrage til, at rådgiverne har udviklet en ny form for professionalisme, hvor deres relationer til hinanden fungerer som kernen i at opnå den styrkede integration, koordinering og ansvarliggøres på tværs af sociale og beskæftigelsesmæssige mål. Det er en professionalisme, der er båret frem af organisatoriske strukturer, der understøtter forbundethed, relationer og vidensdeling. Og hvor resultatet er, at rådgiverne får en bredere indsigt i borgernes problemkompleks og mulige løsninger i fællesskab. Re-organiseringen fremstår meningsfuld for rådgiverne, og de værdsætter de mulighedsrum og fællesskaber, det har givet dem i arbejdet med de udsatte borgere. Nærværende studie peger på, at rådgiverne styrker deres relationer og samarbejder med eksterne parter, som borgerne er i kontakt med. Det gør de dels via netværksmødet og dels via en opsøgende kontaktform. De udvikler en professionalisme, der retter sig mod at indgå i tværprofessionelle og tværsektorielle samarbejder med de aktører, der er omkring den enkelte borger. Herved udvider rådgiverne kontinuerligt deres kendskab til de offentlige organisationer og

frivillige foreninger, som tilbyder hjælp til de udsatte borgere i lokalmiljøet. Samtidigt opnår de et dybere kendskab til borgeren. Denne form for professionalisme involverer kompetencer til at knytte aktører sammen, så hjælpen orienteres mod og kobles til den enkelte borgers problemkompleks, hvilket kan betegnes som en form for koblingskompetence (Jørgensen et al. 2016).

Det involverer en opmærksomhed på borgerens oplevelse af hvilke tilbud, der kan tilbyde dem noget, men også de øvrige miljøer, grupper og steder, som borgerne færdes i; en form for livsverdensindsigt i de sammenhænge, som borgerne lever i (Ringø, 2018). Hvor tidligere forskning har fremhævet professionelles kompetencer til at skabe fælles mål, fælles viden og gensidig respekt mellem fagprofessionelle inden for og på tværs af organisatoriske enheder (Bolton et al., 2021), tilføjer nærværende studie en yderligere dimension hertil. Den dimension handler om en professionalisme, som er personcentreret, i betydningen centret om det menneske (den borger), som koordination, kommunikation og relationer til andre aktører handler om. Det er således ikke alene en professionalisme, som kan styrke den relationelle koordination og kvalitet i borgerens sag og forløb, men også en professionalisme, som bygger på en hverdagslivsorienteret indsigt i og forståelse for borgerens livssituation. En potentielt ny form for myndighedspraksis båret af nærhed og nærvær til borgernes til tider kaotiske, komplekse og udsatte liv.

RE-ORGANISERING AF SAMARBEJDET MED BORGERNE

Rådgiverne beskriver, at de anvender forskellige samtaleteknikker i mødet med borgeren for at skabe en relation og for at undersøge ønsker og mål. De anvender motiverende interview (MI) til at undersøge og afklare, hvad borgeren ønsker. De beskriver, at de er anerkendende i deres samtale og lytter til, hvad der fylder hos borgeren. De undersøger, hvad der ligger til grund for borgerens ønsker, mål og drømme samtidig med, at de ikke dømmes borgeren på, hvordan vedkommende har handlet i sit liv.

“... Jeg bruger også MI til at kigge indad i sig selv, for at få den motiverende del. Mange af mine borgere er misbrugere, så mange af dem [har et ønske om] at flygte væk fra [byen], fordi man er jagtet og jaget. Og så at finde et ”drive” i, hvad de gerne vil. Et er at flygte fra noget, men det handler også om, hvor vi er henne ift. at lave en forandring i deres eget liv. (S5)”

Rådgiverne beskriver, at de er nærværende i relationen til borgeren blandt andet i deres kommunikation. Det gør de ved at tage højde for de individuelle udfordringer, borgeren har.

“(…) men det ved man jo også godt, når man sender sådan nogle indkaldelsesbreve ud til en jobsamtale. Der er nogle, der synes, at det er bål og brand, fordi vi sådan rent lovmæssigt skal have skrevet noget i de breve, hvis det så er, at borgeren ikke dukker op. Men så laver jeg også nogle gange særaftaler. Jeg har prøvet, at folk sætter sig over i et hjørne og skærer i sig selv, og det duer jo ikke. Så finder jeg en anden løsning, hvor jeg så ringer til dem ... (S2)”

“Nu tænker jeg på en, jeg har, og når jeg så sender et brev ud, så sender jeg en SMS til hende, hvor jeg aftaler med hende, at jeg ringer i morgen klokken xx, og så kan vi snakke om det brev - eller at hendes bostøtte kommer og taler med hende om det. Og der står ikke noget hårrejsende i det, men jeg ved, at hun vil blive forvirret over, at der ligger noget der [i e-Boks], og så er hendes dag jo nærmest smadret. Så på den måde er det at tage højde for det individ, jeg taler med. (S1)”

De beskriver, at det er vigtigt med tydelig kommunikation, så det står klart hvem, der har ansvar for, hvad der skal ske i sagen, hvem der gør hvad og hvilke forventninger, der er mellem borger og rådgiver. Desuden er det vigtigt, at de har tid nok til at mødes og tale med borgerne og lytte efter, hvad de er optaget af.

“Jeg har nogle medarbejdere, der rigtig gerne vil denne borgergruppe, og som tror på dem”

“Og derfor lykkedes det os også med de her aggressive borgere, eller de her kaotiske typer, hvor deres liv flyder bare. For vi smiler til dem og lytter til dem, og vi vil gerne høre dem om deres hverdags-opvask eller sådan noget. Vi giver os tid til dem. (S3)”

Myndighedsrådgiverne er opsøgende i forhold til, hvor borgeren opholder sig. De afholder ikke kun samtaler i de kommunale bygninger, men lige såvel på forsorghjem, misbrugsbehandlingscentre, i en park eller i borgerens eget hjem. De tilpasser møde- og kontaktformer til borgerens behov i stedet for at insistere på at holde mødet i deres kontor. En rådgiver beskriver, hvad denne tilgængelighed betyder for samarbejdet.

“Så praktisk tilbyder jeg dem: ”Er det bedre at komme hjem til dig, eller skal vi mødes et tredje sted?” For jeg ved godt, at det her er svært, og hvis vi skal have et samarbejde op at køre, så skal jeg møde dem der, hvor de er, frem for at trække dem ind i noget, jeg på forhånd godt ved, er skræmmende for dem. Og jeg når ikke at få en ordentlig samtale med dem, fordi angsten fylder så meget i deres krop – sammen med mistroen og mistilliden, og alle de her ting, som dukker op, så de kan faktisk ikke indgå i en konstruktiv snak med mig. Så noget med at lytte til, hvad de siger, og så møde dem der, hvor de er. (S6)”

Mødestedet har således betydning for, at borgerne kan føle sig trygge.

DISKUSSION - NÆRVÆR OG MODTAGERORIENTERET KOMMUNIKATION

Tidligere danske undersøgelser af integrerede enheder peger på, at der blandt de professionelle udvikles kompetencer som 'relationskompetente forandringsagenter', hvilket betoner kompetencer til at skabe relationer til borgerne med henblik på forandring i deres liv (Holm-Petersen et al., 2021; Kommunernes Landsforening, 2021, 2022). Vores studie bekræfter dette, men bidrager også med indsigter, som kan give en dybere forståelse for, hvilke former for professionalisme, der kan understøtte relationskompetencerne. For at udfolde disse indsigter vil vi i det følgende inddrage indsigter fra recovery-forskningen, som i særlig grad har fokuseret på, hvordan professionelle, personcentrerede relationer kan være hjælpsomme for mennesker i udsatte positioner. Topor (2021) beskriver, hvad recovery-forskningen viser om hjælpsomme, professionelle relationer.

'En hjælpsom praksis' (Topor, 2021, 151-163):

Hverdagens magt: at mødes på borgerens 'banehalvdel', ændre på magtbalancen i samtalen.

Gensidighed: at blive set som en hel person i de andres øjne, at være genuint interesseret i den andens fortælling og det, som fylder i deres liv nu og her.

Handlinger: handlinger der skaber bekræftelse på, at den professionelle gør det, som er aftalt, - skaber mikrobekræftelser at overskride rammebetingelser, der begrænser fx et mødes tidsramme.

Mikrobekræftelser: følelsesmæssige oplevelser af anerkendelse, små, spontane og ægte handlinger.

Små ekstraordinære praksisser: kan være meget små og usynlige handlinger, men være meget betydningsfulde.

Tid: at udvide den institutionelle tid: 1) at tiden er fleksibel, 2) kontinuiteten - at kontakten ikke afbrydes af administrative grunde, 3) at tiden til tider er nødt til at findes uden for den planlagte tid- altså at overskride velfærdsinstitutionernes tidsramme.

Lokation: at mødes uden for institutionerne: i hjemmet, en gåtur, en café.

Nærværende studie viser, at rådgivernes beskrivelse af deres professionsudøvelse har lighedspunkter med de kendetegn, Topor fremhæver for en hjælpsom praksis. Det ses fx., når en rådgiver ringer til en borger, som har fået sendt en besked i e-Boks, fordi hun ved, at det kan skabe angst hos personen, og at hun via denne handling skaber tryghed. Det kan af borgere blive oplevet som en form for bekræftelse og anerkendelse. Det vil sige en oplevelse af, at rådgiveren tænker på borgeren, også når de ikke er i direkte kontakt, og at rådgiveren søger at forudsige og imødekomme de reaktioner, som netop denne person kan have i forhold til en besked i e-Boks, og på oprigtig vis handler i forhold hertil.

Set fra borgernes perspektiv er det, når de professionelle fremstår som mennesker, at de oplever en hjælpsom relation (Topor, 2021). En relation kendetegnet ved nærvær. For at professionelle kan arbejde på den måde, fordrer det organisatoriske vilkår, som understøtter det. Ifølge Topor handler det om behørig tid, og at de professionelle har udviklet evner til at styre tiden på en fleksibel måde. Det betyder også, at de professionelle skal have tildelt autonomi til selv at styre deres tid og arbejdsopgaver, hvilket i mange sammenhænge er vanskeligt. Meget myndighedsarbejde er domineret af faste møde- og tidsrammer, skemabundne relationer, som ek-

sempelvis automatiske indkaldelser af borgerne til samtale, som bookes i sagsbehandlerens kalender. Det viser, at hjælpsomme praksisser ikke kan standardiseres, men er baseret på, at den professionelle har fleksible rammer til at planlægge sin tid, hvilket kan understøttes organisatorisk og ledelsesmæssigt. Det er aspekter, som vi også finder i vores studie, hvor rådgiverne fremhæver, at de netop har tid til at mødes med og lytte til borgerne og deres 'hverdags-opvask', og at de har fleksible rammer til at planlægge og organisere deres arbejdsdag og autonomi hertil.

Rådgivernes måde at kommunikere på er central for at skabe en god relation. De arbejder med en tilpasset form for kommunikation, så de sikrer, at borgeren forstår, hvad der siges og skrives. Det er en kompetence, som også genfindes i recoverylitteraturen. Juliussen (2021) mener, at det er svært for mange udsatte borgere at forstå, hvad professionelle skriver og siger. Derfor er der behov for et modtagerorienteret sprog, så borgeren kan forstå, hvad der tales om, oplever sig lyttet til og taget alvorligt, samt opnår en større klarhed over egen situation. Som anført ovenfor genfinder vi aspekter heraf i nærværende studie.

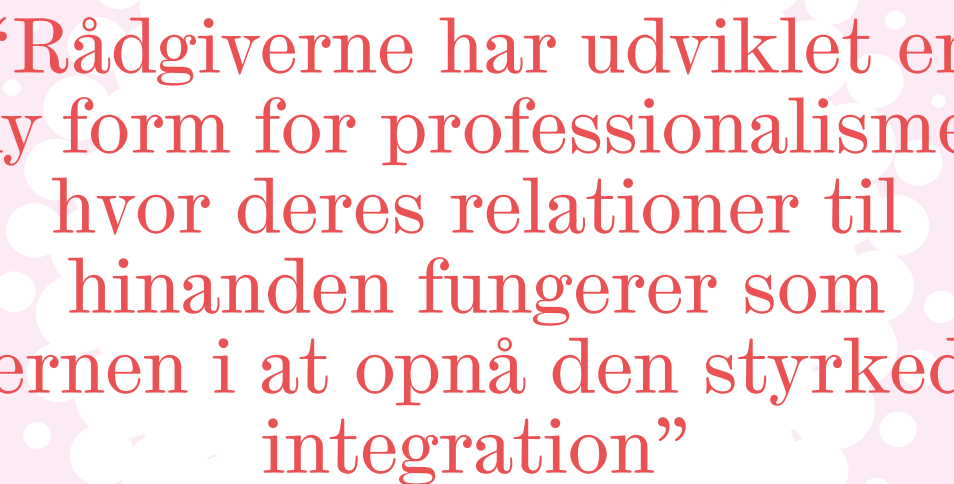
SYSTEMMÆSSIGE KRAV OG HYBRIDE FORMER FOR PROFESSIONALISME

At muliggøre forandring og tag ansvar for eget liv

Rådgivernes arbejde er domineret af en bagvedliggende kommunal og lovgivningsmæssig forventning om, at de kan skabe forandringer i borgernes liv i retning af et job, en uddannelse, en fast bolig, og at borgerne tager et ansvar for deres eget liv. Rådgiverne beskriver, at kommunen har et særligt fokus på job og uddannelse, som er målet med indsatsen. En rådgiver har givet afslag på en ung mands ønske om at komme i døgnbehandling for sit rusmiddelbrug. Hun mener ikke, at det vil skabe en forandring i hans liv i retning af uddannelse eller job.

"... han er en ung fyr, der har en drøm om at få uddannelse og arbejde og at komme af med sin gæld. Men det kommer man jo ikke i døgnbehandling, vel? (S5)"

Andre eksempler handler om de modsætningsforhold, der kan være mellem borgernes ønsker til et liv på eller uden for arbejdsmarkedet og de lovgivningsmæssige muligheder for at imødekomme det. Der er eksempler på samarbejde med borgere, som ikke ønsker førtidspension, men hvor rådgiveren argumenterer for, at et liv på førtidspension kan være et godt liv.



“Rådgiverne har udviklet en ny form for professionalisme, hvor deres relationer til hinanden fungerer som kernen i at opnå den styrkede integration”

“Man hører tit om dem der siger, at de bare vil have en pension. Men jeg sidder med de psykisk syge, der måske ikke kan se, at det er det, de skal have - de vil gerne bare ud og arbejde. Jeg har nogle enkelte sager, hvor jeg er nødt til at sætte mig ned og sige til dem at ”Prøv at hør her, vi kommer ikke videre med det her” Og nogle bliver jo også lettede, når jeg siger det - de bliver også kedede af det, men lettede også. Jeg må være ærlig at sige, at vedkommendes sag peger på det og det jeg gør meget ud af at forklare, at det her med førtidspension ikke betyder at man er ’parkeret’, så er det bare nogle andre ting man kan (S2).”

I andre eksempler handler det om, at borgerens ønsker til en førtidspension ikke kan imødekommes, og rådgiveren søger at tale positivt om de muligheder, der kan være i at blive afklaret til fleksjob.

“Den gode løsning for os er jo job, men for dem kan det måske være førtidspension. Men det er ikke altid, at man bliver lykkelig af det. Og jeg siger jo også til dem, at de ikke nødvendigvis bliver lykkeligere af at få en pension (S3).”

Den kommunale organisations målfokus på job og uddannelse fungerer som en underliggende styringslogik i myndighedsrådgivernes dialog med borgerne om, hvilke tiltag der kan skabe forandring i deres liv.

Autonomi til at håndtere kompleksitet

Rådgiverne oplever, at deres arbejde kan være komplekst, fordi lovgivningen er omfattende, der er mange forskellige aktører, som skal involveres, og de skal kunne navigere mellem mange hensyn for at skabe forandring i borgerens liv. Rådgiverne beskriver, at deres leder udviser tillid til deres faglige dømmekraft og giver dem frihed til at handle på den måde, de fagligt finder mest relevant. Hun har en forventning om, at de kan handle selvstændigt, finde løsninger og træffe beslutninger, uden at hun skal ind over sagerne.

“I vores afdeling fungerer det bedst med frihed under ansvar, fordi vi er sådan nogle stærke karakterer, alle os damer... (...) Vores leder stoler hele tiden på, at vi gør det, vi skal. Og selvfølgelig har vi ledelsestilsyn og 1:1-samtaler med hende. Men frihed under ansvar er også det her med, at hun stoler på, at vi gør det rigtige, og hvad der er bedst for borgeren og samarbejdspart-

nerne, og at vores ansigt udadtil gør kommunen stolt. (S3)”

DISKUSSION - ’BEYOND’ HYBRIDITET

Dansk forskning i myndighedspraksis på beskæftigelses- og socialområdet har peget på et tab af autonomi og en stigende styring af myndighedsrådgiverens dømmekraft influeret af administrative og økonomiske styringsrationaler. Forskning på beskæftigelsesområdet har vist, hvordan der er sket ændringer i den faglige praksis; fra et klientorienteret arbejde over mod mere administrativt arbejde og øget standardisering med mindre autonomi (Baadsgaard et al., 2012; Caswell & Larsen, 2015). Forskning i myndighedsarbejdet i de kommunale socialforvaltninger har beskæftiget sig med den økonomiske styring af området, og hvordan omkostningsinformation kan knytte omkostningsbevidsthed sammen med social arbejdspraksis (Bukh et al., 2020), samt socialrådgiveres oplevelse af det administrative arbejde, der følger af at levere ledelsesinformation (Høybye-Mortensen & Ejbye-Ernst, 2019). Dansk forskning bekræfter i vidt omfang Noordegraafs (2015) beskrivelse af en bevægelse fra rene til hybride former for professionalismisme og deraf følgende oplevelse hos de professionelle af krydspresses og indbyggede modsætningsforhold i arbejdet.

I dette studie tolker vi, at myndighedsrådgiverne har inkorporeret de systemmæssige styringslogikker i deres faglige dømmekraft. De systemmæssige styringslogikker og krav om, at de skal have fokus på udvikling rettet mod en fast bolig, uddannelse og beskæftigelse, opleves ikke som et krydspresses. Rådgiverne synes at arbejde ud fra en bagvedliggende progressionslogik, hvor de vurderer forskellige tiltags betydning for at bringe borgeren videre; at udvikle borgeren, hvilket også er vist i andre studier (Appel Nissen et al. 2018). I den sammenhæng træder de organisatoriske koblingskompetencer frem i en kombination med en modtagerorienteret kommunikation. Rådgiverne beskriver, hvordan de koordinerer indsatser mellem aktører og søger at skabe en oplevelse af sammenhæng for borgeren via nærvær og hyppig kommunikation. Systemmæssige logikker træder frem i forhold til at få igangsat og prioriteret efter mål og delmål, styring af indsatser tids- og indholdsmæssigt samt justering (med borgeren), hvis der sker ændringer, samt opfølgning på progression i sagen, men hvor der kan være stor uvished om udfaldet, grundet de til tider uforudsigelige og kaotiske liv, som borgerne lever.

Noordegraafs teori om hybride former for professionalismisme og ’beyond’ åbner for en forståelse af myndighedsrådgivernes faglige færdigheder som en kombineret personcen-

treret og systemcentreret form for professionalisme. Denne form for professionalisme synes at trække på en styrket grad af relationelle koordinationskompetencer, psykologiske og recovery-orienterede tilgange og metoder i mødet med borgeren, men i regi af en underliggende styringslogik, som handler om at fremme en bestemt form for progression i de udsatte borgeres liv. Hybriditet kommer ikke til udtryk i et modsætningsforhold mellem systemkrav og rådgivernes faglige værdier med deraf afledt oplevelse af krydspres (som vist i tidligere forskning). Hybriditeten synes snarere at være blevet inkorporeret i deres professionsudøvelse, hvilket Noorde-

graaf betegner 'beyond' hybriditet. Myndighedsrådgiverne synes at arbejde i en form for udspændthed mellem borgernes ukontrollerbare livsprocesser og de systemmæssige progressionslogikker som, uagtet rådgivernes oplevelse af autonomi, fungerer som en bagvedliggende rationalitet i deres professionsudøvelse, men dog samtidig synes at give dem et meningsfuldt arbejdsliv. Nærværende studie har haft en eksplorativ karakter, som kan danne baggrund for at rejse spørgsmål om, hvorvidt vi er vidne til en ny form for professionalisme. Vi mener, det må påkalde sig yderligere forskningsmæssig opmærksomhed.

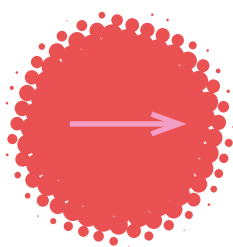
LITTERATUR

- Andersen, I.** (2019). *Den skinbarlige virkelighed: vidensproduktion i samfundsvidenskaberne*. 6. udgave. Samfundslitteratur.
- Baadsgaard, K., Jørgensen, H., Nørup, I. og Olesen, S. P.** (2012). Fra klientorienteret arbejde til administrativt arbejde - ændringer i den faglige praksis og kvalificering på det beskæftigelsespolitiske område. *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 14(4), 30-47.
- Blickfeldt Juliussen, F.** (2021). *Recovery-orienteret rehabilitering: reorientering for mental sundhed* (1. udgave). Hans Reitzel.
- Bolton, R., Logan, C. and Gittell, J. H.** (2021). Revisiting Relational Coordination: A Systematic Review. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 57(3), 290-322. <https://doi.org/10.1177/0021886321991597>
- Caswell, D. og Larsen, F.** (2015). Frontlinjearbejdet i leveringen af aktiv beskæftigelsespolitik. *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 17(1), 9-27.
- Flyvbjerg, Bent.** (2001). *Making social science matter: why social inquiry fails and how it can succeed again*. Cambridge University Press.
- Heidenreich, M. and Rice, D.** (2016). *Integrating Social and Employment Policies in Europe*. In Integrating Social and Employment Policies in Europe. Edward Elgar Publishing. <https://doi.org/10.4337/9781783474929>
- Holm-Petersen, C., Martin Sandberg Buch, M., Slottved, M., Strandby, M. W., Jarlstrøm Clausen, S. og Lang Sørensen, M.** (2019). *Én plan for en sammenhængende indsats sammen med borgeren. Midtvejsevaluering af et frikommuneforsøg (2016-2020)*. VIVE - Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd.
- Holm-Petersen, C., Schmidt, A., Povlsen, R., Jonsen, E.H. og Jakobsen, M. L.** (2021). *Én plan for en sammenhængende indsats sammen med borgeren. Slutevaluering af et frikommuneforsøg (2016-2020)*. VIVE - Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd.
- Høybye-Mortensen, M. and Ejbye-Ernst, P.** (2019). What is the purpose? Caseworkers' perception of performance information. *European Journal of Social Work*, 22(3), 458-471. <https://doi.org/10.1080/13691457.2017.1366427>
- Johansen, M. B. og Frederiksen, J. T.** (2020). Hvad er professionsforskning? *Tidsskrift for Professionsstudier*, 16(31), 6-21.
- Jørgensen, T.** (2018). *Når udsatte borgere møder velfærdssystemet*. VIVE - Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd.
- Kommunernes Landsforening** (2021). *Helhedsorienterede indsatser for udsatte borgere - hvorfor og hvordan*.
- Kommunernes Landsforening** (2022). *Helhedsorienterede indsatser for udsatte borgere. Metoder og redskaber*.
- Kvale, S. og Brinkmann, S.** (2015). *Interview - det kvalitative forskningsinterview som håndværk* (3. udgave). Hans Reitzels Forlag.
- Noordegraaf, M.** (2007). From "Pure" to "Hybrid" Professionalism. *Administration & Society*, 39(6), 761-785. <https://doi.org/10.1177/0095399707304434>
- Noordegraaf, M.** (2015). Hybrid professionalism and beyond: New Forms of public professionalism in changing organizational and societal contexts. *Journal of Professions and Organization*, 2(2), 187-206. <https://doi.org/10.1093/jpo/jov002>
- Noordegraaf, M.** (2016). Reconfiguring Professional Work. *Administration & Society*, 48(7), 783-810. <https://doi.org/10.1177/0095399713509242>
- Topor, A.** (2021). Hverdagens hjælpsomme praksis. In J. Oute og K. Jørgensen (Eds.), *Recovery-orienterede praksisser - i velfærdsinstitutioner og civilsamfund* (1., pp. 145-165). Samfundslitteratur.

PEER REVIEWED

Hvordan inddrages udsatte familier i den digitale forvaltning?

AF LIESANTH YDE NIRMALARAJAN, PH.D.-STUDERENDE OG
MATILDE HØYBYE-MORTENSEN, DOCENT



De offentlige digitaliseringsstrategier har ofte et konsensusorienteret blik for, hvordan borgere kan udnytte de digitale teknologier, som ikke nødvendigvis kendetegner de modsatrettede eller konfliktprægede hensyn, der kan præge socialt udsatte familier og socialretlig lovgivning. Vores analyse finder, at nogle af de problemstillinger, socialrådgiverne kan møde i krydsfeltet mellem socialt arbejde og digitaliseringen, er et særligt ansvar for at sikre inddragelsen og vejledningen, fordi den digitale infrastruktur stiller store krav til borgerens digitale kompetencer.



én af digitaliseringsstrategierne (Regeringen et al. 2011:3) står: *”God service kræver ikke nødvendigvis et fysisk møde. I mange tilfælde kan digitale løsninger eller ny teknologi levere en mere moderne og effektiv service,”* Og således er der åbnet op for mange nye digitale kontaktformer mellem socialrådgivere og borgere. I socialretlige dokumenter er der fokus på, at børn skal møde et børnevenligt system, der afspejler børnenes egne ønsker og behov (Social- og Ældreministeriet 2022b:5).

Denne artikel handler om de generelle forventninger, der er til en digital forvaltning: At den er effektiv, fleksibel og giver borgerne mulighed for selvbetjening. På den anden side er de specifikke krav, som socialrådgiverne skal leve op til for at inddrage børn og forældre i deres egen sag. Spørgsmålet er, hvor godt disse to ting spiller sammen, og hvordan kommunerne og socialrådgiverne kan løfte begge opgaver.

Artiklen bygger på en forståelse af, at socialrådgiverne i det sociale myndighedsarbejde er repræsentanter for velfærdsstaten, og de derfor er vævet ind i de politikker og lovgivninger, der former feltet (Järvinen 2016:289). Den forandring, de offentlige forvaltninger har gennemgået pga. digitalisering, har påvirket det sociale arbejdes administrative infrastruktur. Den digitale infrastruktur involverer bl.a. Digital Post, MitID og chatfunktioner (Buus & Høybye-Mortensen 2023), som netop faciliterer noget af interaktionen mellem det offentlige og borgere, og derfor også socialrådgiveres interaktion med familier og børn med en sag i familieafdelingen. Dokumentanalyser viser, at det offentlige har brugt den digitale udvikling til at redefinere disse relationer til borgeren som en konsekvens af politiske og institutionelle ændringer (Hjelholt & Schou 2017).

Det digitale spor med udsatte børn og unge har været defineret som et forretningsområde i den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi siden 2004 (Regeringen et al. 2004:8). Det

har bl.a. konkret udmøntet sig i udviklingen af fagsystemet DUBU, som i dag anvendes i størstedelen af landets kommuner. Generelt foregår meget af kontakten mellem kommuner og borgere via digitale løsninger efter pres fra centralt hold. Det hænger sammen med, at en nyttig samfundsborger defineres som en, der er aktiv og ansvarlig, og derfor kan staten legitimt kræve, at borgeren er *”selvhjulpnen eller selvkørende”* for at bidrage til velfærdssamfundet (Hjelholt & Schou 2017:143).

Der kan opstå negative konsekvenser, hvis borgerne får et for stort ansvar for at orientere sig om deres rettigheder og hjælpemuligheder, når de samtidigt skal takle deres sociale problemer. Det kan forværre deres udsathed, når det forventes, at de er selvkørende og selv kan få ansvaret for at finde frem til hjælpen digitalt. Den ene problemstilling kan altså være begrænsede ressourcer grundet borgerens sociale forhold. En anden kan være, når der ikke er tilstrækkeligt med bureaukratiske og digitale kompetencer i forhold til at navigere i den digitale forvaltning. En forudsætning herfor er at vide, hvor og hvordan man henvender sig, idet det kan være nødvendigt med støtte fra flere instanser (Hammerslev & Nielsen 2020). Gruppen af de digitalt udsatte borgere estimeres til at være 17-22 procent af den voksne befolkning, det er borgere på tværs af alder, der har svært ved anvendelsen af de digitale platforme (Digitaliseringsstyrelsen & KL 2021:11).

I forbindelse med inddragelse af borgere er retssikkerhedslovens § 4 central; her er hensynet til borgerens medvirken i egen sag reguleret. Denne hjemmel afspejler ifølge Hielmcrone almindelige velkendte elementer i kommunikation og systematisk sagsarbejde i socialt arbejde, hvor den gode, tillidsfulde, personlige relation vægtes i kombination med en række etiske værdier. Det udgør således et *”middel til at fremme klientens ansvarsbevidsthed og evne til at arbejde med egne problemer”* (Hielmcrone 2003:5-7). Herved betragtes borgeren som et myndigt individ, der har ansvaret, men som samtidig skal involveres i de forhold, som relaterer sig til det offentlige. I bemærkningerne til retssikkerhedsloven §4 var der bl.a. et fokus på en *”åben og gennemskuelig proces”* (Hielmcrone 2003:25). Det centrale er derfor, hvordan og hvorvidt disse pligter til at inddrage borgeren ser ud i den digitale forvaltning.

Retssikkerhed handler om en sikkerhed for, at retten sker fyldest, og at borgerne har mulighed for at kende de regler, som er gældende for dem. Formålet er at sikre forudberegnelighed i forhold til, hvordan sagen behandles. Det handler derfor overordnet om den måde, myndigheden møder borgeren på, og beskytter denne mod overgreb og vilkårlighed fra

myndigheden (Høilund 2015). For at kunne omsætte børn, unge og forældres rettigheder i praksis har socialrådgiverne derfor en essentiel rolle i det sociale myndighedsarbejde. Samtidig kan den personlige tilgang styrke tilliden til borgerne, hvis de har en svækket rettighedsfølelse (Olesen et al. 2017:437), hvilket kan være en problemstilling, når familierne undersøges uden samtykke eller modtager en underretning.

Socialrådgiverne har en særlig råd- og vejledningspligt til at sikre, at udsatte borgere ikke afskæres mulighederne for at få hjælp. Socialrådgiverne er forpligtet til at hjælpe borgerne med at navigere i den digitale infrastruktur, når den anvendes til interaktion mellem borgerne og myndighed. Kommunen har en generel vejledningspligt jf. forvaltningslovens §7. Herudover er der en særlig råd- og vejledningsforpligtelse i servicelovens §10-12, hvilket forpligter dem til at være særligt opmærksomme på børn, unge eller forældre. I både dansk og international kontekst er der konstateret udfordringer med inddragelsen af børn og familier (Bijleveld 2015; Hartoft 2012). Vi finder det derfor relevant at undersøge, hvordan og hvorvidt digitalisering påvirker dette forhold.

Artiklens forskningsspørgsmål er: *Hvilke problemstillinger opstår i krydsfeltet mellem digitaliseringen af den offentlige sektor og socialt myndighedsarbejde med inddragelsen af socialt udsatte familier?*

METODE: STUDIE OG ANALYSE AF DOKUMENTER

Denne artikel bygger på et studie af 21 dokumenter med i alt 1037 sider. Formålet med dokumentanalysen er at identificere de problemstillinger, der kan opstå i krydsfeltet mellem hensynet til at digitalisere og samtidigt udøve den socialretlige lovgivning. Dokumenterne er for det første fællesoffentlige og fælleskommunale digitaliseringsstrategier (716 sider fordelt på 17 dokumenter), som indeholder ambitioner og visioner for implementeringen af digitalisering i det offentlige. For det andet er det dele af den socialretlige lovgivning med Børnekonventionen, serviceloven og forslaget til Barnets lov samt de almindelige bemærkninger hertil (321 sider fordelt på 4 dokumenter). En detaljeret oversigt overdokumenterne med titel, afsendere og årstal kan findes under note¹.

Den teoretiske ramme for analysen af dokumenterne er fra kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv (Mik-Meyer & Justesen 2010; Justesen 2005). Antagelsen er her, at dokumenterne kan påvirke politiske og sociale processer i forhold til, hvordan organisationer fungerer (Aktinson & Coffey 2004:54).

Inspireret af Mik-Meyer & Justesens (2010) perspektiv viser vores analyse, at dokumenterne både kommunikerer spe-



LIESANTH YDE NIRMALARAJAN

Ph.d-studerende ved Aalborg Universitet og Adjunkt ved VIA University College. Underviser indenfor socialt arbejde og forsker i brugerinddragelsen og digitalisering i socialt arbejde med familier i udsatte positioner.
lin@socsci.aau.dk



MATILDE HØYBYE-MORTENSEN

Ph.d., ansat som docent ved VIA University College, hvor hun er forskningsleder for program for social teknologi. Underviser på socialrådgiveruddannelsen og forsker i digitalisering og organisering af socialt arbejde.
mahm@via.dk

cifikt til en række aktører, men samtidigt også med hinanden i forhold til at fremme digitaliseringsdagsordenen i socialt myndighedsarbejde. Det strategiske arbejde med digitalisering af det offentlige i Danmark ser herved ud til være bundet op på en række dokumenter, der interagerer i et netværk. Fx er en konsekvens af udarbejdelse af vejledningen til digitaliseringsklar lovgivning, at al ny lovgivning skal forholde sig til, hvordan digitaliseringen kan understøttes. Det betyder, at det i bemærkninger til Barnets lov fremgår, hvordan loven forholder sig til digitalisering (Social- og Ældreministeriet 2022b:157), hvilket ikke tidligere har været tilfældet med serviceloven.

Vores udgangspunkt var en interesse for krydsfeltet mellem socialt myndighedsarbejde og digitalisering af den offentlige forvaltning. Derfor gennemlæste vi dokumenterne systematisk og identificerede de passager i dokumenterne, der handlede om henholdsvis myndighedsarbejde (digitaliseringsstrategierne handler også om meget andet), og hvor inddragelse af borgeren blev berørt enten eksplicit eller implicit. Ved at undersøge dokumenternes forhold til hinanden med ligheder og forskelle blev det muligt for os at sammenligne digitaliseringsstrategierne med de socialretlige dokumenter og identificere, når de var i konsensus eller i konflikt.

Efter denne gennemlæsning blev det tydeligt, at kompetencer hos henholdsvis socialrådgivere og borgere også spiller en afgørende rolle i forhold til inddragelse af børn, unge og familier i udsatte positioner. Dels beskrives der eksplicit i strategierne mange opgaver, som borgerne skal påtage sig, hvilket kræver kompetencer. Dels beskrives, at det er myndighedens opgave at sørge for, at borgere bliver inddraget og at foretage nødvendige handlinger, hvis borgerne ikke har kompetencerne til at begå sig digitalt. Derfor har kompetencer også fået en plads i nedenstående, hvor vores fund fra dokumentanalysen formidles under følgende overskrifter: 1) digitale kompetencer, 2) socialt myndighedsarbejde, og 3) inddragelse.

ANALYSE

3.1 Digitale kompetencer

For at indfri de politiske ønsker om øget digital selvbetjening, obligatorisk digital post m.m., skal borgerne have kompetencerne til at benytte de digitale løsninger. Digitaliseringsstrategierne beskriver et stort ønske om at udvikle børn og unges digitale kompetencer tidligt i deres liv. De samme forventninger appliceres ikke ved de voksne, men allerede i den første strategi fra 2001 ønskes det, at borgerne *"motiveres til at benytte de digitale medier"* (Den Digitale Taskforce

“Artiklen bygger på en forståelse af, at socialrådgiverne i det sociale myndighedsarbejde er repræsentanter for velfærdsstaten, og de derfor er vævet ind i de politikker og lovgivninger, der former feltet”

2001:14). I de første strategier er der oftest tale om en række anbefalinger og undersøgelser af mulighederne for obligatorisk digital post (Regeringen et al. 2011:12). Med strategien fra 2011 præsenteres et mål om, *"at det er obligatorisk for borgere og virksomheder at modtage post fra og sende anmeldelser og ansøgninger digitalt til de offentlige myndigheder"* (Regeringen et al. 2016:40-41). En af de forestillinger om, hvad selybetjening på nettet skal kunne, præsenteres i en strategi fra KL: *"det er nemt at klikke sig igennem et rejsewebside og vælge sin drømmeferie – og det skal være lige så brugervenligt og let at bruge de kommunale løsninger"* (KL 2016a:12). Denne sammenligning kan virke naiv og underkende de konfliktfyldte og komplekse forhold, som mange myndighedsopgaver indebærer. Tilfældet kan være, at borgeren måske sidder på en kommunal hjemmeside mere af nød end af lyst.

Selvom undtagelse fra digital post er en mulighed, præsenteres det også, at den digitale offentlige sektor *"stiller højere krav til selvhjælp"* (Regeringen et al. 2022:11).

I takt med indførelsen af obligatorisk digital post opstår også bekymring for at ekskludere eller yderligere marginalisere nogle borgere, hvilket også kan ses i strategierne. Som nævnt i indledningen, så peger undersøgelser på, at 17-22 procent af den voksne befolkning er digitalt udsatte, hvilket giver udfordringer med at inkludere alle borgere i den digitale forvaltning (Digitaliseringsstyrelsen & KL 2021).

Når den digitale infrastruktur er designet med en antagelse om, at alle borgere kan og vil deltage i samspil med de digitale teknologier, så stiller det krav om, at de *"offentligt ansatte har de rette digitale kompetencer, ikke mindst medarbejdere med tæt borgerkontakt"* (Regeringen et al. 2016:29). I strategierne fremhæves det, at der bør være nogle alternative tilgange for borgere, som ikke har de nødvendige digitale kompetencer. Valget om at indføre digital selvbetjening indebærer derfor også, at *"der bør være muligheder for at blive betjent på anden vis end digitalt"* (Digitaliseringsstyrelsen 2018:10). Som socialrådgiver kræves altså også kompetence til at vurdere, hvornår en borger ikke kan eller bør betjenes via digitale løsninger, samt kompetencer til at sætte noget andet i stedet.

Udsatte familier kan have sociale problemer af en sådan karakter, at det kan være vanskeligt for dem at *"overskue kontakten til det offentlige, når der sker store ændringer i deres [unge] liv"* (Regeringen 2018:31). At blive voksen eller at opnå partsstatus som ung, når man fylder 15 år, betyder, at der opstår et behov for digitale kompetencer til at bevæge sig rundt i kommunikationen med det offentlige. Det samme kan være gældende, selvom man er blevet voksen og er forælder. Det betyder, at unge (der er parter i en sag) eller forældre, der henvender sig hos en myndighed, kan forvente, at der tages stilling til særlige forhold, som medvirker til, at de som borgere ikke forventes at kunne bruge den digitale selvbetjening. Her *"skal myndigheden tilbyde en alternativ kommunikationsform"* (Digitaliseringsstyrelsen 2018: 10). Det vil være forventeligt, at socialrådgiveren understøtter denne kontakt (Hielmerone 2004), og særligt for *"de borgere, der er udfordrede af digitaliseringen"* (Regeringen et al. 2022:3).

Udover muligheden for at blive tilbudt analoge alternativer som breve i papir, så præsenterer Digitaliseringsstyrelsen en anden mulighed for borgere med få digitale kompetencer: hvor *"et vigtigt element i det arbejde er, at borgere let, trygt og lovligt kan lade støttepersoner og familiemedlemmer repræsentere sig i det digitale møde med den offentlige sektor. Det skal derfor være nemmere at afgive, administrere og anvende fuldmagter digitalt"* (Regeringen et al. 2022:11). Selvom dette kan være en praktisk nødvendighed, kan det komme i konflikt med hensynet til at understøtte det frigørende sociale arbejde, som fremmer borgernes autonomi. Pligten til at involvere og vejlede borgere i myndighedsarbejde kan kompliceres af forskellige hensyn til børn, unge og forældre. Hvis der er uenigheder i familien, kan den enkeltes værdighed blive udfordret. Den empiriske forskning har tidligere vist, at inddragelse af unge og forældre kan være kompliceret grun-

det modsatrettede hensyn til hhv. forældre og unge (Archard & Skivenes 2009). Det rejser spørgsmålet, om det i alle tilfælde er trygt og let for borgere, hvis de skal afgive fuldmagter, fordi dele af kommunikationen foregår digitalt? Og dernæst: Hvor langt skal socialrådgiverne gå for at understøtte borgernes medvirken og autonomi?

3.2. Socialt myndighedsarbejde med udsatte familier

Forslaget til Barnets lov *"fastsætter ikke regler om, hvordan og i hvilket omfang myndighederne kommunikerer digitalt eller fysisk med børn og unge med særlige behov og deres familier"* (Social- og Indenrigsministeriet 2022b:158).

Ansvar for valget af kommunikationsmåde uddeles derved til kommunerne, der skal sikre, at de digitale løsninger - som fx selvbetjening og sagssystemer - lever op til de grundlæggende forvaltningsretlige krav (Motzfeldt 2015)². Dette har tidligere været en udfordring i nogle tilfælde (Folketingets Ombudsmand u.å.). Dårligt fungerende digitale løsninger kan have konsekvenser for tilliden til det offentlige (Regeringen et al. 2016:21).

I den første digitaliseringsstrategi præsenteres, at *"Digital forvaltning skal også sikre, at borgerne mødes med mere individuelle ydelser, som sætter deres aktuelle behov i centrum"* (2001:4). Dette bl.a. med et ønske om at *"Fremme digitaliseringen af indberetninger, ansøgninger og serviceydelser"* (2001:15). En familiesag starter typisk med en ansøgning eller underretning afhængig af problemstillingen. Er tilfældet en underretning, betyder det, at det ikke altid er borgerens ønske, at der overhovedet er kontakt til det offentlige. Derfor giver det ikke nødvendigvis mening at tale om, at de digitale løsninger sætter borgerens behov i centrum, hvis borgeren i udgangspunktet ikke oplever et behov for at være i kontakt med myndigheden.

Den borgernære sagsbehandling er oftest delegeret til en socialrådgiver, der skal have en helhedsorienteret tilgang til inddragelsen og vejledningen. Socialrådgiverne må vurdere dette og hjælpebehovet med afsæt i den enkelte borgers forudsætninger og *"egne muligheder for at overskue og løse sit problem"* (FOB 2016.11), da der ellers kan være risiko for, at borgerens retssikkerhed svækkes.

For at sikre et digitalt børnevenligt system fremgår det af de almindelige bemærkninger til Barnets lov, *"at alle kommuner på deres hjemmeside får en synlig og let tilgængelig indgang til de kommunale myndigheder, som specifikt er målrettet børn og unge. Børn og unge skal på den enkelte kommunes hjemmeside hurtigt kunne tilgå information om, hvem de kan kontakte for at få hjælp"* (Social- og Ældreministeri-

et 2022b:157). Der er altså i Barnets lov en antagelse om, at børn og unge vil vælge digitale platforme som kontaktpunkt til kommunen. Dermed vil de kunne opleve en bedre service, da en af de tidlige strategier, beskriver en sammenhæng i *"udviklingen af en række informationsportaler"* (Regeringen et al 2004:5). Kommunens tilsynsforpligtelse (servicelovens § 146) kræver dog en opmærksomhed på de forhold, børn lever under, og må derfor antages at udgøre et sikkerhedsnet, således at ansvaret for at søge hjælp ikke placeres hos et barn. De digitale teknologier er vævet ind i det komplekse sociale myndighedsarbejde. Det er forskningsmæssigt underbelyst, hvordan digitale teknologier påvirker kommunikationen og relationen med unge (McKrill & Ebsen 2018) og forældre (Copson et al. 2022).

3.3 Inddragelse

I flere digitaliseringsstrategier ses de digitale muligheder for kontakt til det offentlige, som et middel til, at borgeren får mere indflydelse på eget liv, og gør dem til *'medspillere' i velferden*" (Regeringen et al. 2016:7). Bl.a fordi borgeren får muligheder for inddragelse, hvor borgeren som en konsekvens af de digitale teknologier også *"i vid udstrækning kan være aktiv i samspillet"* (KL 2016b:10). Dette sker fx ved, at borgeren selv giver data til det offentlige (KL 2022). Digitale veje har potentialer til at øge borgerinddragelsen under forudsætning af, at borgeren både kan og vil udvikle digitale kompetencer, hvis de ikke allerede har dem.

I forslaget til Barnets lov sættes fokus på, at *"børn ses i deres egen ret og som selvstændige individer med egen stemme. Lovforslaget skal derfor sikre, at børns retssikkerhed prioriteres og at børn fremover skal opleve et børnevenligt system, der møder dem med en målrettet og sammenhængende indsats, der afspejler børnenes egne ønsker og behov"* (Social- og Ældreministeriet 2022b:5).

En forudsætning for at styrke inddragelsen af børn og unge vil i givet fald være, at *"Lovforslaget skal stadfæste et tidssvarende børnesyn, der både i loven og i praksis skal sikre, at barnets perspektiv altid er i fokus..."* (Social- og Ældreministeriet 2022b:6). Forslaget har samtidig fokus på, at et *"tidssvarende børnesyn skal samtidig sikre, at børn og unge ses som forskellige fra voksne og fra hinanden. Endvidere skal retten til inddragelse sikre barnet eller den unges indflydelse i eget børneforløb og modvirke og mindske graden af udsathed"* (Social- og Indenrigsministeriet 2022b:12).

Børnesynet beskrevet ovenfor kan være foreneligt med at betragte børn som selvstændige aktører med egne rettigheder (James et al. 1997). Store dele af den nyere børneforskning henviser til en række forskelle mellem børn og voksne,

men i tilfældet, hvor det er inddragelse i form af digitale teknologier, er der også et behov for at gøre det klart, at børn og unge har forskellige forudsætninger for at have digitale kompetencer, hvilket kan få indflydelse på deres udsathed. Barnet skal have større indflydelse på sagsbehandlingen, uden at barnet selv får til ansvar at løse udfordringerne.

Vores analyse af dokumenterne viser, at det, til trods for fokus på inddragelse, kun i begrænset omfang beskrives, hvordan specifikke løsninger kan udvikles til og med udsatte familier. Der præsenteres dog ønsker om at indtænke borgerne i udvikling og innovationen (KL 2016b:7; KL 2022:18). I forslaget til Barnets lov er løsningerne med DUBU og hjemmesider, som skal styrke området (Social- og Ældreministeriet 2022b:157).

I flere af dokumenterne, og mest eksplicit i Børnekonventionen, fremhæves forholdet mellem at balancere barnets ret til at blive hørt (art. 12) og samtidig være beskyttet (art. 3) i det sociale myndighedsarbejde. I Barnets lov (Social og Ældreministeriet 2022b: 157) foreslås en digital løsning med hjemmesider, hvor børn selv skal være opsøgende for at få hjælp. Dette er ikke nødvendigvis i overensstemmelse med at sikre, at børnene kan være *"medspillere"*, som flere af dokumenterne ønsker. En sådan løsning kan risikere, at børn overlades til sig selv, når de skal sikre deres rettigheder og søge hjælp, hvorved deres inddragelsesmuligheder er i risiko for at blive reduceret. Her kan det antages, at løsninger som fx apps til at kommunikere direkte med socialrådgivere, video (fx facetime) og chat kan understøtte en højere grad af inddragelse (McKrill & Ebsen 2018; Copson et al. 2022).

Der kræves en socialfaglig vurdering af både inddragelses- og beskyttelsesbehovet, når børn skal være selvstændige aktører med egne rettigheder. Med en digital infrastruktur kan det blive vanskeligt for socialrådgiverne at foretage denne vurdering af beskyttelsesbehovene, særligt hvis digitale løsninger *"automatiserer inddragelsen"*. Det betyder, at sagsbehandlingen og inddragelsen af børn skal tilrettelægges på en måde, som tager udgangspunkt i barnets modenhed og kompetencer, hvor rammerne for hvad, hvordan og hvorvidt de inddrages, er tydelige. Eksempler på automatiseringen af inddragelsen kan sagtens være i overensstemmelse med intentionerne om inddragelse, fx når der sendes invitationer til møder, partshøringer eller afgørelser til en 15-årig, der har partsstatus. Konflikten kan opstå, hvis der ikke tages stilling til, hvorvidt og hvordan inddragelsen bør ske, idet denne stillingtagen er slået fast i lovgivningen. I Børnekonventionen (art. 3) fremgår det tydeligt, at der skal træffes *"alle passende lovgivningsmæssige og administrative forholdsregler"* for

“Efter denne gennemlæsning blev det tydeligt, at kompetencer hos henholdsvis socialrådgivere og borgere også spiller en afgørende rolle i forhold til inddragelse af børn, unge og familier i udsatte positioner”

at sikre barnet den beskyttelse og omsorg, der er nødvendigt for at sikre trivslen. Børn skal kunne inddrages på en måde, hvor socialrådgiverne støtter dem i deres beslutningsønsker (også hvis de ikke ønsker at blive inddraget). Dette bør ske, uden at de oplever sig ansvarlige for de forvaltningsmæssige beslutninger (Hartoft 2012).

Eksemplet fra de almene bemærkninger til Barnets lov bygger altså på en forståelse af, at børn kan opleve bedre børnevenlige indgange og digitale infrastruktur, men det efterlader muligvis også nogle i en marginaliseret position. Der er behov for at vurdere, hvordan og hvorvidt barnet kan blive hørt i den administrative proces med respekt for forholdet mellem at sikre reel inddragelse og beskyttelse (Hartoft 2012:131). Fx skal socialrådgiveren overveje, om det er relevant at vejlede barnet om muligheden for at få en bisidder. Det kan naturligvis være en hjælp for nogle børn, at de kan rette henvendelse ved hjælp af digitale teknologier, men for andre børn kan det være svært at give deres synspunkt til kende, hvis der fx ikke er nogen til at tilvejebringe barnets synspunkt eller til at oversætte afgørelser og rettigheder.

DISKUSSION OG KONKLUSION

Digitaliseringsstrategierne har haft mange formål, der spænder fra at være et svar på klimaudfordringer (Regeringen et al 2016:11; 2022:24) og ”rekruttering” (Regeringen et al. 2019:1; Digitaliseringspartnerskabet 2022: 9; KL 2019:2) til at kunne ”styrke den pædagogiske praksis og undervisningen i folkeskolen” (Regeringen et al. 2016:29). Der er tænkt en form for holisme med en decideret digitaliseringspolitik, som grundlæggende ønsker at ændre og reformere organisationer (Atkinson & Coffey 2004). Digitaliseringen kan sjældent an-

skues isoleret set eller neutralt (Torres-Albero et al. 2014), og flere har beskrevet det som et effektiviseringsinstrument (Hjelholdt & Schou 2017). På den måde får digitaliseringen karakter af et reform-værktøj, der grundlæggende ændrer kontakten mellem den offentlige sektor og borgerne.

Den brede digitaliseringsdagsorden medfører nogle problemstillinger, når den møder socialt arbejde. Bl.a. kan den øgede digitalisering af kontakt og kommunikation være en katalysator for en marginaliseringsproces for (allerede udsatte) borgere. Analysen af dokumenterne viser, at selvom digitaliseringsstrategierne og de socialretlige dokumenter er i konsensus på nogle parametre, så opstår der også konflikter. Disse kan give udfordringer for socialrådgivere og borgere, hvilket opsummeres i nedenstående.

- Den første konflikt kan opstå, hvis det antages, at alle borgere både kan og vil anvende digitale teknologier. Forventninger til, at digitalisering kan styrke inddragelsen, er ganske stor i strategierne, men hviler samtidig på en forventning om, at borgeren selv påtager sig ansvaret for at tilegne sig de nødvendige kompetencer og har lyst til at være i kontakt med det offentlige. Flere af strategierne tegner et konsensusorienteret billede af en kompetent og (fri)villig borger, der har en egen og positiv interesse i at kommunikere med det offentlige. Men ikke alle borgere ser sig som forbrugere af offentlige services, og borgerens møde med forvaltningen er langt fra konflikt- og magtfri. Det gælder fx i sager som involverer underretninger eller tvangsmæssige indgreb, hvor det ikke vil kunne antages, at borgeren frivilligt deltager eller henvender sig uopfordret.

- Den anden konflikt kan opstå i sager med borgere, der ikke er tilstrækkeligt trygge ved digitale løsninger. De bør derfor kompenseres med alternative analoge løsninger til at kontakte det offentlige på. En af de løsninger, der foreslås i strategierne, er at lade sig repræsentere af andre ved at give fuldmagt eller samtykke, hvilket kan medføre andre dilemmaer for udsatte familier. Fx er det ikke sikkert, at barnet på 14 år vil repræsenteres af sin far – eller at en kvinde på 70 år vil repræsenteres af sin søn.

“Den brede digitaliseringsdagsorden medfører nogle problemstillinger, når den møder socialt arbejde. Bl.a. kan den øgede digitalisering af kontakt og kommunikation være en katalysator for en marginaliseringsproces for (allerede udsatte) borgere”

- Den tredje konflikt knytter sig til den digitale infrastruktur. Det er måske klart hvem, der er den kompetente myndighed, men når enten borgerne eller socialrådgiverne har behov for at udvikle digitale kompetencer, er det sværere at vide, hvor og hvordan dette bør foregå. Socialrådgiverne er forpligtet til at tage højde for de særlige forhold, der kan være i arbejdet med udsatte familier. Som en konsekvens af familiernes marginaliserede position kan der være behov for støtte til at navigere i den digitale forvaltning med vejledning. I forvaltningslovens §7 og servicelovens §10-12 fremgår reglerne for vejledning i den sociale sag, men samtidig er det i dokumenterne uklart hvem, der har vejledningspligten til at kunne navigere i det digitale setup. Det står mest klart, at familieafdelingen er ansvarlige for sagen, men mere uklart hvem, der fx kan hjælpe med at tilgå MitID eller Digital Post. Af strategierne fremgår det, at foreninger, rådhus og biblioteker også anses som steder, der skal kunne understøtte borgere i denne digitale transformation (Social- og Ældreministeriet 2022b:11).

Kompetente digitale forvaltninger er derfor nødt til at være bygget op omkring en digital infrastruktur, som kan tage højde for, at der er tale om en særlig målgruppe, der måske er marginaliseret. Socialrådgiverne har en central rolle i at sikre, at borgerne modtager den nødvendige hjælp (Hammerslev & Nielsen 2020). Hvis det ikke sker, kan der opstå asymmetri eller ulighed i lovgivningen (Nielsen 2022). De digitale teknologier kan både med- og modvirke borgerinddragelse og marginalisering. I nogle tilfælde kan der være risiko for, at digitaliseringen bliver en katalysator, og herved forstærker eksisterende uligheder samt fastholdelse i udsatte positioner.

I alle tilfælde er det nødvendigt med refleksioner om, at udsatte familier kan have behov for støtte til kommunikationen eller behov for alternativer, da digitale løsninger ikke er en mulighed for alle. Det kræver derfor en individuel socialfaglig vurdering af, hvordan og hvorvidt barnet, den unge eller forældrene skal inddrages. En del af denne bør fokusere på at understøtte en reel inddragelse, men samtidig sikre beskyttelse i den administrative proces med respekt for, at den udsatte position, som familierne kan være i, er grundet den digitale infrastruktur eller sociale situation. Det er derfor ikke alene et spørgsmål om at være digital eller ikke, men i lige så høj grad om hvor grænserne for dette sættes i relation til, at borgerens medvirken og autonomi også skal understøttes.

LITTERATUR

- Atkinson, P. and Coffey, A.** (2004). Analysing documentary realities. I Silverman, D. (red.) *Qualitative Research. Theory, Method and Practice*. London: Sage.
- Archard, D. and Skiveness, M.** (2009). *Hearing the child*. Child & Family Social Work, 14 (4):391-399.
- Bijleveld, G. G.V., Dedding, C. W. and Bunders-Aelen, J. F.** (2015). Children's and young people's participation within child welfare and child protection services: A state-of-the-art review. *Child & Family Social Work*, 20(2), 129-138.
- Buus, L. og Høybye-Mortensen, M.** (2023). "Politikker og valg". I **Buus, L. og Høybye-Mortensen, M.** (red.). *Professionernes digitale landskab*. Samfundslitteratur (under udgivelse).
- Copson, R., Murphy, A. M., Cook, L., Neil, E. and Sørensen, P.** (2022). *Relationship-based practice and digital technology* in Child & Family Social Work: Learning from practice during the COVID-19 pandemic. *Developmental Child Welfare*, 4(1), 3-19.
- Digitaliseringsstyrelsen og KL** (2021). *Digital inklusion i det digitaliserede samfund*. <https://digst.dk/media/24389/digital-inklusion-i-det-digitaliserede-samfund.pdf>
- Folketingets Ombudsmand** (u.å.). https://ombudsmanden.dk/myndighedsguiden/specifikke_sagsomraader/generelle_forvaltningsretlige_krav_til_offentlige_it-systemer/#cp-titvel
- Folketingets Ombudsmand** (2016). FOB 2016.11
- Hammerslev, O., og Nielsen, S. P. P.** (2020). *Veje til retshjælp fra et borgerperspektiv - En rapport om borgeres adgang til hjælp og juridisk bistand*. Syddansk Universitet. Juridisk Institut.
- Hartoft, H.** (2012). Et retssikkerhedsperspektiv på barnets inddragelse i sagsbehandlingen. I Munk-Hansen, C., & T. Schultz, *Retssikkerhed i konkurrence med andre hensyn*. København: Jurist- og Økonomforbundets Forlag.
- Hielmcrone, N. E. V.** (2003). *Notat om tolkning af retssikkerhedslovens § 4*. <https://vbn.aau.dk/da/publications/notat-om-tolkning-af-retssikkerhedslovens-4>
- Hjelholdt, M. og Schou, J.** (2017). Den digitale borger. København: Hans Reitzels Forlag
- Høilund, D. L.** (2015). *Retssikkerhed og juridisk metode*. Hans Reitzels Forlag.
- James, A., Jenks, C. and Prout, A.** (1998). *Theorizing childhood*. Cambridge: Polity press.
- Järvinen, M.** (2016). Socialt udstødte. I Møller, I. H. og Larsen, J. E. (red.) *Socialpolitik* (s.285-300). 4. udgave. Hans Reitzels Forlag: København
- Justesen, L.** (2005). Dokumenter i netværk. I Järvinen, M. og Mik-Meyer, N. (red.), *Kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv*. Interview, observationer og dokumenter. (s.215-134). Hans Reitzels Forlag.
- Mackrill, T. and Ebsen, F.** (2018). Key misconceptions when assessing digital technology for municipal youth social work. *European Journal of Social Work*, 21(6), 942-953.
- Mik-Meyer, N., og Justesen, L.** (2010). Dokumentanalyse. I Darmer, P., Jordansen, B., Madsen, J. A. og Thomsen, J. (red.), *Paradigmer i praksis: Anvendelse af metoder til studier af organiserings- og ledelsesprocesser* (s. 283-296). Handelshøjskolens Forlag.
- Motzfeldt, H. M.** (2015). Den danske ombudsmands krav om værdibaseret design af den digitale forvaltning. *Nordisk Administrativ Tidsskrift*, 2015(3), 8-23.
- Nielsen, S. P. P.** (2022). Ulighed og loven – et rettsociologisk perspektiv på ulighed. I: Enevoldsen, J. H. og Pedersen, S. (red.), *Social ulighed og socialt arbejde* (s.153-170). København: Samfundslitteratur.
- Olesen, A., Nielsen, S.P.P. og Hammerslev, O.** (2017). "Gadejura – kunsten at fremelske gadefolkets oplevelse af at bære rettigheder". I Clausen, N. J., Kronborg, A., Legind, N. D. og Mortensen, B.O.G. (red.). *I Festskrift til Hans Viggo Godsk Pedersen* (s. 435-456), København: Jurist- og Økonomforbundets Forlag.
- Torres-Albero, C., Robles, J. M. and De Marco, S.** (2014). Inequalities in the information and knowledge society: From the digital divide to digital inequality. I Peláez, A. L. (red.), *The robotics divide* (s. 173-194). London: Springer.

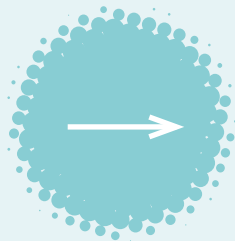
NOTER

1 www.ucviden.dk

2 Ansvarer kan i særlige tilfælde være placeret ved en eventuel underleverandør, som kan være en privat virksomhed.

Socialrådgivere med etnisk minoritetsbaggrund i praktik og ansættelse

AF MONA KJÆR DITLEVSEN, LEKTOR, LINE THORUP
NIELSEN, LEKTOR OG LINE HØJFELDT JENSEN, LEKTOR



Artiklen har undersøgt praktik- og arbejdspladsbetingelser for socialrådgivere med etnisk minoritetsbaggrund.

Undersøgelsen viser, at etnicitet er en medspillende faktor i ansættelsesforhold, og at etnicitet får betydning i form af udtalte forventninger om særlige etnicitetskompetencer, når arbejdsopgaver skal fordeles og gennemføres på socialfaglige arbejdspladser.

F

orståelse for borgere i forskellige positioner er en kerneværdi for socialrådgivere, men hvad er det, der gør os i stand til at sætte os i borgernes sted? Skal vi være, tænke eller se ud ligesom borgeren for at kunne tilbyde den rette hjælp? Er en socialrådgiver med etnisk minoritetsbaggrund fx bedre til at arbejde med etniske minoriteter end andre?

Denne artikel viser, hvordan etnisk minoritetsbaggrund er en faktor i funktionen som socialrådgiver, både som studerende i praktik og færdigguddannet i job. Forudfattede opfattelser af socialrådgivere med etnisk minoritetsbaggrund påvirker tildeling af arbejdsopgaver, men det er en gensidig konstruktionsproces, hvor socialrådgivere med etnisk minoritetsbaggrund både skaber og bliver skabt ind i en kategori som etnisk minoritets-socialrådgiver. Med artiklen ønsker vi at invitere til refleksion over de handlinger og forståelser af faglighed og kategoriseringer, der eksisterer ubevidst på socialfaglige arbejdspladser i Danmark.

Teoretisk er materialet analyseret på baggrund af teori om tilhørsforhold eller det, man kan kalde in- og ekskluderende mekanismer i fællesskaber. Iram Khawaja (2010, 2021), Mira Skadegård Thorsen (2014, 2021) og Dorthe Staunæs (2004) er nogle af de forskere, der specielt har beskæftiget sig med minoritet og tilhørsforhold. De taler blandt andet om de ubevidste og ofte utilsigtede hverdagshandlinger, der kan risikere at skubbe andre uden for rammen af fællesskabet, ud i en position af ”andethed” (Staunæs, 2004), hvilket vil sige en position af at være anderledes.

Skadegård Thorsen beskriver, hvordan diskriminerende holdninger og opfattelser kan være indlejret i hverdagens selvfølgeligheder. Hun opererer med begreber som ”sociale og relationelle mikrodynamikker”. Det er ord og handlinger, der optræder i sociale sammenhænge, fremført uden bevidstgjorte overvejelser af deres ekskluderende effekt, da disse forekommer helt naturlige for udøveren. Diskrimination og andetgørelse foregår altid i magtrelationer, hvor asymmetrien kan optræde gennem majoritetens rammesættende opfattelse af minoriteten. Effekten kan være, at minoriteten karakteriseres og fremstilles uden dialog og inddragelse af minoritetens egen selvforståelse eller ønsker, og at dette får en definerende og reducerende betydning (Skadegård Thorsen, 2014, 2021). Et eksempel herpå kan være ytringen ”Ej, hvor taler du godt dansk”. Dette udsagn afslører forventninger om, at personen på baggrund af ydre og iøjnefaldende markører såsom hudfarve og navn ikke er god til at tale dansk. Udsagnet er med til at definere og reducere personen ud fra en snæver forståelsesramme og foregår ofte utilsigtet. Alligevel kan konsekvenserne være, at den anden føler sig forkert, trækker sig, får ondt i maven og oplever at skulle kæmpe ekstra meget for at være del af fællesskabet. Det indsamlede datamateriale peger også i den retning.

STUDERENDE OG UDDANNEDE MED ETNISK MINORITETSBAGGRUND

Artiklen bygger på 21 kvalitative interviews, heraf 10 interviews med studerende, der alle på daværende tidspunkt var i gang med socialrådgiverstudiet, samt 11 uddannede socialrådgivere. Alle interviewede har etnisk minoritetsbaggrund. Interviewene blev gennemført dels på uddannelsesinstitutionen, dels online, og er efterfølgende transskriberede og kondenseret med henblik på at udlede tematikker. Det samlede datamateriale er blevet analyseret med udgangspunkt i de forståelser og erfaringer, informanterne har udtrykt i forhold til at være henholdsvis studerende i praktik eller ansatte med minoritetsbaggrund på en arbejdsplads, hvor socialrådgivere har deres ansættelsesforhold. Undersøgelsens metodologi er således valgt med udgangspunkt i den tyske filosof Hans George Gadamer (2002, 1960) hermeneutik. De kvalitative forskningsinterview er inspireret af Steinar Kvale og Svend Brinkmanns (2015) fænomenologiske tilgang, og den systematiske dataanalyse er inspireret af den amerikanske psykolog Amadeo Giorgis (1995) fænomenologiske meningskondensering. Gennem datamaterialets 21 interview står særligt fem informanter frem med deres perspektiver på, hvordan ubevidste og utilsigtede mikrodynamiske hverdagshandlinger på ar-

bejdspladsen producerer uhensigtsmæssige kategoriseringer og andethedspositioneringer. Det betyder ikke, at de øvrige informanter ikke har oplevelser af lignende karakter, men eksemplerne hos de fem udvalgte fremstår tydeligst.

Ifølge Danmarks Statistik har der været en stigning i optag af studerende på socialrådgiveruddannelserne fra 10,7% (indvandre-re og efterkommere) i 2005 til 17,2% i 2016, hvor vi startede vores forskning. (<http://www.statistikbanken.dk/2417>).

"Der findes ikke en entydig definition af begrebet etnisk minoritet". Mange definitioner tager udgangspunkt i, at der er tale om en social gruppe, som af sig selv og/eller af andre opleves som forskellig fra en majoritetsbefolkning ud fra karakteristika som sprog, kost, religion, oprindeligt hjemland og fysiske træk. Oftest måles det ved fødeland, generation (indvandrer eller efterkommer) og nationalitet, men også ved religion eller sprog talt i hjemmet. Danmarks Statistik opererer ikke med en definition af etniske minoriteter, men definerer danskere, indvandrere og efterkommere på baggrund af eget og forældres fødeland og statsborgerskab" (Folkesundhedsrapporten, 2007).

I datamaterialet fremtræder overordnede tematikker, som samlet set omfatter følgende: ansættelsessamtalen, jobindhold, funktion og roller samt etnicitets-slægtsskab. Disse er omdrejningspunkter for artiklens analyse.

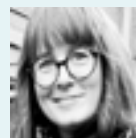
TALER DU FLYDENDE DANSK?

Forskning om køn og etnicitet viser, at der i ansættelsessamtaler foregår særlige tiltaleformer, når man som ansøger har etnisk minoritetsbaggrund (Jensen, 2011a). I vores datamateriale bliver det også klart, hvordan netop ansættelsessamtaler er en situation, hvor ansøgere med etnisk minoritetsbaggrund bliver mødt med forventninger om at besidde særlige etnicitetskvalifikationer, der ligger ud over de formelle faglige kompetencer, de er uddannede til. Det kan umiddelbart forekomme positivt at tiltro den anden positive egenskaber, men det kan vise sig at være problematisk, da der i ansættelsesforhold er en del mere på spil end et ligeværdigt møde mellem mennesker. Der er magtforhold, ønsker og drømme om at bruge sine faglige kompetencer, høre til i et fællesskab, økonomiske perspektiver ved en fast indkomst, glæden ved at blive valgt til eller risikoen ved at blive valgt fra og meget mere. Alt sammen forhold, der gør, at man måske ikke tør optræde helt autentisk eller får sagt fra.



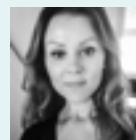
MONA KJÆR DITLEVSEN

Cand.pæd. pæd. psyk. og lektor i psykologi og socialt arbejde, UC SYD. Primær forskningsfokus er etnisk minoritetsforskning og de socialpsykologiske dynamikker, der udspiller sig i fællesskaber med betydning for det enkelte menneskes eksistens- og deltagelsesmulighed. mkdi@ucsyd.dk



LINE THORUP NIELSEN

Socialrådgiver og kandidat i pædagogisk filosofi. Ansat som lektor ved socialrådgiveruddannelse på UC SYD. Underviser på grunduddannelsen og den sociale diplomuddannelse. ltni@ucsyd.dk



LINE HØJFELDT JENSEN

Socialrådgiver og Master i Uddannelse og Læring fra RUC. Ansat som lektor ved socialrådgiveruddannelse på UC SYD. Underviser på grunduddannelsen og den sociale diplomuddannelse. lihj@ucsyd.dk

En af informanterne fortæller, hvordan etnicitet var et centralt element ved hendes ansættelsessamtale. Hun fortæller:

”Altså jeg blev spurgt til min jobsamtale, hvordan jeg ville have det med at arbejde med (modersmåls, red.) borgere. Men jeg har faktisk ikke nogen (borgere med etnisk minoritetsbaggrund, red.), og jeg har aldrig spurgt, hvorfor hun stillede mig det spørgsmål.” (Interview 1).

Spørgsmålet vækker undren hos denne jobansøger. Hun havde søgt en stilling med et ønske om at skulle arbejde med socialfaglige problemstillinger og ikke integrations- eller etnicitetsproblematikker. Da hun efterfølgende blev ansat, var det heller ikke den målgruppe, hun mødte i sit daglige arbejde, men ikke desto mindre fandt den ansættende det naturligt at stille spørgsmålet alene på baggrund af ansøgers hudfarve og navn.

En anden informant fortæller:

”Men det var første gang, at jeg mødte en, der sagde: ”at det er til første samtale, man finder ud af, om du også kan flydende dansk.” Det er jo aldrig noget, jeg har tænkt over, for det kan jeg da”. (Interview 7).

I dette tilfælde møder den ansøgende en kommentar, der illustrerer, hvordan etnicitetsbaggrunden medfører forventninger om sproglige udfordringer og med en underliggende antagelse, der på forhånd har udpeget etnicitet som proble-

“På den ene side bliver hun udpeget til at have kompetencerne, og på den anden side bliver hun sat i en position af at være anderledes.”

matisk. Informanten bliver pr. automatik positioneret i et reducerende perspektiv, og hun undrer sig, fordi hun aldrig selv har overvejet, at hun ikke skulle kunne tale dansk, da dansk er hendes hovedsprog. Det kan umiddelbart forekomme at være et ganske naturligt fokus og spørgsmål til en ansættelsessamtale, men for informanten blev det et møde med aftryk på hendes selvforståelse og det at skulle se sig selv udpeget som anderledes og ikke blot som en socialrådgiver, der søger en stilling.

Eksemplerne på opfattelser og udsagn ved ansættelsessamtaler, hvor sprog, etnicitet og hudfarve kobles sammen med normative forventninger til adfærd, er mange. En anden informant fortæller, at hun ved en ansættelsessamtale oplever, at lederen og to fra ansættelsesudvalget indbyrdes diskuterer hen over hovedet på hende. Den ene siger: “ja gad vide om så de arabiske klienter og Syrien...”.

Informanten prøvede forsigtigt at blande sig:

“Jeg vil jo gerne have jobbet, men samtidig vil jeg jo heller ikke bilde dem ind, at jeg kan noget, jeg ikke kan. Så jeg prøvede sådan forsigtigt: ”Jeg kan ikke forstå syrisk, men kulturen kan jeg godt sætte mig ind i” (Interview 7).

Informanten beskriver, hvordan hun kommer i et etisk dilemma. Da hun gerne vil have jobbet, bliver hun usikker på, hvorvidt hun skal blande sig, og om hun skal korrigere deres opfattelse af, hvad hun rent faktisk kan og ikke kan. Vil hun risikere at miste det ønskede job allerede ved jobsamtalen, eller skal hun tie stille og risikere at fremstå useriøs og uden personlig integritet?

Informanten fortæller om en anden jobsamtale, men en lignende prekær situation, hvor: “lederen og den ansatte i ansættelsesudvalget lavede en forhandling uden om mig, om hvordan jeg kunne bruges i andre afdelinger på baggrund af min herkomst og formodede etniske kvalifikationer” (Interview 7).

Det asymmetriske magtforhold i en jobsamtale og handlinger og spørgsmål som disse gør indtryk på informanterne. Dels i form af at blive gjort anderledes på grund af den etniske minoritetsbaggrund, samtidig med at det skaber usikkerhed om, hvilke forventninger der egentlig er og hvilke arbejdsopgaver, der skal løses.

Både undersøgelsens praktikanter og uddannede fortæller, at de rent faktisk ikke møder borgere med etnisk minoritet i deres ansættelsesforhold, og at det derfor undrer dem, hvorfor det blev et tema ved ansættelsessamtalen.

NÅR MAN BLIVER TILSKREVET SÆRLIGE KOMPETENCER

Det kan gå grueligt galt ved tilskrivning af særlige etnicitetskompetencer.

I forlængelse af de underliggende forventninger med baggrund i uklare og udefinerede forestillinger om hvilke opgaver, den ansatte med etnisk minoritetsbaggrund kan og skal løse, bliver den ansatte af og til mødt med forventninger om at gennemføre borgersamtaler af en særlig karakter.

En informant i praktik fortæller, hvordan det på et tidspunkt gik helt galt. På baggrund af sin etnicitet og deraf formodede sproglige kompetencer blev hun bedt om at tage en tolkeopgave for en kollega.

Den studerende fortæller at:

”det gik grueligt galt” (Interview 2).

Hun var blevet bedt om at oversætte en besked til en kvindelig borger, om at kvindens opholdstilladelse var udløbet, og at hun ikke måtte forlade landet, fordi de var i gang med at sende hende en ny. Den studerende fortæller, hvordan hun oversatte beskeden helt forkert, fordi:

”mit arabiske er ikke perfekt, jeg har lært det hjemme fra, og derfor er det ikke flydende på den måde”. Hun kom derfor til at sige, at borgerens statsborgerskab er på vej ”og hun gik helt op i skyerne over det” (Interview 2).

Den studerende reflekterer over fejlen og drager sig sine dyrt købte erfaringer, der munder ud i et godt råd. Sikkert til sig selv, men nok et, der har en mere generel karakter. Hun fortæller:

”og hvis man ikke er helt sikker på det der (med sproget, red.), skal man være sikker på, at man har en tolk, der ved, hvad de snakker om” (Interview 2).

Som det fremgår, bliver den studerende bedt om at løse særlige opgaver alene på baggrund af etnicitet og ikke ud fra socialfaglige kompetencer. Opgaver som vedkommende ikke nødvendigvis føler sig kvalificeret til, parat til eller er interesseret i.

En anden informant fortæller, hvordan hun får tildelt særlige opgaver blandt andet på grund af etnicitet:

”Når vi skal melde noget ud, og det kan være sårbart eller kritisk, så kan jeg også [...], så kan lederen også

godt finde på at bede mig om, at det er mig, der skal have kontakten. Især når der er tale om nogle kulturelle forskelle eller syn på, hvordan man agerer”. (Interview 4)

Her ses, hvordan en leder fordeler opgaver ud fra forventninger til, at den ansatte blandt andet qua hendes kulturelle baggrund har kompetencerne til at agere i forhold til opgaver, der omfatter forståelse af kultur og kulturelle forskelle. Den ansatte bliver bedt om at udføre særlige opgaver ud fra sit etniske tilhørsforhold, og ikke ud fra særlige faglige kompetencer til for eksempel at afholde svære samtaler, eller ud fra viden om fx konfliktløsning med særlige målgrupper. Formodningen er, at borger og ansatte matcher, fordi de begge tilhører en minoritetsgruppe.

Da socialrådgiveren befinder sig i en asymmetrisk magtposition med lederen, kan det få den konsekvens, at socialrådgiveren ikke nødvendigvis oplever at have et valg eller har en selvforståelse, der omfatter kompetencerne til netop at løse sådanne opgaver. Det er her relevant at være opmærksom på den paradoksale situation, socialrådgiveren kan befinde sig i. På den ene side bliver hun udpeget til at have kompetencerne, og på den anden side bliver hun sat i en position af at være anderledes. Dette viser, hvordan andetheden eksisterer, hvilket kan opleves som diskrimination uden, at det er tilsigtet fra nogle af parterne. Opgavetildelingen udspringer gennem usynlige antagelser og fælles forståelser af, hvem der gør hvad, og bliver således et aktivt bidrag til konstruktionen af andethed. Konsekvensen kan for socialrådgiveren være, at hun får svært ved at sige fra til sådanne opgaver (Skadegård Thorsen, 2014).

DU ER EN SØSTER

Socialrådgiverstuderende og socialrådgivere bliver ikke kun bragt i en position af andethed, de træder også nogle gange selv ind i den. Etniske tilhørsforhold spiller en rolle i informanternes arbejdsidentitet og for opfattelsen af, hvordan det sociale arbejde skal udføres. Det at tilhøre en bestemt etnisk minoritetsgruppe eller det at have en bestemt etnicitet medfører angiveligt et bestemt slægtskab med andre: de identificerer sig med andre med anden etnisk baggrund på tværs af nationaliteter, som i nogle tilfælde har bestemte kulturelle, religiøse og kropslige markører: Os, der ikke spiser svinekød, os, der er muslimer eller os, der er mørke i huden eller har forældre af anden etnicitet (Jensen, 2018).

Dette slægtskab og forestillinger om anden etnicitet som fælles-kulturel forståelsesramme møder vore informanter fra

borgere, men der er også eksempler fra interviewene, hvor både studerende og uddannede socialrådgivere selv er med til at reproducere og vedligeholde dette bestemte slægtsskab og tilhørsforhold. En uddannet socialrådgiver fortæller om det selvfølgelig i at tage sig særligt af en ny studerende i praktik med etnisk minoritetsbaggrund:

“Jeg tror bare, jeg kom i tanke om, det er lidt sjovt. Det er fordi, at vi har fået tre studerende og to af dem har danske navne, og så er der tilfældigvis en, der hedder (et andet etnisk navn). Og så var jeg sådan, jeg følte sådan et ansvar og [...], vi skal lige hen og hilse på ham, vi skal lige hen og sige velkommen og sige [...] altså ikke fordi, man ikke hilser på de andre, men det gjorde jeg jo selvfølgelig, men lige med ham, der tænkte jeg, jeg skal lige hen og have fat i [...] og hilse velkommen og hvis der er noget, så kan du bare komme til os” (Interview 1).

Socialrådgiveren tilskriver her “kommende” socialrådgivere et særligt slægtsskab baseret på etnicitet. Det ses i interviewet, at socialrådgiverne gennem handlinger er med til fortsat at reproducere dette slægtsskab for nye og kommende socialrådgivere med etnisk minoritetsbaggrund.

Også i mødet med borgerne optræder der i undersøgelsens empiri eksempler på, hvordan der er forventninger fra borgere med samme etniske baggrund, om at den fælles etnicitetsforbindelse giver adgang til særlig behandling. En informant fortæller:

“Det har ikke altid været nemt, det har det ikke. Nogle gange har det, altså det har ikke været nemt, når du kan mærke, det er sådan, at borgeren virkelig helt fra hjertet af mener, at du er en søster, vi er jo begge arabisk talende, vi er jo begge to muslimer. Det er ikke nemt, fordi så kommer min religion ind i billedet, og jeg er jo også troende, og jeg tror også på Gud og tror på, at man skal være et godt menneske, og at man skal hjælpe så meget som muligt. Men det bliver etisk svært, fordi at der er et sammenstød mellem loven og min faglighed og min personlighed, og så kommer den her med religionen oveni.” (Interview 4).

I socialrådgiverfaget taler vi om personlige kompetencer, herunder det at kunne være socialfag-personlig – uden at blive privat. I dette ligger, at vi er i stand til at give vores tanker og følelser et pålideligt og fagrelevant udtryk modsat det

private, der vedrører informationer fra vores privatliv (Posborg, 2022). Netop her bliver informanten sat under et pres i mødet med borgeren, hvor hun kommer på et stort arbejde med at holde det personlige og det private adskilt. Det ovenstående eksempel udbygges med et yderligere pres på socialrådgiveren ved, at der pr. automatik optræder forventninger fra borgerens side om, at socialrådgiveren har kompetencer og ønske om at tilbyde særlige ydelser på grund af den kulturelle baggrunds forbindelse. Informanten udbygger sin fortælling og siger:

“Det kan være en belastning ift. at borgeren tror, at jeg er hans eller hendes søster. Samme land, altså har samme religion. Det kan være en belastning i form af, at de har andre forventninger til mig, at jeg skal være på deres side imod systemet, og sådan er det jo ikke.” (Interview 4).

Borgeren søger en alliance med socialrådgiveren i en forventet fælles forståelse af en fælles andethed. Vi ved, at når vi som socialrådgivere samarbejder med borgere, uanset hvor vi møder disse, så har den asymmetriske relation, som vi har til borgeren, stor betydning for kommunikationen og for dansen af relationen (Løw, 2021). Denne asymmetri kan gøre, at borgeren kan være nervøs over udfaldet af samarbejdet og derfor søger at opnå en tættere kontakt til socialrådgiveren. Dette ses særligt i eksemplet, hvor borgeren positionerer socialrådgiveren til at være hans eller hendes søster. Borgeren tilskriver socialrådgiveren og deres indbyrdes relation et særligt bånd og samhørighed med baggrund i en fælles etnicitet. Dette kan sætte socialrådgiveren i en svær situation i forhold til at kunne bevare relationen på et professionelt plan.

Når socialrådgiveren oplever dette pres i mødet med borgeren, viser datamaterialet, at det kan få indflydelse på hvilke arbejdsopgaver, socialrådgiveren fremover ønsker at varetage. Som et eksempel på dette beretter en informant:

“Jeg har valgt (egen etnicitets, red.) borgere fra. Jeg har en borger, der bliver ved med at snakke (modersmål, red.) til mig. Det bryder jeg mig ikke om. Jeg er født og opvokset her. Dansk det er mit modersmål. Så tænkte jeg, skal jeg have talk ind over eller [...] men hver gang, jeg talte til ham på dansk, så svarede han mig på (modersmål, red.). Så sagde han, hvorfor jeg ikke talte (modersmål, red.), og jeg sagde, at jeg gerne ville tale dansk. Og der var lidt [...] så jeg gik ind til min leder

“Borgeren tilskriver socialrådgiveren og deres indbyrdes relation et særligt bånd og samhørighed med baggrund i en fælles etnicitet. Dette kan sætte socialrådgiveren i en svær situation i forhold til at kunne bevare relationen på et professionelt plan”

og sagde [...] det fungerer ikke det her. Også fordi de har en forventning om, at jeg yder en ekstra indsats for dem, fordi vi begge to er (modersmål, red.)”. (Interview 1)

Eksemplerne viser forskellige billeder på, hvordan etnicitetsforbindelsen bliver betydningsfuld for til- og fravalg af jobfunktioner, opgaver og indhold, og at etniciteten kan spille en rolle i mødet med borgeren.

DU ER EN ANDEN END MIG – JEG ER EN ANDEN END DIG

Det er ikke kun ansættelsesudvalg, kolleger og borgere, der har særlige forventninger til socialrådgivere med etnisk minoritetsbaggrund. Informanterne kan også have særlige forståelser af egne kompetencer på baggrund af deres etniske tilhørsforhold. Et eksempel på informanternes egne forventninger og oplevelser af deres etnicitet udtrykkes blandt andet af denne informant, der fortæller:

”Og hvis jeg skal være ærlig, så ved jeg ikke, men det er min hypotese, at vi kan være lidt mere robuste [...] psykisk robuste [...] vi kan have noget psykisk robusthed, fordi man har været igennem rigtig meget selv i sin opvækst og skulle tage et ansvar [...] Det er den hypotese jeg har, at man magter en lille smule mere.” (Interview 4)

En anden informant fortæller:

”Og så når man har den her viden fra barnsben af, så kan man jo godt se på, at hvis en borger reagerer voldsomt, og måske en som er etnisk dansk ikke vil kunne forstå, hvorfor den her reaktion sker. Hvorimod jeg måske ved, at han bliver måske fornærmet, når jeg kommer hjem til ham, og han siger til mig: ”du skal have en kop kaffe”, og jeg så siger ”nej”, så bliver han fornærmet. Så betyder det, at jeg afviser ham. Og det ved jeg bare fra altså kultur.” (Interview 5)

Begge citater ekspliciterer det forhold, at informanterne forstår det, at de er opvokset med dobbelt kulturel baggrund, som en ekstra kvalitet i opgaveløsningen. De betoner, at de er særligt kompetente til at forstå og sætte sig ind i fælles kulturelle anliggender, hvilket har betydning for relationsdannelsen til borgeren. Psykisk robusthed fremhæves endvidere ud fra præmissen om opvækstbetingelser præget af et stort ansvar. Her fremhæver informanterne selv positivt deres ’andethed’, og tilskriver netop denne ’andethed’ stor værdi i deres personlige kompetencer.

Også kollegaer kan tilskrive kollegaer med etnisk minoritetsbaggrund særlig viden og kompetencer. En informant fortæller:

”Ja, jeg bliver også brugt som en sparringspartner, altså hvis jeg har nogle kollegaer, der sidder med nogle borgere, hvor de så tænker det ene, men de kan så ikke helt gennemskue, hvordan de skal aflæse det, der bliver sagt og gjort, og så kommer de også hen til mig og spørger: ”Hvorfor er det lige, at når de er gravide, hvorfor tror de så, at de skal ligge i sofaen og ikke gøre noget?” Jeg har noget med i bagagen, så det er en fordel, at jeg har det. Men det kan også godt være en belastning.” (Interview 4)

Her ses både, hvordan kollegaerne tilskriver socialrådgiveren med etnisk minoritetsbaggrund særlig viden og kompetencer i forhold til kulturforståelse, og hvordan socialrådgiveren selv forstår sig ud fra disse kompetencer. Samtidig kan der udlæses en ubevidst andetgørelse, idet socialrådgiveren af sin kollega bliver positioneret til at have viden omkring netop denne type adfærd qua hendes etnicitet og kultur. Det bliver dermed majoritetens, her forstået som kollegaernes opfattelse af denne kategori, der bliver den fremtrædende optik, hvorfra borgeren eksplicit, men dermed også socialrådgiveren implicit, beskues. Socialrådgiveren er herved i en paradoksal position, hvor hun både positioneres negativt gennem den reducerende forståelse til borgeren og samtidig med, at

hun netop via hendes 'andetheds'-position har den særlige viden, der efterspørges (Skadegård Thorsen, 2014).

Et andet eksempel på følelse af andethed viser sig i forhold omkring humor og pausekultur. En informant fortæller, hvordan hun oplever et samtaleforløb i en frokostpause:

“For eksempel, den ene gang det var vinter, og jeg har altså ikke været i sol, jeg har ikke set solen om vinteren, det gør jeg ikke. Men jeg har jo åbenbart en kulør til min hudfarve fra min far af. Og så kunne de finde på at joke og sige, nu skal jeg ned i solen og blive lige så brun som dig. Og jeg forstår godt, han synes måske at min hudfarve er smuk. Men det han ikke ser, det er det, han indirekte siger er, at du er anderledes end mig, du er en anden end mig. Ellers så kunne vi sidde og spise frokost sammen, og vi griner og har det godt. Og lige pludselig er der en, der skal fortælle en joke om et eller andet med en araber eller en muslim, ikke også. Og det er sjovt, det er en sjov joke, men for mig, uanset hvad, så vil den altid støde mig, fordi min far er muslim, min far er araber og alle de her ting. Og det, som de måske sidder og joker med, det er en sjov joke udadtil, men der er jo traumer bag alt det her. Og jeg bliver nødt til, fordi jeg elsker dem, og fordi jeg er forstående og godt kan lide arbejdspladsen, at sidde og rumme det her. Men inderst inde er jeg jo ikke glad for det.” (Interview 2)

Dette er et eksempel på, hvordan den mere uformelle omgangstone på arbejdspladser, for eksempel den, der skabes i pauserne, kan skabe utilpashed og afsætte ubehagelige følelsesmæssige spor. Hvor pauser er tænkt som rekreation og genopladning, kan det fylde med (ubevidste) diskriminerende vittigheder på bekostning af den, det går ud over, og kan efterlade den anden i en position af at være anderledes. Om end informanten har det indtryk, at det er utilsigtet, har det alligevel en diskriminerende effekt.

HVERDAGSHANDLINGER HAR BETYDNING

Eksemplerne i denne artikel viser, hvordan hverdagshandlinger på socialfaglige arbejdspladser har betydning for opgavetildeling, selvopfattelse og arbejdsrelationer for studerende og socialrådgivere med etnisk minoritetsbaggrund. Det risikerer at skabe en kløft mellem majoritet og minoritet med en konsekvens, der kan fastholde minoriteten i en andethedsposition og reproduktion af etnisk ulighed i ansættelsesforhold. Det viser sig, at andetheden vanskeligt lader sig afkode. Den optræder gennem sociale og relationelle mikrodynamik-

“Det risikerer at skabe en kløft mellem majoritet og minoritet”

ker, som for eksempel de, der kommer til udtryk gennem hverdagens ordvekslinger, handlingsmæssige udtryk og uden, at diskrimination eller eksklusion er tilsigtet. Alligevel kan det få en diskriminerende effekt.

Med det teoretiske afsæt for analysen viser det sig, at ”andetheden” kan opleves som en fordel for den involverede, men også som en ulempe med konsekvenser for samarbejde og løsning af opgaver på en arbejdsplads, og at etniciteten spiller en betydelig rolle parterne imellem. Følelsen af at blive andetgjort opleves stærkt, samtidig med at nogle også selv mere eller mindre bevidst tager andetheden på sig.

Skadegård Thorsens beskrivelse af andethed som eksisterende i en magtrelation, hvor det altid er den laveste i magtrelationen, der bliver andetgjort, kan således til dels bekræftes. Undersøgelsen viser dog også, at studerende og socialrådgivere nogle gange selv fremhæver deres andethed, hvilket betyder, at magtrelationen ikke er så entydig, som Skadegård Thorsen antyder. Andethed kan være diskriminerende, men undersøgelsens data viser, at andethed også kan være en styrke.

Artiklens empiriske omdrejningspunkt er etnicitet og andethed baseret på etnisk baggrund. Der skal ikke megen fantasi til at forestille sig samme billede udspille sig for andre minoritetsgrupper, som fx kolleger med LGBT+-baggrund, veganere eller andre mindretalsgrupper, som oplever sig pressede af majoritetens italesættelse af, hvordan man arbejder med borgere inden for de forskellige kategorier. Spørgsmålet er, hvordan vi i socialfaglige arbejdsfællesskaber og naturligtvis mere generelt arbejder med at rumme forskellighed.

Med det stigende antal studerende med etnisk minoritetsbaggrund på socialrådgiveruddannelserne (<http://www.statistikbanken.dk/2417>) og stigning i antallet af indvandrere og efterkommere i samfundet generelt (Goli, 2016), betyder det, at der både i uddannelsesinstitutioner og på socialfaglige ar-

bejdspladser vil være en bevægelse mod større diversitet og kulturel mangfoldighed, som vi må forholde os til. Mangfoldigheden gør sig også gældende i forhold til socialrådgivere og studerende med LGBT+-baggrund, psykiske udfordringer og andre identitetsmarkører, der tilhører en minoritet.

Med vores undersøgelse om betingelser for praktikanter og uddannede socialrådgivere med etnisk minoritetsbaggrund i praktik og ansættelsesforhold, må vi konkludere, at der er udfordringer og forskelle mellem majoritet og minoritet på flere niveauer.

Der, hvor vi som fagpersoner tror, vi er neutrale i forhold til forståelsen af etnicitet og jobtildeling, viser der sig at være mere på spil. De fleste socialrådgivere forstår sig selv som fordomsfrie, åbne personer, der ser mennesket før diagnosen eller kategorien, og er bevidste om ikke at årsagsforklare ud fra fastlåste kategorier. Det er i hvert fald det, vi som socialrådgivere gerne vil tro om os selv. I denne artikel viser vi imidlertid, at denne fordomsfrihed nogle gange halter, når det handler om kolleger og studerende med etnisk minoritetsbaggrund. Det samme kan gøre sig gældende i forhold til køn (mænd forventes at være bedre til at håndtere kriminalitetstruede unge mænd), seksualitet (personer med LBGT+ er bedre til at forstå borgere med LBGT+-baggrund) osv. Spørgsmålet er måske, om den fordomsfri socialrådgiver, der arbejder med indsigt, åbenhed og rum for kritisk og etisk refleksion og handling (Dansk Socialrådgiverforening, 2011) eksisterer?

Det er menneskeligt at forholde sig til medmennesker, både kolleger og borgere, i forhold til kategorier, som kan være køn, etnicitet, bopæl, eller andet. Der, hvor kategoriseringen bliver farlig, er imidlertid, når den opleves som personligt diskriminerende for den enkelte eller hæmmende for udførelse af ens arbejdsopgaver. Målet med denne artikel er at skabe debat på de enkelte arbejdspladser og at bidrage til øget forståelse og mulighed for at italesætte andetgørelse på arbejdspladserne. Når vi ved, at andetgørelse finder sted, og vi ved, at det kan virke stødende eller begrænsende på kolleger, at de føler sig andetgjort, hvordan sikrer vi så et fælles rum, der kan imødekomme dette? Det er dette og lignende spørgsmål, det bliver relevant at drøfte på arbejdspladserne. Når vi bringer modet i spil og tør stille spørgsmålstegn ved de handlinger, vi finder naturlige og indlysende, men som virker ved deres ekskluderende og eventuelle diskriminerende effekt, vil der kunne skabes mulighed for åbenhed, indsigt og rum for kritisk og etisk refleksion og handling (professionsetik, 2011). Et forslag er derfor at drøfte minoritetsgrupperes ansættelsesforhold og tilhørsmuligheder på arbejdspladsen.

I forlængelse af artiklens resultater kunne det naturligvis have været både nyttigt og interessant at få belyst borgere med etnisk minoritetsbaggrund og deres oplevelser af etnicitetens betydning i mødet med den professionelle socialrådgiver. Det har ikke været muligt.

REFERENCER

- Danmarks Statistik.** (2016). <http://www.statistikbanken.dk/2417>
- Dansk Socialrådgiverforening.** (2011). *Værdighed, retfærdighed, integritet og ansvar – professionsetik*, <https://www.socialradgiverne.dk/wp-content/uploads/2017/05/2011-Professionsetik.pdf>
- Folkesundhedsrapporten.** (2017). https://www.sdu.dk/da/sif/rapporter/2007/folkesundhedsrapporten_danmark_2007
- Jensen, Iben.** (2011a). *Jobsamtaler med etniske minoriteter*. Roskilde Universitetsforlag.
- Gadamer, Hans-Georg.** (2004) [1960]. *Sandhed og metode*. Aarhus: Systime Academic.
- Goli, Marco og Hansen, Louise.** (2016). *Beskæftigelsespolitik og socialt arbejde – i teori og praksis*. 2. udgave. Hans Reitzels Forlag.
- Giorgi, A.** (1995). Phenomenology. In *Rethinking psychology* (1995). Smith, J. A., Harré, R og Langenhove, L.v. (Eds). London: Sage.
- Jensen, Line Højfeldt.** (2018). *Mænd med anden etnisk baggrund på pædagogstudiet*. Master, ikke publiceret publikation.
- Khawaja, Iram.** (2010). *"To belong everywhere and nowhere": Fortællinger om muslimskhed, fællesgørelse og belonging*. Roskilde: Roskilde Universitetsforlag.
- Kvale, Steinar og Brinkmann, Svend.** (2015). *Interview. Introduktion til et håndværk*. Hans Reitzels Forlag.
- Løv, Ole.** (2021). *Relationer – kommunikation, interaktion, dialog, anerkendelse og narrativer*. Samfundslitteratur.
- Posborg, Rikke.** (2022). Personlige kompetencer i socialt arbejde. I Posborg, Nørrelykke og Antezak (red.) *Socialrådgivning og socialt arbejde – en grundbog*. 4. udgave. Hans Reitzels Forlag.
- Staunæs, Dorthé.** (2004). *Køn, etnicitet og skoleliv*. Samfundslitteratur.
- Thorsen, Mira Skadegård.** (2014). Strukturel diskrimination i hverdagen. I A. Bilfeldt, I. Jensen, og J. Andersen (red.) (2014). *Rettigheder, empowerment og læring*. Aalborg Universitetsforlag.
- Thorsen, Mira Skadegård.** (2021). *Diskrimination sker på mange måder: En introduktion til tre kernebegreber*. Conferenceoplæg november 2021: Multikulturelle skoler, Københavns Professionshøjskole.

