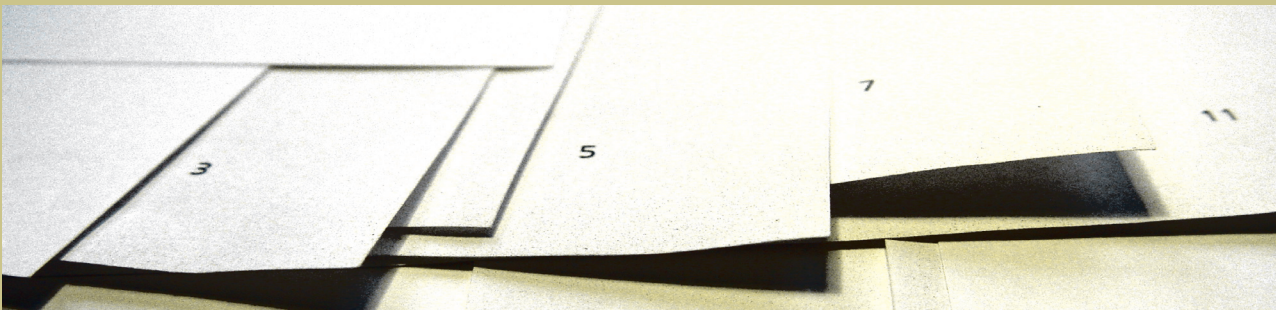


07:11

Linda Thorsager
Eva Børjesson
Ivan Christensen
Vibeke Pihl

METODER I SOCIALT ARBEJDE

BEGREBER OG PROBLEMATIKKER



07:11

METODER I SOCIALT ARBEJDE

BEGREBER OG PROBLEMATIKKER

Linda Thorsager
Eva Børjesson
Ivan Christensen
Vibeke Pihl

KØBENHAVN 2007
SOCIALFORSKNINGSINSTITUTTET

METODER I SOCIALT ARBEJDE

Afdelingsleder: Ole Gregersen
Afdelingen for Socialpolitik og velfærdsydelse

ISSN: 1396-1810
ISBN: 978-87-7487-852-0

Layout: Hedda Bank
Oplag: 800
Tryk: BookPartnerMedia A/S

© 2007 Socialforskningsinstituttet

Socialforskningsinstituttet
Herluf Trolles Gade 11
1052 København K
Tlf. 33 48 08 00
sf@sf.dk
www.sf.dk

Socialforskningsinstituttets publikationer kan frit citeres med tydelig angivelse af kilden. Skrifter, der omtaler, anmelder, henviser til eller gengiver Socialforskningsinstituttets publikationer, bedes sendt til instituttet.

INDHOLD

	FORORD	7
	RESUMÉ	9
	Et fælles metodebegreb	9
	Meget socialt arbejde er ikke metodisk	10
	Centrale temaer i det sociale arbejde	10
1	ET FÆLLES METODEBEGREB FOR SOCIALT ARBEJDE	13
	Indledning	13
	Rapportens indhold	14
	Metoder i socialt arbejde – en afgrænsning	15
	Kategorisering	30
	Brugerinddragelse	34
2	OM ANALYSEN	41
	Om interviewmaterialet	42
	Analysens indhold og struktur	48

3	FORMALISEREDE OG STANDARDISEREDE METODER	51
	MST-metoden	51
	Arbejdsevneметoden	57
	Det opsøgende psykiatriske arbejde	60
	Klubarbejdet med udviklingshæmmede	65
	Strukturelle barrierer for det metodiske arbejde	67
4	FAGLIGHED OG ERFARING SOM REDSKAB	71
	MST	71
	Beskæftigelsesafdelingen	72
	Lokalpsykiatrien	74
	Oasen	75
5	NØDVENDIGHEDEN AF MOTIVATION OG ANSVAR	79
	MST	79
	Beskæftigelsesafdelingen	83
	Lokalpsykiatrien	84
	Oasen	86
6	METODER TIL BRUGERINDDRAGELSE	89
	Brugerinddragelse som en forudsætning for succes	89
	Brugerinddragelse ad hoc kontra faste retningslinjer	94
	Forskellige brugere – forskellige muligheder for inddragelse	99
7	HVAD ER METODER I SOCIALT ARBEJDE?	107
	De fire cases som eksempler på metodisk arbejde	107
	Metodebegrebet i socialt arbejde	111

BILAG 1: INTERVIEWGUIDE – PRAKTIKERE	115
BILAG 2: INTERVIEWGUIDE – BRUGERE	119
LITTERATUR	121
SFI-RAPPORTER SIDEN 2006	125

FORORD

Metoder er et centralt, men underbelyst fænomen i socialt arbejde. Baggrunden for denne rapport er, at der savnes viden om metoder i socialt arbejde; om hvad det vil sige at arbejde metodisk, samt om hvad der adskiller det metodiske fra andre former for socialt arbejde.

Formålet med rapporten er at præsentere og diskutere væsentlige dimensioner ved metoder i socialt arbejde. Rapporten indeholder for det første en videreudvikling af eksisterende teorier inden for socialt arbejde og for det andet en kvalitativ undersøgelse af, hvad socialarbejderne gør – metodisk eller ikke metodisk – i deres arbejde.

Styrelsen for Social Service, det nuværende Styrelsen for Specialrådgivning og Social Service, har finansieret undersøgelsen, som er gennemført i Forskningsafdelingen for socialpolitik og velfærdsydelser.

Undersøgelsen blev oprindelig initieret i 2003 og har haft flere forskellige medarbejdere tilknyttet. Denne endelige rapport er udarbejdet af forskningsassistent Linda Thorsager, som også har været projektleder, og af studentermedhjælpere Eva Børjesson, Ivan Christensen og Vibeke Pihl, som har deltaget i alle undersøgelsens faser fra empiriindsamling til udarbejdelse af den endelige analyse.

Lektor Lars Uggerhøj har været ekstern referee, og vi takker for hans gode kommentarer og konstruktive kritik.

København, marts 2007

Jørgen Søndergaard

RESUMÉ

ET FÆLLES METODEBEGREB

Der er i øjeblikket en bred faglig og politisk interesse for, hvad socialarbejdere gør, og hvilke resultater deres arbejde har. Som en logisk konsekvens af denne tendens samt et generelt ønske om at udvikle det sociale arbejdes metoder er der ligeledes kommet fokus på, hvad metoder i socialt arbejde er. Man kan hævde, at det sociale arbejdes metoder er så forskelligartede og unikke, at det ikke giver mening at tale om nogen fællestrek. I denne undersøgelse når vi imidlertid ud fra eksisterende teorier frem til metodebegreb, som kan bruges til at analysere socialt arbejde i praksis, og som rummer nogle overordnede krav, som man kan stille til alle typer metoder i socialt arbejde.

Formålet med at definere et metodebegreb er at give praktikere, politikere, forskere og andre et udgangspunkt for at skelne mellem metodisk socialt arbejde og andre fremgangsmåder, som i mindre omfang kan sættes på formel, om end de også er en vigtig del af det sociale arbejde.

Det sociale arbejde er karakteriseret af en kompleksitet og uforudsigelighed, som metodebegrebet skal kunne rumme. Vi definerer metodisk socialt arbejde som *planlagt, formålstjenligt, systematisk og verbaliseret*. Det betyder, at arbejdet indebærer overvejelser om, hvad målet med indsatsen er, hvilke midler der er hensigtsmæssige for at nå dette mål, samt at arbejdet er tilrettelagt på så systematisk en måde, at socialarbejderen selv

og dennes kolleger kan gentage metoden. Det er en forudsætning for denne reproduktion, at socialarbejderne sætter ord på, dvs. verbaliserer, mål, midler og systematik i arbejdet.

MEGET SOCIALT ARBEJDE ER IKKE METODISK

Vores begrebsdiskussion illustreres og underbygges af en empirisk kvalitativ undersøgelse af socialarbejdernes fremgangsmåder i fire forskellige typer socialt arbejde.

Undersøgelsen er baseret på 58 kvalitative interview med hhv. praktikere og brugere inden for fire forskellige typer socialt arbejde. Interviewene handler om, hvad praktikerne gør, og hvordan brugere og praktikere oplever det, praktikerne gør. Interviewene stammer fra hhv. et fritidstilbud for udviklingshæmmede, en kommunal beskæftigelsesafdeling, opsøgende lokalpsykiatrisk arbejde og MST (multisystemisk terapeutisk arbejde med unge og deres familier).

Vores analyse viser, at alle praktikerne benytter nogle relativt faste fremgangsmåder. Vi insisterer dog på at reservere metodebegrebet til det, vi kalder *afprivatiserede* metoder, dvs. de metoder eller fremgangsmåder, som socialarbejderne kan sætte ord på, og som de og deres kolleger kan reproducere. Ud fra denne definition konkluderer vi, at meget af det socialarbejde, som vores interviewpersoner beskriver, ikke er metodisk. Heri ligger der ikke en evaluering af, om de enkelte fremgangsmåder er gode eller dårlige, da vi udelukkende forholder os til, om de lever op til metodebegrebet. Vi konkluderer, at kun MST-terapeuterne arbejder stringent efter metodiske retningslinjer. For de tre andre typer socialt arbejde gælder det, at praktikerne i varierende omfang arbejder systematisk med indsatsernes mål og midler. Det sker imidlertid ud fra en individuel systematik, hvor den enkelte socialarbejder arbejder med samme fremgangsmåde fra sag til sag uden nødvendigvis at dele den med kolleger.

CENTRALE TEMAER I DET SOCIALE ARBEJDE

Undersøgelsen viser imidlertid gode muligheder for at drage nytte af socialarbejdernes individuelle erfaringer i en udvikling og kvalificering af metoder i det sociale arbejde.

Vi har analyseret interviewene med henblik på at finde ud af,

hvordan praktikernes fremgangsmåder harmonerer med metodebegrebet. Vores analyse fokuserer dog også på, hvilke problemstillinger brugere og praktikere lægger vægt på i forbindelse med metodisk socialt arbejde. Fire temaer viser sig her som gennemgående: For det første et tema om praktikernes argumenter for og imod standardiserede metoder. For det andet et tema om, hvordan praktikerne udfylder de metodiske rammer og bruger deres faglighed og erfaring. For det tredje rejser praktikerne en problematik om nødvendigheden af at arbejde med brugernes motivation og ansvar som en forudsætning for succes. Og endelig – i forlængelse heraf – ligger der et fjerde tema om metoder til brugerinddragelse, som går på tværs af andre metoder i socialt arbejde. Disse problemstillinger vil være væsentlige i det videre arbejde med at udvikle og kvalificere metoder i det sociale arbejde.

ET FÆLLES METODEBEGREB FOR SOCIALT ARBEJDE¹

INDLEDNING

De fleste socialarbejdere vil nok mene, at de bruger metoder i deres arbejde. Men hvad er metoder i socialt arbejde egentlig? Har det sociale arbejdes mange metoder nogen fællestræk, som adskiller dem fra andre fags metoder? Og er alt socialt arbejde metodisk? Det er spørgsmål, som vi vil forsøge at kaste lys over i denne rapport, idet vi ser nærmere på fællesstræk ved de metoder, som socialarbejderne anvender i håndteringen af de mennesker og deres problemer, som det sociale arbejde retter sig mod.

Et blik på den eksisterende litteratur om metoder i socialt arbejde viser, at der ikke hersker nogen generel enighed om, hvordan metodebegrebet skal forstås og defineres. I denne rapport vil vi præsentere et metodebegreb til analysen af professionelt socialt arbejde. Målet er at nå frem til en afgrænsning af et metodebegreb, som gør det muligt at adskille

1. Som et led i undersøgelsen har SFI udgivet to arbejdspapirer. Det første – *Metodebegrebet i socialt arbejde* (Thorsager, 2006) indeholder en afgrænsning af, hvad socialt arbejde er, samt af, hvad det vil sige at arbejde metodisk. Det andet – *Det sociale arbejdes betingelser – om rammer for metodisk socialt arbejde i dag* (Thorsager, Christensen & Pihl, 2006) – præsenterer resultaterne af et omfattende litteraturstudium af hhv. kategorisering, brugerinddragelse samt de institutionelle og strukturelle rammer for socialt arbejde. Dette kapitel baserer sig i vidt omfang på analyserne og diskussionerne i de to arbejdspapirer.

metodisk fra ikke-metodisk socialt arbejde. Ambitionen er derfor ikke at opstille et metodebegreb, som kan bruges til at vurdere, om bestemte metoder er gode eller dårlige, men at opstille en række kriterier for, hvad der skal gøre sig gældende, for at man kan kalde socialt arbejde metodisk.

Et krav til rapportens definition af metode er, at den skal være tilstrækkelig afgrænset til at være anvendelig i en analyse og diskussion af praksis. Den form for praksis, som rapporten omhandler, er *professionelt socialt arbejde* – forstået som det socialarbejde, der foregår i offentligt regi eller i institutioner og organisationer, som fungerer via driftsoverenskomster med det offentlige.

Det er vores håb, at rapporten også kan have interesse for socialarbejdere i den frivillige sektor. Konklusionerne knytter sig imidlertid primært til det professionelle arbejde. Trods denne afgrænsning beskæftiger rapporten sig med et overordentligt bredt felt, idet den forsøger at favne alt professionelt socialt arbejde spændende fra sagsbehandlingen på den kommunale forvaltning til diverse former for socialpædagogisk arbejde på offentlige institutioner og i borgernes hjem. Denne spændvidde gør, at rapportens diskussioner i vid udstrækning foregår på et overordnet abstraktionsniveau – om end pointerne bliver rigt illustreret med konkrete eksempler. Vi refererer fx til 'socialt arbejde' som sådan og 'socialarbejdere' generelt, velvidende at pointerne ikke har lige stor relevans og gyldighed for alle det sociale arbejdes mange konkrete former.

I denne rapport forstår vi socialt arbejde helt bredt som alt fra det sagsbehandlende og diagnosticerende arbejde til selve den behandlende indsats. Socialarbejdere kan derfor være sagsbehandlere, socialpædagoger og institutionspersonale med forskellig uddannelsesmæssig baggrund osv.²

RAPPORTENS INDHOLD

Vi indleder i kapitel 1 med en beskrivelse af mødet mellem socialarbejder og klient³, da dette udgør scenen for udførelsen af metodisk socialt ar-

2. Vi bruger 'socialarbejder' som generel fællesbetegnelse rapporten igennem, mens vi primært bruger begrebet 'praktiker' om de specifikke socialarbejderne i den empiriske analyse.

3. Vi veksler mellem at bruge 'klient' og 'bruger' i rapporten og anvender ind imellem 'borger', hvor vores kilder eksplicit har gjort det. Der ligger ikke nogen værdiladning i ordene fra vores side, men vi vurderer, at det fx giver bedst mening at tale om 'brugere' i forhold til fritidsklubben, mens sagsbehandleren i beskæftigelsesafdelingen har at gøre med 'klienter'.

bejde. Herefter præsenterer vi afgrænsningen af et metodebegreb, der kan benyttes i en analyse og diskussion af praksis. Efterfølgende introducerer vi to væsentlige dimensioner i forhold til udførelsen af socialt arbejde i dag, nemlig kategorisering og brugerinddragelse. I kapitel 2 beskriver vi kort det empiriske materiale og forklarer baggrunden for den efterfølgende analyse. Kapitel 3-6 indeholder selve analysen. I analysekapitlerne præsenterer vi resultaterne fra en interviewundersøgelse af socialarbejderes brug af metoder samt af brugernes oplevelser af de fremgangsmåder, som socialarbejderne benytter. Analysens indhold introducerer vi nærmere i kapitel 2. I kapitel 7 konkluderer vi dels på den empiriske analyse, dels på den generelle diskussion af metodebegrebet.

METODER I SOCIALT ARBEJDE – EN AFGRÆNSNING

Det metodiske arbejdes kontekst – mødet

Mødet mellem socialarbejder og klient sker gennem forskellige aktiviteter. Det kan være alt fra telefoniske samtaler og formelle afklaringsmøder på socialforvaltningen til det behandlende og socialpædagogiske arbejde på forskellige institutioner. Der gælder nogle af de samme betingelser for mødet, uanset om det foregår som en del af det udredende eller det behandlende arbejde. I denne rapport skelner vi ikke skarpt mellem det, man også kunne kalde det sociale arbejdes diagnosticerende og løsningsrettede metoder. Arbejdet med at analysere sig frem til det problem, der skal tages hånd om (typisk sagsbehandling), og selve det 'udførende' arbejde med at løse problemet (forskellige typer socialpædagogisk arbejde) behandles i denne sammenhæng under et.

Det sociale arbejde vil ifølge Malcolm Payne (1997) altid indeholde tre elementer, nemlig socialarbejder, klient og kontekst. Alle tre elementer formes og former gensidigt hinanden i den proces, som udgør det sociale arbejde. *Socialarbejderne* konstrueres i deres møde med klienterne ud fra omverdenens forventninger til og forståelse af, hvad det vil sige at være socialarbejder, og ud fra de sociale processer, som arbejdet består i. *Klienterne* skabes i en proces, ofte startende med identifikationen af klientens situation som problematisk eller indsatskrævende. Dernæst kategoriseres klienten som en bestemt type klient, der har gavn af en bestemt type indsats. Her kommer forskellige kategoriseringsmetoder i spil. Den *kontekst*, som danner rammen for det sociale arbejde, består af forskellige

former for organisationer eller strukturer, der igen præges af økonomiske, politiske, ideologiske og andre påvirkninger udefra. Den sociale og politiske kontekst sætter betingelserne for, hvordan socialarbejder og klient opfatter og handler i det konkrete møde (Payne, 1997). Payne opfatter socialt arbejde og dets tre elementer som socialt konstruerede, dvs. at deres mening og betydning skabes i samspillet mellem mennesker. Med inspiration fra Berger & Luckmann (1971) definerer Payne alle former for sociale sammenhænge som sociale konstruktioner. Det betyder, at det er menneskenes samtaler og handlinger, der bestemmer, hvorledes de opfatter fænomenerne. Det gælder således også for socialt arbejde og sociale problemer.

I denne rapport er vores udgangspunkt, at det sociale arbejde og dets aktører 'skabes' under indflydelse af de kontekster, arbejdet udføres i. Det betyder, at vi ikke kun betragter de problemer, som det sociale arbejde handler på, som objektivt givne størrelser, men også som noget, der defineres og formes i selve arbejdet og dets kontekst samt af de metoder, som arbejdet benytter. Vi afviser dermed ikke alkoholisme, fysisk nedslidning osv. som ganske håndgribelige og reelle problemer. En del af det sociale arbejdes praksis består imidlertid i at 'oversætte' specifikke problemer til kategorier, som socialarbejderen kan handle på med de forhåndenværende midler og metoder. I denne oversættelsesproces definerer socialarbejderen den person, der søger hjælp, som en klient med specifikke karakteristika, der kræver en bestemt indsats. Hvilken indsats der iværksættes, afgøres ud fra en kombination af socialrådgiverens skøn, den sociale lovgivning, de politiske prioriteringer og input fra klienten.

Vi kan illustrere oversættelsesprocessen med aktiveringsområdet og indplaceringen af ledige klienter i de såkaldte 'matchgrupper'.⁴ Matchgruppeplaceringen er en tilgang, som sagsbehandlerne skal benytte til at vurdere, hvordan det er muligt at matche klienten til arbejdsmarkedets krav. Situationen omkring matchgrupperne viser, hvordan en person med et problem (at vedkommende står uden for arbejdsmarkedet) i mødet med socialarbejderen bliver konstrueret som en klient af en bestemt type (fx matchgruppe 4) og efterfølgende mødes med specifikke krav om fx aktivering eller job i fx 300 timer årligt. Pointen er, at grænserne i defini-

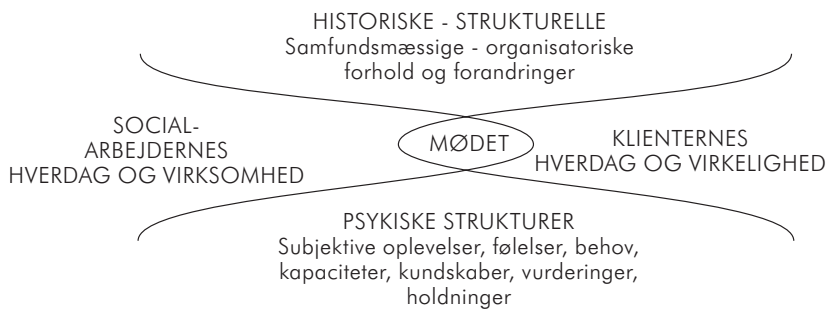
4. Matchvurdering sker ved hjælp af Dialogguiden. Dialogguiden definerer fem opmærksomhedsområder, ud fra hvilke socialarbejderen indplacere brugeren i én af følgende fem matchgrupper: umiddelbar match, høj grad af match, delvis match, lav grad af match og ingen match til arbejdsmarkedet. (<http://www.ams.dk/sw1252.asp>)

tionsprocessen må 'trækkes et sted', men at der ikke er nogen naturlig afgrænsning mellem den ene og den anden type klienter (fx matchgruppe 4 i forhold til 5). Deres konstruktion som en bestemt type klienter foregår derfor inden for nogle kategorier – i det aktuelle eksempel matchgrupper – som ofte er fastlagt via lovgivningen.

Nedenstående figur kan anskueliggøre kompleksiteten i det sociale arbejdes konstruktion. Kompleksiteten udfolder sig i det konkrete møde mellem klient og socialarbejder. Figuren er en lettere omarbejdet udgave af Eliassons illustration af omsorgsarbejdet med ældre (1995:175).⁵

Figur 1

Det sociale arbejdes konstruktion.



Figuren viser, hvordan det konkrete møde sker i et samspil mellem en række faktorer, som udgør det sociale arbejdes kontekst. Socialarbejder og klient bringer hver deres forudsætninger med ind i mødet. De påvirkes på forskellig vis af samfundsmæssige strukturelle faktorer såvel som individuelle psykiske strukturer. Både socialarbejderens og klientens handlinger formes på den ene side af de historiske og strukturelle betingelser, som bestemmer deres position i samfundet, bl.a. hvilke ressourcer de har. På den anden side influerer deres personlige psykiske forudsætninger stærkt på, hvordan de opfatter og reagerer på mødet med hinanden. Både de strukturelle og de psykologiske faktorer spiller ind på den hverdag, hvor socialarbejder og klient møder hinanden, socialarbejderen i kraft af sit faglige virke og klienten som konsekvens af et konkret behov. Man kan sige, at socialarbejder og klient kommer med hver deres personlige bagage

5. Ordet "virksomhed" er en direkte oversættelse af det svenske "verksamhet" og svarer til det danske "virke".

af individuelle forudsætninger. I det konkrete møde er de eksisterende samfundsmæssige strukturer samtidig betydende for, hvordan socialarbejder og klient oplever situationen.

Hvis vi igen benytter matchgrupperingen som eksempel, udspringer den i første omgang af et politisk ønske om at reducere antallet af borgere på offentlig forsørgelse, særligt førtidspensionister (Geerdsen & Geerdsen, 2006). Dette ønske har givet sig udslag i et krav om, at sagsbehandlerne skal fokusere på klientens arbejdsevne. Der er altså nogle politisk givne rammer eller betingelser, der fx definerer klientens arbejdsmæssige ressourcer som det, sagsbehandlerne skal fokusere på, frem for fx klientens manglende sociale netværk. Samtidig vil sagsbehandlerne skønne tage udgangspunkt i personlige og faglige overvejelser, når vedkommende skal indplacere klienten i én af de fem matchgrupper. På sin side kan en klient med tilstrækkeligt indblik i konsekvenserne af matchgruppeplaceringen bruge sin viden til fx at påvirke socialarbejderens vurdering i en bestemt retning.

Mødet mellem socialarbejder og klient i en given kontekst udgør således rammen for udmøntningen af den socialpolitiske indsats. I det følgende ser vi nærmere på det, der foregår inden for rammerne i form af det metodiske arbejde med fx at afdække og fastlægge klienternes behov. Hermed bevæger vi os fra det generelle til det specifikke niveau i socialt arbejde, som handler om metode.

Præsentation af metodebegrebet

Kigger man på metodebegrebets oprindelse, kommer det af det græske *méthodos*, der betyder 'undersøgelsesmåde'. Ordet kan splittes i *met-* eller *meta-*, som refererer til noget bagvedliggende, og *hodós*, som betyder 'vej'. Metode refererer dermed til den vej, man vælger at gå for at nå et bestemt mål – med udgangspunkt i nogle refleksioner om den mest hensigtsmæssige vej at vælge. Metode må imidlertid altid ses i sammenhæng med et bestemt felt eller en specifik disciplin, i dette tilfælde socialt arbejde. Metode er et væsentligt aspekt ved det sociale arbejdes praksis, men det betyder ikke, at alt socialt arbejde nødvendigvis er metodisk.

Hvad vil metoder i socialt arbejde sige? I det følgende præsenterer vi et bud på, hvordan man kan afgrænse et metodebegreb, som giver mening generelt, og som er hensigtsmæssigt i forhold til rapportens empiriske analyser.

I en dansk sammenhæng kan interessen for en definition af metode spores tilbage til 1960'erne, hvor den første lærebog om emnet ud-

kom (Pedersen, 1964). I 1960'erne var det almindeligt at definere metode ved at skelne mellem tre former for metoder knyttet til hhv. individuel klientbehandling (social case work), socialt gruppearbejde og lokalsamfundsarbejde. Metoderne havde deres baggrund i forskellige teorier, og de udviklede sig sideløbende fra 1960'erne og frem. Det individuelle socialarbejde hentede eksempelvis sin inspiration i psykoanalysen og dets fokus på individet, om end det også havde blik for betydningen af samfundsmæssige forhold for behandlingen af en klient. Hvad angår det gruppeorienterede socialarbejde, var denne arbejdsform kendt allerede i 1960'erne. Men interessen for at arbejde med klienter i grupper bredte sig først i 1980'erne ud fra ideen om, at mennesker med ensartede problemer kunne være til stor hjælp for hinanden. Traditionen for det lokalt orienterede samfundsarbejde går ligeledes tilbage til 1960'erne. Grundideen var, at mennesker må forstås i relation til deres lokalmiljø, og at godt socialt arbejde starter den forebyggende indsats netop her (Egelund & Hillgaard, (2002).

Bergmark & Lundströms begreb

Bergmark & Lundström (2002) har formuleret et nyere bud på en definition af metode i socialt arbejde, som tager udgangspunkt i ordbogs betydningen af metode som vejen til at nå et mål. De hævder, at der er nogle fælles træk ved alle former for metodisk socialt arbejde. Selvom metoder udgør en central del – måske selve kernen – i det sociale arbejde, er det imidlertid ifølge Bergmark & Lundström underbelyst og uklart, hvad der forstås ved metoder i socialt arbejde. Socialarbejdere har:

(...) brug for mere viden om metoder for at kunne sætte ord på indholdet i deres arbejde, for at kunne udvikle det og for at kunne forholde sig kritisk til det, der sker på feltet. (Bergmark & Lundström, 2002:77)

Bergmark & Lundström bidrager til udviklingen af viden om metoder via deres egne analyser og en definition, som låner fra de mest fremherskende opfattelser af metode.

Ifølge Bergmark & Lundström kan der identificeres to fremherskende opfattelser af metodebegrebet i den internationale litteratur. På den ene side er der tilgange, som forsøger at udskille det, der er fælles for alle metoder i socialt arbejde, og som adskiller metoder fra andre former for virksomhed inden for socialt arbejde. Et eksempel på denne type meto-

deforståelse i en dansk sammenhæng er de fire såkaldte fælleselementer for metode: etik, helhedssyn, kontakt og kommunikation samt systematisk tænkning og handling, der blev formuleret af Egelund & Hillgaard (2002). På den anden side hersker der en forståelse, som sætter socialt arbejde lig med dets metoder, således at forskellige metoder svarer til forskellige områder inden for det sociale arbejde. Et eksempel på sidstnævnte opfattelse er tredelingen i individ-, samfunds- og gruppeniveau ovenfor. Det er førstnævnte metodeopfattelse, som er i fokus her.

Fælles for opfattelser af denne type er, at *formålstjenlighed*, *systematik* og *planlægning* er krav, som skal opfyldes, for at arbejdet kan kaldes metodisk. Metoder skal med andre ord være med til at sikre, at målene for det sociale arbejde nås (formål), at socialarbejderen arbejder så systematisk, at metoderne lader sig reproducere (systematik), samt at socialarbejderen eller eventuelt dennes ledelse har formuleret en strategi for, hvorledes og med hvilke midler det ønskede resultat skal nås (planlægning) (Bergmark & Lundström, 2002). Disse kriterier danner basis for Bergmark & Lundströms egen definition af metodebegrebet, som vi uddyber efter en kort specificering af metodebegrebets beslægtede termer og gængse kritikpunkter.

Beslægtede begreber

En del af den uklarhed, der hersker omkring metodebegrebet i dag, hænger sammen med, at der flourer en række beslægtede begreber som betegnelse for samme type af fænomener. Det gælder fx begreber som 'modeller' og 'praksisteorier'. Hvis der overhovedet skelnes mellem disse og metodebegrebet, er det som regel i en modstilling mellem (praksis)teori og metode/modeller, hvor de sidstnævnte udledes af de første. Betegnelser som 'færdigheder' og 'teknikker' anvendes ligeledes i forbindelse med metode, men refererer mere begrænset til en specifik procedure eller kunnen, såsom fx interviewteknik eller samtalekunst i forbindelse med klientsamtaler (Bergmark & Lundström, 2002).

Vi mener imidlertid, at en skelnen mellem redskaber/teknikker/færdigheder på den ene side og metoder på den anden side er for vanskelig at operere med i en analyse af socialarbejdernes konkrete praksis. Hvordan skal man kunne afgøre, hvornår en fremgangsmåde blot er et redskab og ikke en metode? Desuden kan det være lige så relevant at stille metodiske krav til redskaber som til metoder. Vi foreslår derfor, at man i stedet må forestille sig metoder på forskellige niveauer. Det vil sige, at man fx kan tale om metoder til at skabe et tillidsfuldt forhold mellem klient og socialar-

bejder, mens metoder samtidig kan forstås som et samlet begreb for de redskaber og overvejelser om fremgangsmåde, der er forbundet med en bestemt metode, fx til at afklare den lediges arbejdsevne. Lejlighedsvis bruger vi endvidere "fremgangsmåder" i tilfælde, hvor vi fx har svært ved at afgøre, om der er tale om metoder.

Vender vi tilbage til Bergmark & Lundström (2002), viser deres undersøgelser, at socialarbejderne i de svenske socialforvaltninger ikke skelner skarpt mellem de forskellige betegnelser i det praktiske arbejde. Det betyder ikke, at det metodiske arbejde negligeres, tværtimod. Som Bergmark & Lundström beskriver det i den svenske sammenhæng, er der i Danmark i løbet af 1990'erne kommet øgede krav om målbare resultater og effektivitet i det sociale arbejde, ofte med reference til, at socialt arbejde skal være *evidensbaseret*, dvs. baseret på viden om, hvilke indsatser der virker, og hvordan de virker. Opmærksomheden på metode og metodeudvikling ligger i naturlig forlængelse af disse fænomener. Det voksende krav om, at socialt arbejde skal være evidensbaseret, indebærer ikke blot et fokus på, *at* indsatserne virker, og målene nås, men også på, *hvordan* de ønskede resultater opnås, altså hvilke metoder socialarbejderen benytter.

Fokuseringen på evidens er imidlertid ikke populær alle steder i det sociale arbejde. Der eksisterer stadig ifølge Bergmark & Lundström en tradition for at fremhæve dele af det sociale arbejde som uspoleret af den instrumentelle mål-middel-tankegang, som kritikerne forbinder med evidensbaserede og *standardiserede* metoder. Ved standardiserede metoder forstås vi de metoder, som socialarbejdere inden for samme arbejdsområde anvender relativt ensartet, og som de eventuelt via lovgivningen er påbudt at bruge.

Tavs viden

Et af de områder, hvor kritikerne udtrykker bekymring, er i forhold til den 'tavse viden', som de mener risikerer at gå tabt ved en standardisering af det sociale arbejde og dets metoder. *Tavs viden* betegner ideen om, at socialarbejderen har nogle "aldeles specielle – men uarticulerede – kompetencer" (Bergmark, 1998: 39), dvs. en base af empati, menneskelige egenskaber og erfaring med feltet, som gør, at socialarbejderen har en særlig fornemmelse for klienten og dennes behov. Fornemmelsen er per definition udtalt og kan derfor ikke sættes på formel og standardiseres som metode. Fortalerne for, at socialarbejde i vidt omfang må basere sig på tavs viden, pointerer, at det giver en større smidighed og menneskelighed i en til tider bureaukratisk og ufleksibel offentlig forvaltning.

Det er dog ikke selvfølgelig, at tavs viden sikrer et resultat, som er i overensstemmelse med det sociale arbejdes formål. Tavs viden indebærer en manglende klarhed for omverdenen om, hvad der ligger til grund for socialarbejderens vurderinger, og det kan vanskeliggøre en gennemskuelighed, som kan være i bl.a. klientens interesse. Det gælder fx i forhold til sikring af klientens lovgivne rettigheder. Endvidere udelukker det metodiske arbejde ikke logisk set, at socialarbejderen trækker på sin tavse viden i udfyldelsen af de metodiske rammer (Bergmark & Lundström, 2002). Arbejdet med mennesker og deres forskelligartede problemer må altid i en vis udstrækning trække på socialarbejderens tidligere og måske ubevidste erfaringer. Det gælder også, når der arbejdes metodisk.

En kritisk holdning

En anden bekymring i forbindelse med den instrumentiserede metodebrug er, at det sociale arbejde bliver en ukritisk reproduktion af standardiserede metoder, der ikke forholder sig kritisk til det, de skal ændre. Som alternativ til dette fremhæves en særlig 'kritisk holdning', der gør socialarbejderen i stand til at forholde sig kritisk til såvel de metoder, vedkommende anvender, som til den virkelighed, metoderne har til formål at ændre. Kritikerne hævder, at metoder ofte forudsætter og indebærer en forenkling af komplekse sociale problemer og gør dem til klientens individuelle problem (Bergmark & Lundström, 2002).

Som Bergmark & Lundström (2002) gør opmærksom på, er der imidlertid heller ikke her nogen nødvendig modsætning mellem at arbejde metodisk og forholde sig kritisk til såvel metoden som de forhold, metoden sigter på at ændre. Socialarbejderen kan arbejde med at ændre den enkelte klients situation samtidig med, at vedkommende har blik for de bagvedliggende faktorer, der kan være skyld i situationen.

Tendensen til at fremme standardiseringen af socialt arbejde gennem metoder har altså affødt kritik og bekymringer af to typer. For det første: At en ufølsom metodeanvendelse kan have negative konsekvenser for socialarbejderens menneskelige kontakt til klienten. For det andet: At metoder, der retter sig mod det enkelte individ og en ændring i dennes handlemønstre, ikke har blik for de bagvedliggende faktorer, som er med til at sætte klienten i en problematisk situation. Faren er her, at metodisk socialt arbejde bliver en ukritisk symptombehandling af samfundsskabte problemer. Som Bergmark & Lundström (2002) gør opmærksom på, er disse scenarier ikke en nødvendig konsekvens af metodisk arbejde. Når pointerne er taget med her, er det for at gøre opmærksom på de konse-

kvenser, som en meget ensidig og ureflekteret brug af metoder sat på spidsen kunne føre til. Heroverfor hævder fortalere for standardisering gennem metoder, at en vis enighed om de metodiske fremgangsmåder er nødvendig for at sikre en relativt ens behandling af brugerne samt for at undgå, at socialarbejdernes personlige holdninger styrer arbejdet med brugerne. Vi vender tilbage til diskussionen af standardisering versus ikke-standardisering i analysekapitlerne.

En definition af metoder i socialt arbejde

Bergmark & Lundström når altså frem til en definition af metodebegrebet i socialt arbejde, som trækker på traditionen for at lægge vægt på *planlægning, systematik og formålstjenlighed*. I deres definition kan metoder i socialt arbejde afgrænses til at være:

(...) strategisk udformede, planlagte og systematiske aktiviteter som anvendes i klientarbejdet eller for at regulere klientarbejdet. (Bergmark & Lundström, 2002:69)

Den strategiske udformning forstår vi sådan, at metoderne er baseret på et kalkuleret bud på, hvordan man kan løse et givent problem. De strategiske overvejelser vil i reglen ske på baggrund af en specifik teoretisk forforståelse, fx af sociale problemer som psykologisk betingede. For at en given intervention kan klassificeres som metoder, kræver det endvidere en vis grad af institutionalisering, således at de ikke forekommer rent tilfældigt og i øvrigt kan reproducere. Bergmark & Lundström præciserer, at metoder skal forstås som:

(...) mere eller mindre sammensatte interventioner, dvs. foranstaltninger og indgreb i klienternes liv med det formål at få orden på deres situation eller så vidt muligt at ændre klienterne eller deres vilkår. (Bergmark & Lundström, 2002:69)

Bergmark & Lundströms definition tager højde for, at socialt arbejde både kan have til formål at ændre på klienternes adfærd og at kompensere for forskellige former for funktionsnedsættelse hos klienterne. Den førstnævnte type socialt arbejde er rettet mod at ændre adfærd hos klienterne, som det fx er tilfældet i arbejdet med at få misbrugere ud af deres misbrug. Det funktionskompenserende socialarbejde udføres med henblik på at sikre optimale forhold for eksempelvis handicappede og ældre. I denne

type arbejde er hensigten ikke – i hvert fald ikke nødvendigvis – at ændre klientens adfærd, men derimod at tilbyde hjælp i forhold til de funktionsmæssige vanskeligheder, borgeren har.

Vi finder, at Bergmark & Lundströms definition af metoder er så åben, at den kan bruges til at analysere et bredt spektrum af konkrete metoder, der kan være mere eller mindre detaljerede med hensyn til de retningslinjer, som de udstikker for det praktiske socialarbejde. Bergmark & Lundström betegner deres metodebegreb som pragmatisk frem for idealistisk; pragmatisk i den forstand, at praktikerne skal kunne genkende sig selv og deres arbejde.

I denne rapport ønsker vi et metodebegreb, som er anvendeligt i empiriske analyser af forskellige former for socialt arbejde. Vi bruger Bergmark & Lundströms tre kriterier i den empiriske analyse, idet vi samtidig forsøger at udbygge og nuancere dem. Rapportens metodebegreb skal gøre det muligt at skelne mellem metodisk og ikke-metodisk socialt arbejde. Bergmark & Lundström definerer en række relevante betingelser, som skal være opfyldt, for at der er tale om metode. Der skal være defineret et mål eller en intention med arbejdet, socialarbejderen skal have en klar idé om, hvilke værktøjer eller redskaber der virker for at nå målet, og endelig skal arbejdet foregå på en systematisk måde. At arbejdet skal foregå systematisk, indebærer, at det ikke udføres tilfældigt og på en ny måde over for hver ny klient, samt at det er muligt for forskellige socialarbejdere at reproducere. Vi vil dog understrege, at systematikken og ensartetheden altid må være relativ, idet klienternes forskellighed kræver, at metoden i et vist omfang tilpasses hver ny sag.

Vi mener endvidere, at man kan forstå kravet om reproducerbarhed og systematik både individuelt og kollektivt. Individuel systematik vil sige, at én socialarbejder systematisk benytter en personlig fremgangsmåde, fx for at inddrage klienter med svære sociale problemer, fordi han eller hun har gode erfaringer med den. Metodebegrebet i denne rapport knytter sig imidlertid til de mere kollektive metoder, dvs. de fremgangsmåder, som er så systematisk tilrettelagt, at de kan reproducere eller gendrages af kolleger. Metoder skal altså i et vist omfang kunne overføres fra den ene socialarbejder til den anden.

Sammenfattende kan vi sige, at Bergmark & Lundströms definition stiller krav om, at metodisk arbejde skal være *formålstjenligt*, *planlagt* og *systematisk*. Denne definition vil givetvis være gyldig for metoder i andre sammenhænge end det sociale arbejde. Det særlige ved det sociale arbejdes

metoder er, at de retter sig mod sociale problemer og mennesker. Konsekvenserne af dette uddyber vi i det følgende afsnit.

Mennesker som råstof

Med inspiration fra et klassisk værk af Yeheskel Hasenfeld (2003) kan vi sige, at det sociale arbejdes metoder er kendetegnet ved, at de foregår i *borgerservicerende organisationer*. Borgerservicerende organisationer er organisationer:

(...) hvis væsentligste funktion er at beskytte, opretholde eller forbedre individers personlige velbefindende ved at definere, forme eller forandre individernes personlige egenskaber (...). (Hasenfeld, 2003:15)

Det særlige ved denne type organisation er, at dens 'råstof' er mennesker, og at dette råstof er variabelt og ustabil. Det betyder, at vores viden om, hvordan mennesker fungerer og kan forandres, altid vil være ufuldstændig (Hasenfeld, 2003:19, 26). I forhold til metodisk socialt arbejde betyder det, at socialarbejderen opererer ud fra en ufuldstændig viden om, hvordan de ønskede resultater opnås. De overvejelser om intentionalitet, sammenhæng mellem mål og midler samt reproducerbarhed, som vi har præsenteret som forudsætninger for det metodiske arbejde, må altid være koblet til en vis kreativitet og omstillingsparathed i forhold til problemernes dynamiske karakter.

Hanne Kathrine Krogstrup (1997) skriver i tråd med ovenstående, at meget socialt arbejde er kendetegnet ved at beskæftige sig med "vilde problemer". Hvor "tamme problemer" har én objektiv bedste løsning, vil vilde problemers løsning være svære at definere entydigt. De vil have forskellige 'bedste' løsninger, og vurderingen af, hvorvidt den bedste løsning er opnået, vil være normativ, dvs. afhænge af øjnene, der ser (Krogstrup, 1997:23-24). Det vil sige, at arbejdet med metoder i socialt arbejde har en mere dynamisk karakter end mange andre typer metodisk arbejde, fordi det primært beskæftiger sig med vilde problemer. Det metodiske arbejde med at definere formål og redskaber i indsatsen over for et givent problem opererer derfor i et usikkert terræn. Her danner socialarbejderens personlige såvel som kollektivt dokumenterede erfaringer grundlaget – men kan aldrig give garanti – for, at man har fundet den rette vej fra problem til løsning.

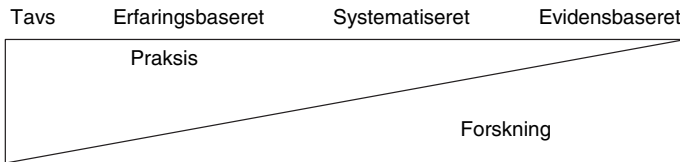
Det sociale arbejdes vidensformer

For yderligere at nuancere billedet af betingelserne for metodisk arbejde vil vi i det følgende også præsentere nogle ideer om det sociale arbejdes vidensbase. Eva Johnsson & Kerstin Svensson (2005) skelner mellem praksis og forskning som fundament for hverdagens socialarbejde. De to vidensformer er tæt forbundne. Forskningen bidrager til den base af viden, som praksis trækker på, samtidig med at praksis udgør forskningens kilde. Med udgangspunkt i dette skel skaber Johnsson & Svensson en model, som illustrerer de forskellige former for viden i det sociale arbejde⁶:

Figur 2

Vidensfeltet i det sociale arbejdes praksis.

Vidensformer



Modellen opererer med fire vidensformer i socialt arbejde, som i større eller mindre grad er baseret på hhv. praksis og forskning i det daglige arbejde. *Tavs viden* baserer sig i størst udstrækning på praksis. Fordi tavs viden per definition er uudtalt, kan den ikke læres og viderebringes gennem uddannelse, men må altid vokse ud af erfaring som en slags learning-by-doing. *Erfaringsbaseret viden* er den individuelle og erfaringsbaserede viden, som kan dokumenteres og deles. Denne form for viden kan overføres fra én situation til en anden gennem socialarbejderens 'historier' om forskellige situationer i det sociale arbejde. Når disse historier samles og analyseres på en systematisk måde under indflydelse af forskningsmæssige metoder og teori, er der ifølge Johnsson & Svensson tale om *systematiseret viden*. Her spiller forskningen i stigende grad en rolle i forhold til praksis. I *evidensbaseret viden* virker forskningen tilbage på praksis. Det sker i en proces, hvor forskerne kontinuerligt indsamler data, og resultaterne danner basis for (ændringer i) praksis. Hermed bliver det sociale arbejde ba-

6. Johnsson & Svensson (2005) gør samtidig opmærksom på, at virkeligheden selvfølgelig er langt mere kompliceret, end modellen kan begribe. Modellen er her gengivet i dansk oversættelse.

seret på verbaliseret og systematiseret videnskabelig viden (Johnsson & Svensson, 2005).

Der er forskel på, hvilke former for viden socialarbejderne trækker på i forskellige former for socialt arbejde. Socialt arbejde ud fra få retningslinjer og inden for et nyt felt vil eksempelvis placere sig i tavs videnenden af modellen, mens arbejdet på kendte og efterprøvede områder vil hælde mod evidensbaseringen. Pointen med at trække modellen ind er her at vise, hvordan *forskellige* vidensformer spiller ind i socialt arbejde samt at understrege, at ingen af formerne kan undværes eller skal udelukkes som basis for det praktiske arbejde.

Metode baseret på viden

De forskellige vidensformer kan tænkes ind i forhold til rapportens metodebegreb. Metode knytter oplagt an til de systematiske og evidensbaserede vidensformer. Vi afviser dermed ikke, at socialarbejderens erfaring og tavse viden indgår i det metodiske arbejde. I arbejdet med at lægge strategi og fastlægge, hvorvidt bestemte mål og midler er velegnede i en given indsats, er socialarbejderens vurdering ikke kun baseret på forskningsbaseret viden om, hvad og hvordan forskellige redskaber virker. Socialarbejderen arbejder med vilde problemer og må derfor indimellem bruge sin intuition og tavse viden, samt trække på egne og andres erfaringer med, fx hvor velegnede de forskellige redskaber er. Den tavse viden, for så vidt som den forbliver tavs, er imidlertid ikke metodisk, eftersom socialarbejderen ikke kan redegøre for, hvad vedkommendes metode består i. Idet vi i denne rapport koncentrerer os om metodisk arbejde, beskæftiger vi os således mindre med betydningen af tavs viden.

Det skal understreges, at det ikke er alt socialt arbejde, der er metodisk. Metodisk socialt arbejde kræver en bevidst refleksion over mål og middel samt en systematisk arbejdsgang. Ved at gøre sig klart, hvad indsatsens mål er, er det ideelt set muligt at afgøre, hvornår målet er nået. Derved reduceres risikoen for en social indsats, hvor de implicerede parter ikke tager stilling til, om de formulerede mål bliver indfriet. Krav af denne type til metoder i socialt arbejde gør, at vi kan analysere brugen af konkrete metoder som eksempelvis *arbejdsevnetoden*.

Arbejdsevnetoden er betegnelsen for den afklaring, som sagsbehandleren skal foretage i forhold til særlige grupper af ledige. Vurderingen af den lediges arbejdsevne foregår ved hjælp af en ressourceprofil, der skal afdække forskellige aspekter af de lediges ressourcer. I forhold til arbejdsevnetoden er det relevant at spørge: Gør socialarbejderen sig

faktisk klart i det konkrete arbejde med en given metode, hvad målet er med indsatsen, og gør ledelsen af den pågældende organisation det? Definerer metoden klare mål, midler og en systematik, som gør, at den kan reproducere? Det vil sige: Kan den enkelte eller forskellige socialarbejdere gentage metoden på nogenlunde samme måde? Og endelig: Ved vi faktisk, om metoden har en positiv virkning i forhold til den opgave, metoden er sat i verden for at løse?

Eksempler

Arbejdsevne metoden er et eksempel på en konkret og udbredt metode, som kan underkastes en vurdering ud fra metodebegrebet. Vurderingen vil gå på, hvordan metodens design lever op til kravene, og på, om anvendelsen af den i praksis lever op til kravene. Ser vi blot på metoden, som den er udformet, har den til formål at sikre, at så mange som muligt forbliver eller indtræder på arbejdsmarkedet. For at nå målet skal sagsbehandleren lave en ressourceprofil, dvs. gennemføre en standardiseret kortlægning af klientens ressourcer ud fra 12 temaer samt en efterfølgende vurdering af klientens arbejdsevne på det grundlag. Arbejdsevne metoden ser umiddelbart ud til at leve op til kriterierne om, at der er defineret mål, midler og systematik for arbejdet. Målet er at afdække klientens arbejdsevne, hvilket gøres ved systematisk at afdække pågældendes ressourcer med henblik på at kunne lave en samlet vurdering af arbejdsevnen. Systematikken viser sig endvidere ved, at det er et krav, at metoden benyttes i alle sager om revalidering, fleksjob og førtidspension.

Situationen omkring arbejdsevne metoden rejser imidlertid andre interessante problematikker. Brugen af arbejdsevne metoden er lovpligtig. Som Ebsen (2004) gør opmærksom på, kan det i den sammenhæng undre, at man fra politisk side ved lov har valgt at indføre en metode, hvis effekter ikke er undersøgt og evalueret. Der er med andre ord ikke forskning, der kan underbygge, at metoden er god/den bedste til at udrede klientens arbejdsevne og dermed i sidste ende til at identificere den hurtigste vej til selvforsørgelse. Det er derfor vanskelig at vurdere, om metoden lever op til kravet om, at godt metodisk arbejde skal være formålstjenligt. Det kan i forlængelse heraf indvendes, at Bergmark & Lundströms definition af metodisk arbejde bygger på en forudsætning, som i mange tilfælde, bl.a. i forbindelse med arbejdsevne metoden, ikke er opfyldt. De antager nemlig, at socialarbejderen selv kan vælge – og vælge den bedste – metode, når vedkommende står over for en klient med et givent problem, og sådan forholder det sig sjældent i dag. Der er nemlig lovkrav om, at socialarbej-

deren skal bruge arbejdsevnetoden, når vedkommende står med en af de 'tungere' klientsager. Det betyder, at målet (fx fleksjob frem for pension) og instrumentet (arbejdsprøvning) er givet på forhånd, og at det altså ikke er op til socialarbejderen at vurdere, om der vil være bedre metoder til at nå målet.

Også på børne- og ungeområdet kan der identificeres en udvikling i retning af, at man forsøger at fastlægge metodebrugen gennem lovgivning – senest via anbringelsesreformen, som trådte i kraft 1. januar 2006. Her er det intentionen at skærpe nogle af de tiltag, der ligger i den eksisterende servicelov, og som bl.a. indebærer en fastsættelse af standarder for sagsbehandlingen fra ministeriel side. Anbringelsesreformen beskriver fx relativt detaljeret, hvilken fremgangsmåde og hvilken vifte af tilbud sagsbehandlerne kan benytte sig af.⁷ Dette eksempel illustrerer igen, at metodevalget sjældent ligger hos socialarbejderen alene. I praksis vil spektret af muligheder i vidt omfang være defineret på forhånd, i nogle tilfælde via lovgivningen.

Forbehold for definitionen

Det skal afslutningsvist understreges, at den metodefinition, som vi benytter i rapporten, har begrænset potentiale. Den garanterer ikke i sig selv, at det ønskede resultat opnås. Der kan foreligge et klart formuleret mål for en given metode og nogle overvejelser om, hvilke redskaber der skal til for at nå målet. Redskaberne kan imidlertid være uhensigtsmæssige i forhold til målet, og den slags misforhold er metodebegrebets kriterier ikke nogen garant imod. Videns- eller evidensbaseret kan dog ideelt set være med til at sikre, at fremgangsmåderne virker efter hensigten. Herudover gælder det, at metodebegrebet ikke kan bruges til at vurdere, om resultatet af det metodiske arbejde er godt eller dårligt. Denne bedømmelse afhænger af, hvad der i det sociale arbejdes kontekst vurderes som hensigtsmæssigt. Det afhænger således af de normer og tendenser, der omgærder socialt arbejde på et givet tidspunkt.

Metoder er ikke neutrale redskaber til at løse sociale problemer. De vil altid indgå i en bredere værdimæssig og politisk kontekst, som bestemmer, hvordan deres resultater opfattes. Om metoder er hensigtsmæssige, uhensigtsmæssige, virkningsfulde, virkningsløse, gode eller dårlige, er dels et spørgsmål om viden. Mange erklærede metoder er netop

7. <http://anbringelsesreformen.servicestyrelsen.dk> og <http://www.social.dk>

ikke baseret på viden og savner en kritisk, systematisk erfaringsforankring (Sunesson, 1999:329). Dels er det et spørgsmål, som afhænger af samtidens definition af, hvad målet med socialt arbejde er (jf. Guldager, 2000).

Opsamling

Vi vil kort opsummere og illustrere det metodebegreb, som vi arbejder videre med i rapporten. Metodisk socialt arbejde skal være formålsrettet (formålstjenligt), følge en plan for, hvordan og med hvilke midler målet skal nås (planlagt), samt være så systematisk, at fremgangsmåden kan gentages, dvs. reproduceres. For så vidt som fremgangsmåden skal kunne reproduceres af andre og ikke kun af socialarbejderen selv, er det endvidere nødvendigt, at den enkelte socialarbejder er i stand til at sætte ord på det, vedkommende gør. Det metodiske arbejde skal med andre ord også kunne verbaliseres.

Oversigt

Definition af metodisk socialt arbejde.

	Beskrivelse af det metodiske arbejdes elementer i praksis
Formålstjenlig	Arbejdet skal indeholde overvejelser omkring indsatsens formål samt redskabernes formålstjenlighed.
Planlagt	Arbejdet skal indeholde en plan for, hvorledes og med hvilke midler det ønskede mål skal opnås.
Systematisk	Arbejdet skal foregå så systematisk, at metoderne kan reproduceres af andre og af socialarbejderen selv.
Verbaliseret	Socialarbejderen skal være i stand til at sætte ord på det, vedkommende gør.

I det følgende vil vi se på to dimensioner, som vi antager, er centrale i udførelsen af socialt arbejde i dag og for det metodiske sociale arbejde. Det drejer sig om kategorisering og brugerinddragelse.

KATEGORISERING

Kategorisering er et grundvilkår i alt socialt arbejde. Fastsættelsen af behovet for hjælp er et nødvendigt skridt på vejen for at afgøre, hvordan klienten skal hjælpes (Carstens, 1998; Egelund, 1997; Eskelinen & Caswell, 2003; Mik-Meyer, 2004). Begrebet kategorisering dækker over en række beslægtede fænomener som *visitation*, *klassifikation*, *diagnosticering*, *fastsættelse af løsninger* osv. De handler alle om at fastsætte klientens pro-

blem på baggrund af en vifte af mulige offentlige hjælpe- og støtteforanstaltninger. Kategoriseringen gør det muligt for socialarbejderen at orientere sig i forhold til klientens situation og fastlægge en fremgangsmåde til at ændre på situationen.

Når man taler om kategorisering, kan der skelnes mellem to overordnede faser i socialt arbejde. I arbejdet med at diagnosticere eller fastsætte klientens problem er kategoriseringen hovedformålet. I selve indsatsen og det sociale arbejde med at hjælpe klienten fungerer den diagnosticerende kategorisering som en forudsætning for arbejdet, samtidig med at der løbende kan foregå en (om)kategorisering som et led i indsatsen (Eskelinen & Caswell, 2003:68). I den klassiske sagsbehandling i de kommunale forvaltninger er diagnosticering eller kategorisering et væsentligt element i indsatsen. Her optræder kategorisering fx som et lovpligtigt krav i sagsbehandlingen af kontanthjælpsmodtagere (ibid.:68-69). I arbejdet med fx psykisk syge på institution fungerer visitationen som en forudsætning, mens personalet på institutionen gradvist tilpasser indsatsen i forhold til den løbende omdefinition eller specifikation af, hvad der er den psykisk syges behov. I det følgende skelnes der ikke mellem den diagnosticerende og den behandlende fase. De fremhævede diskussionspunkter er relevante i begge dele af forløbet.

Før analysen af undersøgelsens empiriske materiale vil vi diskutere nogle af betingelserne for kategorisering og kategoriseringsmetoder, som de er blevet fremhævet i en række danske undersøgelser.

Institutionelle og strukturelle forhold

I praksis foregår kategorisering altid inden for en strukturel og institutionel ramme, hvor faktorer som lovgivning, økonomiske forhold og kommunalpolitiske prioriteringer samt socialarbejderens faglige og personlige tilgang påvirker kategoriseringen (Eskelinen & Caswell, 2003:9; Mik-Meyer, 2004:26). Eksempelvis må den kommunale sagsbehandler i behandlingen af en kontanthjælpssag forholde sig både til det lovgivningsmæssige krav om aktivering, til kommunens konkrete aktiveringstilbud samt til kommunens økonomiske midler.

At de ydre betingelser spiller en rolle, betyder dog ikke, at socialarbejderens kategorisering af klienten er fuldstændig styret udefra. Regler og betingelser fører ikke i sig selv til en ensartet praksis (Egelund, 1997:265; Eskelinen & Caswell, 2003:84). Det skyldes bl.a., at socialarbejderne foretager en subjektiv afvejning af den tilgængelige information ud fra de gældende regler, ligesom de lægger vægt på forskellige aspekter i fastsættel-

sen af klienternes evner og behov (Eskelinen & Caswell, 2003:84). Lovgivningen sætter altså rammerne for kategoriseringen, men det betyder ikke, at socialarbejders tolkning og skøn ikke også spiller en rolle.

En anden væsentlig institutionel faktor af betydning for kategorisering er den konkrete organisatoriske opdeling af de kommunale forvaltninger. En del af kategoriseringen består i – og starter med – henvisningen til en specifik afdeling, fx en pensionsafdeling eller et revalideringsafsnit. Det vil sige, at den overordnede kategorisering ofte vil følge forvaltningens organisatoriske fordeling af arbejdsopgaver og indsatsområder (Ebsen & Guldager, 2002:65; Eskelinen & Caswell, 2002:81).

Endnu et generelt træk er, at forskellige institutioner og organisationer har forskellige løsningsmuligheder til rådighed, hvilket bl.a. afhænger af lovgivning, forvaltningens organisatoriske opdeling mv. Det betyder, at man har mulighed for at sætte ind over for bestemte problemer. De mulige løsninger på klientens problemer har på den måde afgørende betydning for, hvilken type indsats man kan tilbyde. Det vil sige, at tilbuddet til familier fx kan være familierapi, mens tilbuddet til handicappede måske er beskyttet beskæftigelse osv. I praksis betyder dette, at kompleksiteten i klienternes problemer må reduceres og 'tilpasses' den hjælp, som er til rådighed i det enkelte tilbud (Ebsen & Guldager, 2002:68; Egelund, 1997:217-218; Eskelinen & Caswell, 2003:7). Kategoriseringen fungerer på den måde som en 'oversættelsesproces', der omsætter klientens problem til en genkendelig og håndterbar institutionel størrelse, som socialarbejderen kan handle på (Egelund, 1997:217). Egelund beskriver, hvordan familieforvaltningen oversætter forældres erklærede materielle og sociale problemer til at omhandle psykosociale forhold i overensstemmelse med forvaltningens muligheder for at yde hjælp til netop psykosociale problemer (Egelund, 1997:232).

Som vi har fremhævet, vil institutionelle og strukturelle forhold ikke determinere udfaldet af en kategoriseringsproces. Den professionelle socialarbejder har ofte et vist råderum, som ligger i, at pågældende kan iværksætte forskellige metoder og redskaber i selve processen med at af-dække klientens problem og i fastlæggelsen af, hvilken indsats der skal iværksættes.

Skøn versus standardiserede metoder til kategorisering

Et gennemgående træk i det sociale arbejde er vanskelighederne ved at sikre en lige og fair behandling af brugerne og deres problemer. Brugere med lignende problemer har principielt ret til at få den samme form for

behandling. Idet det sociale arbejdes felt som nævnt er præget af vilde problemer, kan umiddelbart ensartede problemstillinger hos ensartede brugere imidlertid komme til udtryk på forskellige måder. Det kræver, at socialarbejderne kan skønne sig frem til de nuancer af forskellige løsninger, som er hensigtsmæssige i forhold til brugernes minimalt forskellige problemer. Socialarbejdernes afgørelser må derfor i en vis udstrækning bero på deres professionelle, men individuelle skøn. Heroverfor står det politiske krav om i stigende grad at benytte standardiserede redskaber, som skal sikre en mere ensartet praksis ved fastlæggelsen af brugerens problemer og iværksættelsen af løsninger.

Standardiserede redskaber og metoder til kategorisering er almindelige dele af det sociale arbejde i dag, fx i sagsbehandleres kategorisering af kontanthjælpsmodtagere (Eskelinen & Caswell, 2003:81). Tiltag i retning af at indføre mere ensartede retningslinjer har imidlertid ikke altid en let gang på jord. Mange socialarbejdere frygter for deres faglige frihed. Et af deres argumenter er, at en vis personlig frihed til at skønne og vælge fremgangsmåde er en nødvendig del af praksis. Standardiserede regler og metoder er også blevet kritiseret for at begrænse hensynet til og kontakten med klienten (Eskelinen & Caswell, 2003:81). En tredje kritik er, at man som socialarbejder oplever vanskeligheder med at tilpasse de forskellige aspekter af klientens problem til fx standardiserede kategorier. Omvendt fremhæves det, at standardiserede kategoriseringsredskaber, uanset intentionerne, ikke automatisk fører til en mere ensartet praksis (Eskelinen & Caswell, 2003:81-84).

En af forklaringerne på, hvorfor det opleves som så problematisk at arbejde med standardiserede metoder, skal ifølge Mik-Meyer søges i, at en af nutidens trends inden for socialt arbejde er, at målsætningerne med arbejdet er u håndgribelige, fx som det at skabe 'livskvalitet' og 'personlig udvikling'. (Mik-Meyer, 2004:85). Disse fænomener samt et mantra om, at det er 'processen frem for resultatet', der er afgørende for klienten, vanskeliggør en specificering af klart afgrænsede kriterier og mål for arbejdet. Dermed bliver det vanskeligt at afgøre, fx hvornår klienternes problemer er løst. Det giver socialarbejderne et stort råderum og øger risikoen for, at klienten fastholdes i sin problemfyldte situation (Mik-Meyer, 2004:124-125; Egelund, 1997:281).

Der er imidlertid også mere optimistiske konklusioner på spørgsmålet om socialarbejdernes råderum og professionelle skøn. Ifølge Ebsen & Guldager resulterer socialarbejdernes råderum, hvad angår valg af fremgangsmåde, ikke nødvendigvis i en tilsidesættelse af klientens indflydelse.

Socialarbejdernes strategier giver forskellige muligheder for at inddrage klienten (Ebsen & Guldager, 2002:74). Kategorisering er ikke nødvendigvis en envejsproces, idet klienten kan påvirke sagsbehandleren til at anerkende klientens opfattelse af situationen. Klientens kendskab til og accept af de institutionelle muligheder gør det muligt for klienten at handle strategisk (Carstens, 1998:250). For eksempel kan en kontanthjælpsmodtager strategisk betone sin oprigtige vilje og positive indstilling over for socialarbejderen i et forsøg på at opnå den ønskede hjælp.

Under alle omstændigheder er vurderingen af klientens behov i høj grad udtryk for den enkelte sagsbehandlers kombination af oplysninger og adfærdstolkninger – og af klienternes evne til at aflæse, hvilke oplysninger og hvilken adfærd han skal præsentere for at få sit billede igennem. (Carstens, 1998:207)

Det vil sige: Den manglende brug af standardiserede redskaber eller metoder resulterer ikke nødvendigvis i en tilsidesættelse af klientens ønsker. Det konkrete møde rummer – selvsagt – mulighed for klienternes deltagelse i processen og for påvirkning af afgørelsen af, hvilken form for hjælp de skal have.

Standardisering og ensartede fremgangsmåder signalerer en streng metodisk praksis, som af nogle socialarbejdere er blevet kritiseret for at være en spændetrøje i forhold til udfoldelsen af den metodefrihed, der traditionelt er blevet betragtet som karakteristisk for det sociale arbejde. Omvendt gælder det, at vide rammer for et fagligt skøn er blevet kritiseret for at bevirke en uklarhed om kriterier for og udfald af den sociale indsats. I denne rapport arbejder vi ud fra den opfattelse, at begge disse forhold indgår som en væsentlig del af det sociale arbejde. Det er afgørende for, at socialarbejderens skøn kan defineres som et element i metodisk socialt arbejde, at dette skøn sker i en praksis, hvor socialarbejderne har defineret sammenhænge mellem mål og midler og desuden er i stand til at sætte ord på det, de gør.

BRUGERINDDRAGELSE

I de senere år er idealet om, at borgerne skal inddrages i den socialpolitiske indsats, kommet i fokus, både som et uformelt ideal og i juridisk forstand efter formuleringen af Retssikkerhedslovens § 4 i 1998. Borgerne – eller

brugere, som de ofte betegnes (fx Bengtsson, 1997:36; Høgsbro et al., 2003:101; Krogstrup, 1997) – betragtes formelt som en afgørende part i løsningen og udformningen af den socialpolitiske indsats. Stadig flere brugerorganisationer er dukket frem, og til en lang række forskellige service-tilbud er der knyttet krav om, at brugere skal tilbydes muligheden for at tage stilling til spørgsmål, der vedrører deres egen sag. Inddragelse af brugeren i forbindelse med den offentlige sagsbehandling, fx ved udarbejdelsen af handleplaner mv., er også i stigende grad kommet i fokus.

Bredden i begrebet brugerinddragelse

Begrebet brugerinddragelse benyttes sammen med en række beslægtede begreber i flæng. Af Høgsbro et al. (2003) fremgår det, at begreber som brugerdeltagelse, brugerinddragelse, brugerinvolvering, brugerindflydelse og *empowerment* repræsenterer forskellige grader af indflydelse. Begreberne adskiller sig med hensyn til *graden* af indflydelse, samt med hensyn til, *hvad* brugeren har indflydelse på, spændende fra meget beskedne indflydelse til brugerens overvejende kontrol. Høgsbro et al. (2003) afgrænser ikke de forskellige begreber i detaljer.

Andre undersøgelser foretager imidlertid en detaljeret skelnen mellem former for inddragelse. En undersøgelse fra Socialministeriet (2004) af implementeringen af Retssikkerhedslovens § 4 tager udgangspunkt i Jens Guldagers og Birgitte Roth Hansens afgrænsning af *medvirken* ved at forholde det til de beslægtede begreber *medindflydelse*, *medbestemmelse* og *selvbestemmelse*:

- *Medindflydelse*. Her oplyser klienten om sin situation som vedkommende selv ser den og kan hermed muligvis påvirke afgørelser, ligesom klienten oplyses tilsvarende fra sagsbehandlerens side om, hvorledes denne vurderer klientens situation, retslige stilling mv.
- *Medbestemmelse*. Her giver klienten sin mening til kende om sin situation, får sine synspunkter afvejet mod andres og er med til at træffe valg om den fremtidige indsats. Dette indebærer bl.a., at der *kan* træffes afgørelser, som ikke var truffet, uden at klienten havde været medbestemmende, men også, at der kan træffes afgørelser, som klienten er uenig i.
- *Selvbestemmelse*. Her definerer klienten selv karakteren af sine problemer og ressourcer, og træffer selv, inden for lovgivningens rammer og på baggrund af en dialog om mulige konsekvenser af forskellige valg,

beslutning om, hvilken indsats (om nogen) der skal sættes i værk. (Socialministeriet, 2004: 9)

Medindflydelse giver *mulighed* for, at brugeren kan påvirke afgørelser, mens medbestemmelse indebærer, at brugeren er med til at sætte sit præg på de afgørelser, som træffes, om end vedkommende ikke nødvendigvis er enig i afgørelserne. Selvbestemmelse er ifølge forfatterne den mest vidtgående form for deltagelse og betyder, at brugeren træffer beslutningerne, ligesom det er brugeren selv, der definerer sine problemer.

Juristen von Hielmcrone fastslår, at begrebet *medvirken* – som er præciseret i Retssikkerhedslovens § 4 – indbefatter brugerens ret til at vurdere oplysninger i egen sag samt mulighed for at henlede opmærksomheden på andre relevante informationskilder (Hielmcrone, 2003). Det er stadig myndighederne, som træffer afgørelsen, som brugeren således kan være uenig i. Det vil sige, *medvirken* tolkes til at omhandle medindflydelse og medbestemmelse, men ikke selvbestemmelse (Socialministeriet, 2004:9).

I en undersøgelse af Jensen, Kolbjørn & Nielsen afgrænses den – formentligt – mest vidtgående form for brugerinddragelse, nemlig *empowerment*.⁸ De skriver:

(Empowerment er at opnå kontrol over eget liv. Det vil sige at opnå kontrol over de kritiske og afgørende faktorer, der holder mennesker fast i undertrykkelse og afmagt.

- Empowerment sigter mod en tilstand, hvor mennesker opnår en fornemmelse af kontrol og meningsfuldhed.
- Magtbegrebet er essentielt i empowerment. De professionelle skal opgive deres ekspertrolle og udfordres på deres magtpositioner. Brugerne skal udvikle deres egen magt (Lundemark et al., 2000:14 i Jensen, Kolbjørn & Nielsen, 2001:137).

8. Det kan diskuteres, i hvilket omfang *empowerment* skal betragtes som en form for brugerinddragelse. Vi går ikke ind i den diskussion. Kun skal det påpeges, at der synes at være en forskel på *empowerment*-litteraturens fokus på sluttetilstand og brugerinddragelse-litteraturens fokus på processerne i det sociale arbejde (se fx Payne, 1997: 266ff.).

Empowerment drejer sig således om, at klienterne skal have frihed til at få kontrol over eget liv.⁹ Brugerinddragelse bliver her et spørgsmål om, at brugerne skal sikres identitet og status ved at udfordre praktikerne på deres ekspertrolle. Forfatterne påpeger dog, at *empowerment*-tankegangen er fundet på et paradoks. Paradokset ligger i, at man som socialarbejder skal forsøge at hjælpe en anden til at blive uafhængig, samtidig med at relationen mellem bruger og socialarbejder i sig selv udgør et afhængighedsforhold (Jensen, Kolbjørn & Nielsen, 2001).

Grænserne mellem de forskellige anvendelser af begrebet brugerinddragelse samt mellem dette og andre lignende begreber kan i praksis være svære at fastlægge entydigt. Men begreberne må siges i en eller anden forstand at betegne forskellige grader af inddragelse. Krogstrup leverer et relativt klart bud på en afgrænsning af brugerinddragelse via Rønning og Solheims begreb om 'ejendomsret til egne problemer':

Det grundlæggende spørgsmål handler om, i hvor stor udstrækning man inddrager [brugernes] egne opfattelser og vurderinger af problemer og løsninger. Rønning og Solheim beskriver dette aspekt som et spørgsmål om, i hvor høj grad brugerne har 'ejendomsret over egne problemer', hvilket handler om at have retten til at definere og kontrollere følgende faktorer:

- at bestemme, om et problem eksisterer
- at definere problemet
- at afgøre, om der skal gøres noget ved problemet
- at vælge mellem forskellige former for hjælp
- at igangsætte, opretholde eller afslutte tiltaget (Rønning & Solheim, 1998: 41).

(...) I jo højere grad brugerne bestemmer på disse punkter, desto dybere stikker brugerinddragelsen; desto mere er der tale om egentlig brugerstyring og selvbestemmelse frem for brugerinddragelse, medbestemmelse eller (i yderste konsekvens) om egentligt formynderi eller kontrol. (Krogstrup, 1999:62)¹⁰

9. I den for *empowerment* kan der skelnes mellem kollektive og individuelle former. Lundemark, som Jensen, Kolbjørn & Nielsen refererer, skriver sig ind i en tradition, hvor lokalsamfund, gruppe og individ indgår i et samspil (Andersen, Brok & Mathiasen, 2000:107).

10. Se også Tilia, 2003:19.

Det er altså svært at afgrænse præcist, hvad brugerinddragelse er. Selvom den efterfølgende analyse ikke handler om at fastslå, hvilke former for brugerinddragelse der er på spil, så er det vigtigt at få en fornemmelse for de forskellige problematikker i forbindelse med brugerinddragelse. Det er også de dimensioner, der har været i fokus i en række andre undersøgelser, som beskriver metoder og barrierer i det professionelle sociale arbejde med individuel brugerinddragelse. I det følgende præsenterer vi en række resultater og erfaringer fra disse undersøgelser. Afsnittet skal skabe et overblik over de hidtidige erfaringer samt give nogle yderligere fokuspunkter for vores empiriske analyse.

Metoder til – og barrierer for – brugerinddragelse

Strukturelle forhold som lovgivning og økonomiske prioriteringer spiller ind på frontmedarbejdernes¹¹ daglige praksis. En konsekvens af dette er, at mulighederne for metodisk at arbejde med brugerinddragelse ikke udelukkende er knyttet til forhold af individuel karakter som fx faglighed og personlige barrierer hos hhv. socialarbejder og bruger. Mulighederne skal også ses i sammenhæng med de organisatoriske og strukturelt givne betingelser for møderne mellem socialarbejder og bruger.

Høgsbro et al. skelner mellem barrierer for brugerinddragelse på hhv. det politiske, det administrative og det personlige niveau. (Høgsbro et al., 2003:101). Barriererne på de tre niveauer har forskellig karakter.

I forhold til det politiske niveau kan barriererne ligge i, at afstanden er for stor mellem de politiske værdier og målsætninger på den ene side og brugernes konkrete ønsker og problemer på den anden. I *Undersøgelse af Retssikkerhedslovens § 4* peger forfatterne på, at der generelt ikke er lokalpolitisk bevågenhed omkring udmøntningen af § 4 og dermed brugerinddragelse. Som oftest er der mange gode intentioner formuleret i værdier som: "(...) respekt for borgerne, inddragelse, værdighed og ligestværd" (Socialministeriet, 2004:48), men værdierne savner konkret udmøntning.

På det organisatoriske plan kan der optræde barrierer af administrativ karakter. Disse kan fx være et resultat af uklarhed i de politisk udmeldte målsætninger, usikkerhed om muligheden for at tage egne initiativer, manglende politisk prioritering af brugerinddragelse eller mang-

11. Frontmedarbejdere er en betegnelse for socialarbejderne som repræsentanter for det yderste led af det offentlige system.

lende muligheder for at drøfte brugerinddragelse blandt medarbejderne (Socialministeriet & Finansministeriet, 2002: 22). I undersøgelsen af Retsikkerhedslovens § 4 konkluderer forfatterne, at der på det øverste forvaltningsniveau generelt heller ikke er særligt fokus på brugerinddragelse. Implementering af loven er i vid udstrækning overladt til mellemliderniveau og til frontmedarbejdere.

Det betyder, at det i vid udstrækning i praksis er op til den enkelte sagsbehandler at sørge for at udmønte Retssikkerhedslovens § 4. De manglende retningslinjer for brugerinddragelse lokalt kan ifølge Socialministeriet bl.a. forklares med, at organisationskulturen mange steder indbefatter en sagsbehandlergruppe, som holder på sin metodefrihed og derved er mindre imødekommende over for detaljerede retningslinjer (Socialministeriet, 2004:68).

I denne undersøgelse er vi særligt interesseret i, hvilke barrierer og metoder man har beskæftiget sig med i andre undersøgelser af det konkrete møde mellem bruger og socialarbejder.

Krogstrup (1999) benytter begrebet *krydspres* til at præcisere det dilemma, som frontlinjemedarbejderne står i, når de skal implementere brugerinddragelse. Krydspres på frontlinjemedarbejderne består i, at de skal balancere mellem de krav, som systemet stiller til dem, og brugernes krav om frontlinjemedarbejdernes forståelse, indlevelse og inddragelse (Krogstrup, 1999:68). Krogstrup konkluderer, at den afgørende strategi i forhold til at håndtere krydspres er, at frontlinjemedarbejderne lokalt tager stilling til og diskuterer, hvad brugerne kan være med til at definere.

Krogstrup tager med begrebet om krydspres ikke hensyn til en række andre barrierer af mere individuel karakter. For socialarbejderne kan det bl.a. dreje sig om, at de er vant til at 'tage teten' og identificere, definere og behandle de givne problemstillinger. Det kan også dreje sig om manglende uddannelse, erfaring eller indsigt i arbejdet med brugerinddragelse samt manglende metoder til brugerinddragelse (Socialministeriet & Finansministeriet, 2002:23). I *Metodevejen* fremhæves det, at kvaliteten af det sociale arbejde bl.a. hænger sammen med socialarbejderens pædagogiske og kommunikative evner, at socialarbejderen besidder en "evne til nærhed over for klienten" og er i stand til at "forstå klienten som person og dennes problemer som udtryk for nogle samfundsmæssige problemer" (Socialministeriet, 2001:25).

Vender vi blikket mod brugerne og det tredje niveau af barrierer, kan brugerinddragelsen vanskeliggøres af en række *personlige* barrierer. Det kan være ringe selvopfattelse, som gør, at brugere ikke har lyst eller evner

til at tage det ansvar, der ligger i at blive inddraget. Indstillingen til medarbejderen kan være 'farvet', så brugerens mål primært bliver at stille medarbejderen tilfreds eller modsat genere medarbejderen. Endelig kan brugerne af forskellige grunde have svært ved at formulere deres egen forståelse af problemerne samt deres meninger i det hele taget (Socialministeriet & Finansministeriet, 2002:23). En anden type barriere er, at brugeren oplæres i og tilpasser sig systemets kodekser i en sådan grad, at det er vanskeligt at tale om brugerinddragelse på brugerens præmisser. Omvendt kan oplæringen også give brugeren mulighed for at handle mere strategisk og dermed få indflydelse på sin sag.

Undersøgelsen af Retssikkerhedslovens § 4 konkluderer, at socialarbejdernes interaktion med brugerne ikke indfrier de lovgivne intentioner om brugernes medvirken. (Socialministeriet, 2004:28). Det ses blandt andet ved, at brugerne ikke oplyses systematisk om deres rettigheder. Sagsbehandlernes etablerer brugermedvirken, når de betragter det som hensigtsmæssigt i den enkelte situation. Frontmedarbejderne har en række begrundelser for den manglende inddragelse:

- Det opleves som meningsløst i simple sager – især ved midlertidige foranstaltninger.
- I akutsager er der ikke tid og plads til at sikre medvirken.
- Tids- og sagspres nødvendiggør prioritering, hvor inddragelsen af de brugere, der opleves som særligt besværlige – til tider – nedprioriteres.
- Det giver ikke altid mening at forsøge at forklare brugerne deres rettigheder, idet nogle af dem ikke er i stand til at forstå, hvad det drejer sig om.
- Det kan skabe distance og mistillid at orientere brugeren om rettigheder.
- Ud fra sagsbehandlernes faglige vurdering opfattes lovgivningens krav ikke altid som hensigtsmæssige (på baggrund af Socialministeriet, 2004: 27-39).

Den individuelle brugerinddragelse besværliggøres altså af barrierer på forskellige niveauer. Redskaber og metoder til at håndtere en række af de barrierer og udfordringer, der ligger i fx et stort sagspres, manglende tid, traditionen for, at socialarbejderne 'bestemmer' mv., vil blive drøftet i de følgende empiriske analyser. I det næste kapitel retter vi blikket mod metoder i det sociale arbejdes praksis.

OM ANALYSEN

I de foregående kapitler har vi diskuteret metodebegrebet og nogle af de problemstillinger, der knytter sig til metoder i socialt arbejde ud fra eksisterende teorier og litteratur. Hensigten er i det følgende at supplere og nuancere diskussionen med en kvalitativ undersøgelse af, hvad socialarbejderne rent faktisk gør – metodisk eller ikke metodisk – i deres arbejde. Analysen har med andre ord til formål at belyse, hvilke fremgangsmåder socialarbejderne i praksis benytter for at nå det, som er formålet inden for forskellige typer af socialt arbejde. Vi ser på, hvilke problemstillinger der ifølge praktikerne knytter sig til fremgangsmåderne i deres arbejde, samt hvilke erfaringer praktikere såvel som brugere har med de anvendte fremgangsmåder.

Intentionen er at diskutere det, socialarbejderne gør ud fra det metodebegreb, som vi har præsenteret i kapitel 1. Ambitionen er at give plads til en praksisnær viden om socialt arbejde og det, der foregår i arbejdet. Selvom vores primære fokus således er at diskutere, hvorvidt og hvordan arbejdet er metodisk, ønsker vi samtidig at kaste lys over gråzonen mellem det metodiske og det ikke-metodiske arbejde. Ønsket er hermed at få beskrevet det, praktikerne gør, uanset om det ifølge en teoretisk definition er metodisk eller ej. Analysen skal altså gengive hovedtrækkene i det, socialarbejdere og brugere siger om fremgangsmåderne inden for forskellige typer socialt arbejde.

OM INTERVIEWMATERIALET

I forbindelse med den foreliggende analyse har vi foretaget en række metodiske valg, som vi vil redegøre for i det følgende. Udgangspunktet for analysen er et kvalitativt studie, hvor vi – i modsætning til et større statistisk materiale – baserer vores analyse på et relativt begrænset antal dybdegående interview. Metoder i socialt arbejde er som tidligere beskrevet et underbelyst emne (Bergmark & Lundström, 2002). Derfor finder vi det oplagt at vælge en åben tilgang til feltet i form af et kvalitativt studie bestående af semistrukturerede og dybdegående personlige interview. Ved at vælge denne fremgangsmåde har vi ønsket at få interviewpersonerne til at sætte ord på emnet metode, selvom de måske ikke tidligere har haft begreber for eller tanker om det. En åben kvalitativ interviewundersøgelse har generelt den fordel, at den åbner op for information, som man ikke på forhånd havde forventet. Det indebærer til gengæld begrænsninger, hvad angår antallet af interviewpersoner, og gør det derfor vanskeligt at vurdere, om konklusionerne kan udstrækkes til at gælde generelt.

På grund af ændringer og forsinkelser i projektet er interviewene gennemført over en ganske lang periode fra juli 2004 til januar 2006. Studiet består af semistrukturerede interview med 37 praktikere – dvs. ledere, mellemledere og frontmedarbejdere – og 21 brugere på fire udvalgte projekter. Interviewene fordeler sig som følger på fire projekter:

- Et fritidstilbud for udviklingshæmmede og sent udviklede (10 praktikere, 3 brugere¹).
- Sagsbehandling af ledige i en kommunal forvaltning (9 praktikere og 6 brugere).
- Forskellige former for opsøgende arbejde i forhold til psykisk syge (11 praktikere og 6 brugere).
- Netværksorienteret arbejde (MST) med adfærdsvanskelige unge og deres familier (7 praktikere og 6 brugere).

Der er udvalgt fire typer af socialt arbejde, som er indbyrdes meget for-

1. De tre brugerinterview fra Oasen indgår ikke i analysen. Det skyldes, at intervieweren ikke kunne undgå at komme til at styre brugernes svar, og at det derfor var umuligt efterfølgende at afgøre, hvad brugerne faktisk mente. Der findes særlige interviewteknikker, som ideelt set skulle have været i brug i forhold til denne brugergruppe, men det var ikke muligt at afsætte medarbejderressourcer til en sådan opgave.

skellige, hvad angår teoretisk tilgang og målgruppe. Ved at udvælge forskellige tilgange er det vores hensigt at sikre størst mulig variation i det indsamlede materiale og dermed nuancere diskussionerne mest muligt.

Faktaboks om MST (Multisystemisk terapi)

Hvad er MST?

MST eller Multisystemisk terapi er en intensiv familiebaseret behandling, som retter sig mod voldsomt udadrettede adfærdsproblemer hos unge i alderen 12-17 år. Grundideen er, at adfærdsproblemer som kriminalitet, pjækkeri fra skole, aggressiv adfærd, trusler, vold, misbrug osv. er bestemt af problematiske forhold i den unges omgivelser, dvs. i sociale systemer som familien, skolen og kammeratskabsgruppen. MST indtager familien og omgivelserne i indsatsen over for den unge, så der i lige så høj grad arbejdes med at ændre handlemønstrene hos bl.a. forældrene som hos den unge. MST er tænkt som et alternativ til en anbringelse uden for hjemmet.

Formålet med MST

Formålet er at reducere den unges antisociale adfærd ved at støtte forældrene i deres opdragelse af den unge og skabe samarbejde med fx skole og andre dele af den unges netværk om at løse problemerne.

Hvad består arbejdet med MST i?

MST er organiseret i teams, der består af en vejleder og to til fire terapeuter. Den enkelte terapeut arbejder med ganske få familier ad gangen, men skal til gengæld være tilgængelig for familierne 24 timer i døgnet under behandlingsforløbet. Behandlingen varer fra tre til fem måneder. Arbejdsgangen er i korte træk følgende:

- Den henvisende myndighed visiterer den unge/familien og henviser til MST-teamet, som tager kontakt til familien med et tilbud om at starte et MST-forløb.
- MST-teamet identificerer den unges 'problemadfærd' ved at udspørge og inddrage relevante parter i den unges netværk såsom familie, families venner, skolelærere, naboer osv.
- Behandlingen tager udgangspunkt i en grundig analyse af den unges adfærdsproblemer, og på den baggrund opstiller forældrene og MST i fællesskab en række mål for behandlingen.
- Selve behandlingen tilpasses den enkelte familie, men sker efter udformligt beskrevne retningslinjer, der er udviklet som del af et større amerikansk koncept inspireret af bl.a. kognitiv og adfærdsterapi.
- Evaluering og supervision er en integreret del af forløbet, idet forældrene løbende bliver bedt om at evaluere indsatsen, og terapeuten skal dokumentere sit arbejde over for – og bliver superviseret af – MST-teamet, samt tilknyttede vejledere i USA¹.

Kilder: http://www.sfi.dk/sw29919.asp#516_24601; <http://www.mst-danmark.dk/?page=105>.

1. På tidspunktet for interviewene fandtes der kun MST-uddannede vejledere i USA. I dag benyttes de danske vejledere, som efterhånden er blevet uddannet.

Faktaboks om Beskæftigelsesafdelingen

Hvad er Beskæftigelsesafdelingen?

Beskæftigelsesafdelingen kaldes også Job og Uddannelsesafdelingen i den pågældende kommune.

Beskæftigelsesafdelingen arbejdede oprindeligt kun med aktivering af kontanthjælpsmodtagere. Senere er alle voksenedelser samlet i afdelingen, det vil sige aktivering, revalidering og sygedagpenge.

Medarbejderne er organiseret dels i et erhvervsteam, som retter sig mod arbejdsmarkedet, dels i et team, der arbejder med erhvervsforberedelse, uddannelse og andre projekter.

Formålet med Beskæftigelsesafdelingen

Målet er at afklare brugeren, dvs. at finde ud af, hvad brugeren kan og skal inden for rammerne af den gældende sociallovgivning ud fra den præmis, at målet er at finde den kortest mulige vej til selvforsørgelse.

Hvad består arbejdet i Beskæftigelsesafdelingen i?

Beskæftigelsesafdelingen har fordelt arbejdsopgaverne, således at Modtagelsen/visitationsudvalget foretager visitationer og udarbejdelse af matchgruppeinddeling ved hjælp af en dialogguide¹, dvs. den indledende afdækning. Dernæst modtager Socialfagligt team de visiterede sager, hvorefter sagsbehandlerne foretager en yderligere 'afklaring' af brugerne, eventuelt ved hjælp af en ressourceprofil². Afklaringen består i at finde frem til, om brugeren skal aktiveres, i flexjob, på revalidering eller have førtidspension.

Hver sagsbehandler har omkring 60-70 brugere tilknyttet.

Kilder: <http://www.arbejdsevnet metode.dk>; <http://www.ams.dk/sw5886.asp>.

1. *Dialogguide*: Dialogguiden er et værktøj, som skal hjælpe sagsbehandleren til at vurdere borgerens beskæftigelsespotentialer. Guiden skal sikre, at sagsbehandleren er opmærksom på de områder, som kan have betydning for borgerens jobmuligheder samt hjælpe med at strukturere de informationer, der skal bruges til at vurdere mulighederne. Dialogguiden indeholder følgende fem opmærksomhedsområder: ' eget arbejdsmarkedsperspektiv', 'faglige og praktiske kvalifikationer', 'personlige kompetencer', 'økonomi og netværk'samt 'helbred'.
2. *Ressourceprofil*: Ressourceprofilen er et arbejdsredskab for sagsbehandleren til at afklare borgerens arbejdsevne. Den anvendes primært i situationer, hvor der skal iværksættes særlige foranstaltninger, såsom fx revalidering eller pension, i modsætning til dialogguiden, der anvendes lidt bredere og oftere, fx ved alle nye henvendelser

Faktaboks om arbejdet med psykisk syge.

Undersøgelsen omfatter: hjemmesygeplejen, distriktspsykiatrien og støtte- og kontaktperson-ordningen (SKP).

Lokalpsykiatrien er et tilbud om bl.a. rådgivning og behandling for personer med diagnosticerede psykiske lidelser i alderen 18-67 år. Behandlingen foregår i brugerens hjem eller i tilbuddets lokaler. Behandlingen udføres af personale med sundhedsfaglig uddannelse, fx sygeplejersker (er der andre faggrupper ansat?). Brugere henvises til lokalpsykiatrien via psykiatrisk hospital, praktiserende læge, hjemmesygeplejerske e.l. Lokalpsykiatrien er pålagt opfølgning eller viderevisitering af henviste brugere. Lokalpsykiatrien har – ud over hjælpen til brugerne – til formål at styrke den tværfaglige indsats og det opsøgende arbejde i lokalområdet.

Formålet med det lokalpsykiatriske arbejde

Formålet med Lokalpsykiatrien er at yde en lokal og samlet socialpsykiatrisk indsats samt udvikle og udbygge samarbejdet i lokalområdet, herunder det opsøgende arbejde.

Hjemmesygeplejen er et behandlingstilbud til personer med fysiske og psykiske problemer i alderen 18-67 år. Til forskel fra lokalpsykiatrien stiller hjemmesygeplejen ikke krav om diagnosticeret psykisk lidelse. Brugere henvises via lokal- og hospitalspsykiatri eller via almen praktiserende læge. Tilknytningen forudsætter behov for medicinsk behandling (dvs. ikke kun samtale). Brugere er tilknyttet på frivillig basis. Praktikerne i lokalpsykiatrien/ hjemmesygepleje er forpligtet til at følge op på patienter, der udebliver fra behandling.

Formålet med hjemmesygeplejen

Formålet er i modsætning til de to andre ordninger at yde egentlig behandling.

Støtte- og Kontaktperson-ordningen (SKP) er et tilbud efter Servicelovens § 85 om støtte og kontakt til de mest socialt udsatte og isolerede sindslidende i kommunen, som ikke gør brug af eller kan gøre brug af allerede etablerede tilbud.

Arbejdet består i at opsøge eventuelle brugere efter henvendelse fra fx naboer, pårørende, sagsbehandlere eller andre med kontakt til brugeren. Brugere kan tilknyttes SKP umiddelbart efter personalets vurdering af situationen. SKP-medarbejderen skal yde hjælp til praktiske gøremål samt etablere kontakt mellem brugeren og det etablerede system i form af sagsbehandler, psykiatrisk behandlingsinstitution o.l. SKP yder ikke medicinsk behandling. Personalegruppen er sammensat af frivillige og lønede medarbejdere med forskellig uddannelsesbaggrund. Tilbuddet er frivilligt, og der er mulighed for anonym tilknytning.

Formålet med SKP-ordningen

Ordningen er at etablere kontakt, yde støtte og omsorg samt at supplere de øvrige tilbud til sindslidende. Indsatsen er opsøgende, og der søges etableret kontakt til sindslidende i hjemmet

Hvad består arbejdet med de psykiatriske brugere i?

Fælles for de tre tilbud er, at de i vidt omfang består i opsøgende arbejde og samtaler med brugere eller potentielle brugere. For alle tre tilbud gælder det, at der ikke er nogen fastsat tidsgrænse for hjælpens varighed.

Faktaboksen er udarbejdet på baggrund af den pågældende kommunes hjemmeside på Internettet samt informationsskrivelser om ordningerne.

Faktaboks om Oasen – et fritidstilbud for udviklingshæmmede og sent udviklede.

Hvad er fritidstilbuddet Oasen?

Oasen er et værested/fritidstilbud til udviklingshæmmede og sent udviklede over 18 år. Stedet er åbent på hverdagsaftener samt en gang imellem i weekenden. Der kræves et medlemskab, som brugerne selv betaler. Stedet er tænkt som et frivilligt pædagogisk tilbud, og alle medarbejdere er pædagogisk udannet. Medlemmerne kan inden for åbningstiden komme og gå, som de har lyst.

Formålet med Oasen

Ideen er, at voksne med nedsat psykisk og fysisk funktionsevne samt sent udviklede kan få mulighed for at mødes med ligestillede og danne relationer, dele deres interesser, være kreative, dyrke sport og motion, lære at bruge lokalmiljøet og tage med på ferier og ture sammen m.m. Det overordnede formål er både at skabe fælles tilbud for gruppen, men også at hjælpe den enkelte bruger i gang med at udleve egne ideer og muligheder, samt at styrke den enkelte i at skabe og vedligeholde sociale relationer.

Hvad består arbejdet på Oasen i?

Medarbejderne arrangerer og støtter brugerne i at arrangere forskellige former for aktiviteter. Ud over aftenspisning og organisering af spisningen som stedets vigtigste aktivitet, arrangeres der mere formelle brugermøder, hvor brugerne har mulighed for at være med til at bestemme, hvad der skal foregå i stedets regi. De pædagogiske medarbejdere fokuserer i arbejdet med de konkrete aktiviteter på at udvikle beboerne i retning af stedets formål som beskrevet ovenfor. En del af de pædagogiske medarbejdere er også ansat i kommunens støttecenter som hjemmevejledere for borgere med særlige behov – hvoraf en stor del er medlemmer i Oasen.

Kilder: Informationerne er hentet på kommunens og tilbuddets hjemmesider, samt i de interview, der er foretaget med stedets medarbejdere.

Det er blevet understreget over for interviewpersonerne, at de er garanteret anonymitet, og eventuelle navne på personer og steder i analysen er derfor opdigtede. Interviewpersonerne er blevet udvalgt i et samarbejde mellem os og ansvarshavende eller ledere på de respektive steder. Vi har gjort meget ud af at understrege, at vi ønskede at interviewe personer med forskellige oplevelser og holdninger. På den måde har vi søgt at sikre, at både kritiske og positive holdninger er repræsenteret i interviewmaterialet. Alligevel vil udvælgelsen i vid udstrækning være præget af de personer, vi har bedt om at formidle kontakten, samt af, hvem der har haft lyst til at tale med os, og hvilket billede de har ønsket at give af situationen. Materialets kvalitet ligger da heller ikke i at være en objektiv og repræsentativ gengivelse af virkeligheden. Men det er et så omfattende kvalitativt materiale, at det med en vis sandsynlighed får afdækket det spektrum af forskellige

problematikker, oplevelser og holdninger, der knytter sig til metoder og metodisk arbejde.

Et andet karakteristikum ved materialet er, at det er interviewpersonernes gengivelse af, hvad de gør, eksempelvis af, hvordan de arbejder med metodiske værktøjer. Om deres gengivelse stemmer overens med det, de rent faktisk gør, eller om de farver deres fortællinger i en positiv eller negativ retning, har vi ikke mulighed for at afgøre. Ideelt set burde de kvalitative interview være fulgt op af fx observationer af arbejdet. Det har dog ikke været muligt at gennemføre inden for projektets rammer. I et større forskningsprojekt kunne man ligeledes have valgt at undersøge brugen af metoder ved hjælp af kvantitative tilgange, såsom en spørgeskemaundersøgelse. Ud fra en prioritering af mulige former for dataindsamling mener vi imidlertid, at de kvalitative interview er en god metode til at åbne op for uforudsete aspekter af et mangefacetteret emne som metoder i socialt arbejde.

Vi mener også, at der ligger et vist 'realitetstjek' i, at vi har både brugernes og praktikernes udlægninger. Vi har viden om, hvilke brugere der er knyttet til hvilke praktikere, og vi har interviewet begge parter og har derfor adgang til flere sider af de samme sager. Vi gør ikke nogen pointe ud af at parre dem i analysen, men vi har brugt det som en form for tjek undervejs i analysen af de forskellige udsagns troværdighed.

Desuden er formålet med dette projekt på ingen måde at vurdere og evaluere projekterne eller stederne som sådan, men kun at diskutere, om og hvordan deres arbejde kan kaldes metodisk ud fra det metodebegreb, vi præsenterer i denne rapport.

Vi har valgt at lave semistrukturerede – dvs. delvist strukturerede – interview, fordi denne metode sikrer en åbenhed over for nye og ikke planlagte informationer. Håbet er derigennem at åbne op for en dybere forståelse af nuancerne i de berørte problemstillinger. Alle interviewene er foretaget med udgangspunkt i en interviewguide (én til praktikere og én til brugere (se bilag 1 og 2), der er struktureret omkring tre overordnede temaer:

- kategorisering
- brugerindflydelse
- institutionelle/strukturelle forhold.

De tre dimensioner er på et tidligt tidspunkt i undersøgelsen blevet valgt som udgangspunkter, fordi projektets daværende medarbejdere har anta-

get, at de er centrale for udførelsen af metodisk socialt arbejde². Hensigten har herefter været at undersøge de tre dimensioner på tværs af fire udvalgte typer socialt arbejde, der skal illustrere bredden i socialt arbejde. Efterfølgende er de tre dimensioner imidlertid gledet i baggrunden, da de efter vores vurdering fjernede fokus fra metodebegrebet.

I forbindelse med besøgsinterviewene har intervieweren så vidt muligt indsamlet materiale på stederne i form af projektbeskrivelser, manualer, vejledninger, og formålsbestemmelser etc. Vi har brugt materialet til at få en grundlæggende viden om stederne og deres arbejde samt til at lave faktaboksene til rapporten. Alle interviewene er transskriberet, og der er udarbejdet kortere opsamlings på tre til fem sider for hvert af de 58 interview. Opsamlingerne er blevet brugt til at skabe et overblik over temaer i interviewmaterialet. Dernæst har vi gennemgået interviewene for informationer om de centrale temaer. Det er resultatet af søgningen på disse temaer samt citater fra udskrifterne, der danner basis for analysen.

De fire typer af socialt arbejde, som er udvalgt til analysen, er målrettet hhv. familier til unge med betydelige sociale problemer, sindslidende, udviklingshæmmede og ledige. Ved at vælge så forskellige målgrupper er det hensigten at kaste lys over såvel forskelle som fællestræk i det metodiske arbejde på tværs af det sociale arbejdes mange former. Vi påstår altså ikke, at denne analyses konklusioner gør sig gældende for metoder i socialt arbejde generelt. Forhåbningen er ikke desto mindre, at vi ved at tage fat i så forskellige typer får behandlet nogle problemstillinger, som praktikere i alle typer af socialt arbejde vil finde interessante og inspirerende for en videre refleksion over deres eget arbejde.

ANALYSENS INDHOLD OG STRUKTUR

Analysen er opdelt i fire kapitler. Strukturen adskiller sig fra de tre temaer, som har struktureret interviewguiden. Eksempelvis figurerer institutionelle/strukturelle forhold og kategorisering ikke som separate afsnit, men er indarbejdet i analysen de steder, hvor det er relevant. Analysens struktur og overskrifter er et resultat af en omfattende bearbejdning af interviewmaterialet, som vi kort beskriver i det følgende.

2. Argumentationen er udfoldet i de førømtalte arbejdsrapporter, se fodnote 1.

På baggrund af de omtalte interviewopsamlinger har vi først lavet en tematisk opsamling for hvert af de fire steder. Her har det vist sig, at mange af temaerne går på tværs af de tre dimensioner, der har styret interviewguiden. Derfor har vi i rapportens analyse valgt at lade de nye temaer være styrende. Intentionen har været at afdække og systematisere det, interviewpersonerne siger om metodisk arbejde. Dernæst er de tematiske opsamlinger blevet samlet til ét dokument med overordnede temaer og undertemaer for hele materialet, og vi har fundet citater til at illustrere temaerne.

Dokumenterne med temaer og citater har herefter dannet baggrund for formuleringen af analysen i denne endelige rapportudgave. Håbet er, at vi med denne fremgangsmåde i videst muligt omfang lader de empiriske resultater være styrende for analysens struktur, samtidig med at vi holder os undersøgelsens fokus på metoder for øje. På baggrund af vores bearbejdning af interviewmaterialet har vi formuleret følgende åbne analyse spørgsmål med henblik på at kunne diskutere praksis både på dens egne præmisser og i forhold til rapportens metodeforståelse: Hvad siger interviewmaterialet om metoder? Hvordan lever praktikernes fremgangsmåder op til rapportens metodefinition, og hvilke problemstillinger oplever brugere og praktikere i forbindelse med metodisk socialt arbejde?

Svarene på disse spørgsmål har ledt os til at strukturere analysen i fire kapitler om hhv. formaliserede eller standardiserede metoder, faglighed og erfaring, motivation og ansvarliggørelse og endelig brugerinddragelsesmetoder.

Det første analysekapitel, rapportens kapitel 3, retter sig mod det, som formelt og officielt er praktikernes metoder. Det, vi ser på her, er praktikernes metoder og redskaber til fx at hjælpe forældre til at genvinde styringen over deres børn, som det er det overordnede formål i MST. Kategorisering, dvs. praktikernes arbejde med at bestemme, hvilken hjælp brugerne skal have, behandler vi som en del af det overordnede spørgsmål om metoder. I visse tilfælde er kategorisering nemlig lig med arbejdets formål. Det er fx tilfældet for sagsbehandlerens arbejde med at afgøre, om den ledige skal have tilbudt et fleksjob eller en revalidering. Vi kommer således ind på det, man kan kalde kategoriseringsmetoder. Generelt indgår kategoriseringen desuden som en forudsætning for at kunne iværksætte en indsats. Kategorisering må derfor betragtes som en vigtig del af det metodiske arbejde.

Kapitel 4 handler om faglighed og erfaring. Det er vigtige elementer, når praktikerne skal udfylde de metodiske retningslinjer. De spiller

ind på mange forskellige måder i forhold til metodisk arbejde; vi ser nærmere på hvordan.

Før praktikerne går i gang med selve indsatsen, vil det ofte være nødvendigt at se på og arbejde med brugernes motivation ud fra en idé om, at hvis brugerne ikke er motiverede, så hjælper indsatsen ikke. Overvejelser omkring motivation og ansvarliggørelse af brugerne fylder meget i vores interview med praktikerne. Dette tema er derfor i centrum for kapitel 5.

Kapitel 6 handler om metoder til brugerinddragelse, dvs. hvad praktikerne i praksis gør for at inddrage brugerne, om de eksempelvis bruger bestemte teknikker i samtalen med den psykisk syge bruger. Når det er relevant at behandle brugerinddragelsesmetoder i denne undersøgelse, skyldes det flere ting. For det første har der siden 1998 været lovkrav om, at brugerne skal inddrages i behandlingen af deres egen sag. For det andet er det i de flestes øjne et udtryk for god praksis så vidt muligt at lytte til brugerne og deres ønsker i det sociale arbejde. Som det også vil fremgå af analysen, er brugerinddragelse en uomgængelig del af praktikernes bevidsthed og opfattelse af, hvad deres arbejde indebærer. Derfor tildeler vi brugerinddragelse en central plads i denne analyse.

Vi præsenterer analysens resultater i det følgende, idet vi først ser på, hvordan praktikerne arbejder metodisk med det, der er arbejdets overordnede formål.

FORMALISEREDE OG STANDARDISEREDE METODER

En metode indebærer som tidligere beskrevet nogle overvejelser over midlerne til at opnå bestemte formål. I socialt arbejde er formålet som regel at forebygge eller afhjælpe nogle problemer ved brugerens situation og dermed ændre på brugerens adfærd eller vilkår. I dette kapitel ser vi på, hvordan socialarbejderne arbejder med relativt formaliserede metoder, dvs. officielle og anerkendte metoder til at opfylde arbejdets formål. Vi behandler analysens resultater under en række temaer, som går igen i de forskellige socialarbejders og brugeres udsagn. Samtidig ser vi på, hvilke problemstillinger det rejser af relevans for metoder i socialt arbejde generelt.

Det gælder umiddelbart for MST-terapi og den kommunale beskæftigelsesafdeling, at der foreligger metodiske standardiserede retningslinjer for arbejdet, dvs. bestemte og relativt klart definerede fremgangsmåder med bestemte standarder. Praktikerne på fritidstilbuddet og i lokalpsykiatrien har imidlertid også erfaringer med og holdninger til brugen af metoder, og dem inddrager vi også i analysen.

MST-METODEN

Klare retningslinjer

MST (Multisystemisk terapi) er klart den af de fire typer socialt arbejde, som udstikker de mest detaljerede retningslinjer for praktikernes arbejde:

[Fremgangsmåden] er meget, meget målrettet i MST. Jeg ved lige, hvilken bog jeg skal gå efter; så gør vi sådan og sådan. Der er ikke noget, der er overladt til tilfældighederne i MST. (MST-terapeut)

Gennem hele MST-forløbet er der bestemte kriterier og retningslinjer for arbejdet. Vores interviewmateriale siger primært noget om selve indsatsen, som MST-terapeuterne står for; men forud for dette har medarbejdere i kommunen foretaget en indledende kategorisering af den såkaldte henvissende adfærd hos den unge. En familie bliver kun tilbudt et MST-forløb, hvis der foreligger konkret dokumentation – fx via politirapporter – for bestemte og alvorlige problemer hos den unge som fx kriminalitet eller vold. En terapeut siger følgende om at tage udgangspunkt i dokumenterede problemer:

Det, som er det gode ved MST, er, at vi er ude over antydninger, vi er ude over formodninger. Vi er kun interesseret i det, der er bevis for. (MST-terapeut)

MST-arbejdet har det relativt klare formål at ændre på den uhensigtsmæssige adfærd hos den unge. Arbejdet retter sig imidlertid primært mod forældrene, idet et ændret handlemønster hos forældrene betragtes som forudsætningen for at ændre på den unges adfærdsmønster. Derfor er det overordnede formål med MST egentlig at ændre på forældrenes handlinger og give dem nogle redskaber til at ændre på situationen i forhold til deres barn.

MST illustrerer, hvordan en metode som regel bygger på en bestemt teoretisk forståelse af problemer og deres årsager. I dette tilfælde forudsætter MST, at forklaringen på en ungs persons eksempelvis voldelige adfærd skal søges i de mange sociale systemer – deraf betegnelsen multi-systemisk – som omgiver den unge. Den teoretiske forforståelse definerer forældrene som et vigtigt element i de omgivende sociale systemer, og det betyder, at det er dem, indsatsen retter sig imod. Derudover arbejder terapeuterne i MST med nogle teknikker fra kognitiv terapi¹ ud fra en idé om, at uhensigtsmæssig adfærd skal ændres ved at arbejde med forældrenes

1. Kognitiv terapi er en terapiform, som handler om at ændre på klientens tænkning, erkendelse og handlingsmønstre frem for eksempelvis at fokusere på det følelsesmæssige som i psykoanalysen. <http://www.netdoktor.dk>

opfattelse af problemerne. MST som metode har altså nogle teoretiske forudsætninger i bl.a. systemteori og kognitiv psykologi, som er med til at definere, hvilke fremgangsmåder og redskaber terapeuterne bruger for at nå målet (Littell et al., 2005; <http://www.mstservices.com>).

Metodens konkrete udmøntning

MST-terapeuternes konkrete arbejde består for en stor del i at omformulere det overordnede problem i en række mindre problemer og løsninger, dvs. delmål. Terapeuterne fortæller, at de arbejder systematisk ud fra MST's principper med at gøre problemer og handlemuligheder så konkrete som muligt, samt med at gøre succeskriterierne målbare.

MST-terapeuten skal fx benytte sig af nogle bestemte standardiserede teknikker i samtalen med forældrene, bl.a. sekvensanalyse og fitcirkler². Disse teknikker skal skærpe opmærksomheden omkring de omstændigheder i omgivelserne, som forstærker den unges problematiske adfærd. Forældrene skal ideelt set lære teknikkerne, så de selv kan anvende dem til at analysere nuværende eller nyopståede problemer med den unge. En forælder fortæller om arbejdet med fitcirkler:

Vi [forældrene] sidder jo sammen med Anja [terapeuten] og siger fx: Finn [sønnen] er grov og flabet, det laver vi en cirkel på; Finn har nogle dårlige kammerater, det er i en anden cirkel; og hvordan skal vi gribe det an? Det med, at Finn er grov og flabet, kræver jo, at han får nogle konsekvenser, hvis han ikke opfører sig ordentligt. Det skal vi så skrive op i de der cirkler. (Forældrepar)

Blandt de andre vigtige teknikker, som MST-terapeuterne arbejder med er *konsekvens* og *belønning*. De forsøger at lære forældrene konsekvens og belønning som de primære redskaber til at løse konflikter med deres unge. Belønninger kan fx bestå i, at de unge får tildelt penge eller andre materielle goder, mens konsekvens kan være, at forældrene lukker for lomme-pengene eller nægter den unge adgangen til mobiltelefon, tv eller computer. Eksempelvis låste en forælder døren og tog batteriet ud af ringeklokken

2. *Sekvensanalysens* formål er at analysere de problematiske hændelser med den unge; hvad skete der før, under og efter hændelsen? Og hvordan kan man ændre på forløbet, hvis der sker noget lignende igen? *Fitcirkler* bruges til at kortlægge og visualisere årsagerne til et givent problem. Problemet skrives i midten, og MST-terapeuten eller forældrene tegner ringe rundt om problemet, idet hver ring symboliserer en mulig årsag til problemet (se fx <http://www.mst-danmark.dk>).

for at vise konsekvens over for sin datter, hvis hun ikke kom hjem til tiden. Flere forældre giver udtryk for, at de umiddelbart var skeptiske over for konsekvens- og belønningsmetoden. En forælder siger om brugen af belønninger:

Det, synes jeg fandeme, var noget mærkeligt noget. Altså helt ærligt, det synes jeg. At han skal have belønning for at komme hjem til tiden, det, synes jeg da, må være den mest naturlige ting at komme hjem til tiden. I det hele taget – at opføre sig ordentligt – at man skal have belønning for det, det havde jeg meget svært ved at acceptere, rigtigt svært. (Forælder)

Metodens begrænsninger

Hvad angår denne pisk- og gulerodsmetode, er den ifølge nogle forældre og terapeuter ikke lige velegnet til alle typer af problemer med de unge. En anden forælder fortæller fx, at forhandlingerne med datteren om at vaske op, støvsuge osv. for at få taletidskort, cigaretter og penge har været virkningsløse, fordi datteren formodentlig skaffer sig penge ved kriminalitet.

Ligeledes afhænger succesen med MST ifølge flere terapeuter af, at familierne har et netværk, der kan inddrages. Det er ifølge flere forældre ikke nogen uproblematisk forudsætning. Én siger, at det er i strid med hendes ønske om at klare problemerne selv. En anden fortæller, at hun ikke har nogen familie eller venner at trække på.

Selvom MST-terapeuterne generelt er tilfredse med de redskaber, som de arbejder med i MST, er der alligevel enkelte terapeuter, der er kritiske. Det, at metoden er udformet til at skulle håndtere alle typer af situationer med MST-redskaber, vanskeliggør ifølge flere terapeuter det praktiske arbejde. En terapeut oplever, at det er svært, når der opstår problemer, som hun ikke er klædt på til med MST-redskaber. Som hun siger, så giver MST ikke en opskrift på løsningen på alle problemer.

Rammerne for MST

Supervision indgår desuden som et vigtigt redskab i MST til at fastholde fokus på det væsentlige i fastsættelsen af problemer og løsninger. En MST-supervisor siger følgende:

Hvis jeg har en fornemmelse af, at vi er ved at ryge lidt af sporet, og der bliver brugt for megen energi på et eller andet, så vi ikke kommer videre, så er det min opgave at få det ind på sporet igen.

Og hvis jeg ikke fanger det, så er der konsulenter ovre i USA til at fange det. (MST-supervisor)

En terapeut fremhæver den intensive dokumentation, supervision og erfaringsopsamling som noget positivt i forhold til hans erfaringer fra tidligere job:

Der forsvinder normalt en masse god tavs viden ud af systemet. Men der har jeg en oplevelse af, at det er vældig godt organiseret i MST; der er nogle metoder, man arbejder specifikt ud fra, der bliver fulgt op, og der er forskning på det, så den viden ikke ryger. Det, synes jeg, er mærkbart bedre i forhold til tidligere. (MST-terapeut)

Konkretiseringen af problemer og succeskriterier muliggør ifølge terapeuterne, at både de og forældrene altid er bevidste om, hvilke mål de arbejder hen imod, og hvordan det går med at nå målene. MST opererer eksempelvis med et særligt karaktersystem fra et til ti, som angiver graden af succes med hensyn til målene, hvor ti er en fuldstændig løsning af problemet. En terapeut beskriver de klare rammer som positive og motiverende for både forældre og terapeuter:

Det gode ved MST, eller det, jeg i hvert fald har arbejdet utroligt godt under, det er, at der er nogle rammer, og det er derfor, at vi som terapeuter faktisk kan opnå rigtig meget succes. Vi ser meget målbare fremskridt uge for uge, så vi som behandlere har en meget god fornemmelse af, at der faktisk sker noget. Det kan vi jo også se hos forældrene; de kan også sidde og sige: Se den er oppe på ti [højeste karakter] i den her uge. (MST-terapeut)

Retningslinjer giver frihed

Vi har tidligere i rapporten præsenteret den gængse kritik af standardiserede metoder for at indskrænke socialarbejdernes handlemuligheder og sensitivitet over for brugere. I lyset af denne standardkritik kommer MST-terapeuterne med nogle interessante betragtninger. En terapeut oplever, at de standardiserede retningslinjer giver terapeuterne frihed. Han mener, der er gode muligheder for at tilrettelægge arbejdet fleksibelt og træffe beslutninger inden for rammerne, og de detaljerende retningslinjer blokerer ikke

for en tilpasning til familiernes forskellige situationer, idet terapeuten kan lade brugernes behov for kontakt og hjælp styre fremgangsmåden.

Det at have et arsenal af konkrete værktøjer til sin rådighed kan altså give socialarbejderne en oplevelse af frihed. Der er nogle teoretiske og metodiske rammer for deres arbejde, som gør det relativt klart, hvordan de kan forstå og handle på brugernes problemer. De interviewede er altså umiddelbart positivt indstillede over for MST som metode.

Forbehold i forhold til metoden

Enkelte terapeuter påpeger imidlertid en række problemer ved at arbejde med de faste retningslinjer, der ligger i MST. En terapeut er fx kritisk over for MST's redskaber til at evaluere og vurdere indsatsens succes. En del af evalueringen foregår ved at svare ja eller nej på spørgsmålene i et resultatskema. Terapeuten forklarer, at resultatskemaet spørger til en række problemer, som ikke er relevante i forhold til alle unge, fx: "Har den unge taget narko eller været involveret i kriminalitet i den periode, familien har været inde i MST?" Mange af de unge har slet ikke haft den slags problemer fra starten, og når man i MST evaluerer, om de fx har røget hash og tolker et nej som noget positivt, "så kommer man til at smykke sig med en succes, som ikke har noget med MST at gøre" (MST-terapeut). Terapeuten mener følgelig, at MST har behov for andre måder at måle indsatsens effekter på.

I det hele taget er MST ifølge samme terapeut omgæret med lidt for stor optimisme. Han påpeger, at kommunerne skal passe på med at tro, at MST er løsningen på alle deres problemer. Som terapeuten siger:

Man skal passe på, at man ikke sælger det [MST-konceptet] over evne. Kommunerne skal sørge for at finde ud af, hvilke familier det duer i, og hvilke det ikke duer i, så man ikke svigter nogen familier på det. (MST-terapeut)

Det er underforstået i citatet, at der kan være familier med problemer, som skal afhjælpes på en anden måde eller med tiltag ud over MST. Denne pointe understreges af et par af vores interview med brugerne. I et tilfælde accepterer forælderen ikke det grundlæggende i MST-konceptet, at forældrene skal ændre handlemønstre. Denne forælder mener, at børnenes adfærdsmæssige problemer skyldes samfundets krav som fx skolens og kommunens urealistiske forventninger til børnene. Derfor er forælderen grundlæggende ikke indstillet på, at han eller hans børn skal lave noget om. En

anden forælder mener, at hun hverken har netværk eller egne ressourcer til at gøre noget ved situationen i forhold til sin datter. På det tidspunkt, hvor MST-indsatsen iværksættes, er hendes egentlige ønske, at kommunen skal tvangsfjerne datteren. For disse to familier gælder det ifølge forældrene selv, at den positive effekt, MST måtte have haft, forsvinder igen, efter at indsatsen er afsluttet.

Metodiske redskaber er med andre ord ikke altid tilstrækkeligt brede til at kunne favne den vifte af forskellige problemer, som socialarbejderne står over for. Flere af MST-terapeuterne giver fx eksempler på, at de har arbejdet med familier, hvor de havde en klar fornemmelse af, at MST ikke virkede eller ville virke på sigt. Oplevelsen af at mangle redskaber til at takle brugernes specifikke problemer er en tilbagevendende problematik i vores interviewmateriale, og vi behandler spørgsmålet mere indgående under kapitlet om brugerinddragelse.

ARBEJDSEVNEMETODEN

Samtaleredskaber

Sagsbehandlerne i den kommunale beskæftigelsesafdeling arbejder også med officielle metoder, nemlig matchgruppeinddelingen og arbejdsevne-metoden og herunder redskaberne dialogguide og ressourceprofil (<http://www.arbejdsevne metode.dk>). Vores interviewmateriale giver en rig illustration af, hvordan sagsbehandlerne arbejder med at give de overordnede metodiske retningslinjer et konkret indhold.

Når sagsbehandlerne tager imod brugerne i beskæftigelsesafdelingen, så har forvaltningens modtagelse allerede kategoriseret dem i matchgrupper. De sagsbehandlere, vi har interviewet, beskæftiger sig primært med matchgruppe 4 og 5, dvs. ledige, som er langt fra arbejdsmarkedet. Der foreligger journaler på alle brugere fra modtagelsens side. De fleste sagsbehandlere giver udtryk for, at de i en vis udstrækning orienterer sig i disse journaler, men at informationerne fra journalerne kun i begrænset omfang bestemmer den endelige afklaring.

I arbejdet med at afklare de ledige brugere og fastlægge den korteste vej til selvforsørgelse skal sagsbehandlerne i en vis udstrækning følge retningslinjerne i dialogguiden og ressourceprofilen. Sagsbehandlerne bruger disse metodiske redskaber til at fastlægge brugernes evner, ønsker og muligheder. Om brugen af ressourceprofilen siger en sagsbehandler:

Ressourceprofilen bruger man til at afdække folks ressourcer. Det er simpelthen et socialt *arbejdsredskab*, hvis man kan sige det sådan. Det er egentlig en *samtaleteknik*, hvor du kommer ind på alle relevante områder af borgerens liv. Man får en fornemmelse af, hvad borgerens totalsituation er, så vi arbejder helhedsorienteret. [vores fremhævelse] (Sagsbehandler)

Her har vi et eksempel på en metode til at få et helhedsorienteret billede af brugerens situation. Den definerer mål og midler for arbejdet. Når sagsbehandlerne fortæller om, hvordan de bruger metoderne, giver mange af dem udtryk for, at de ikke følger guiden og profilen slavisk, men spørger ind til begreberne fra disse metoder – fx 'eget arbejdsmarkedsperspektiv' – i de afklarende samtaler.

Forskellig brug af redskaberne

Som middel til at afklare brugerens muligheder skal sagsbehandlerne altså benytte nogle relativt standardiserede metoder, som er udformet til at strukturere deres samtaler med brugerne. Der er dog klart forskel på, hvor meget sagsbehandlerne lægger vægt på at følge redskabernes systematik.

En sagsbehandler mener, det er problematisk, at matchgruppeinddelingen og ressourceprofilen er formuleret som strategier gennem lovgivning. Det indebærer en ringe sensitivitet over for brugerne:

Det medfører, at vi langt hen ad vejen sidder med et arbejdsredskab, der er generende i vores dagligdag. Det er lige, som om man glemmer lidt, at det er borgere, vi snakker om. (Sagsbehandler)

En anden sagsbehandler er imidlertid positiv over for fremgangsmåderne og fortæller om, hvordan hun arbejder med en sag og laver journalisering:

Jeg er meget systematisk; jeg er den person, at hvis jeg ikke skriver på journalen den samme dag, så gør jeg det allersenest næste dag. Det er virkelig en kæphest for mig uden lige, at jeg hele tiden er inde og følge op. (Sagsbehandler)

Hun understreger, at hun gør meget ud af det systematiske dokumentations- og opfølgingsarbejde, men hun oplever, at det ikke er alle kolleger, der går lige meget op i dette.

Individuel systematik

Andre af sagsbehandlerne peger på, at de arbejder med det, vi vil kalde 'en individuel systematik'. Det vil sige, at de – som supplement til eller i stedet for de officielle værktøjer – anvender deres egne fremgangsmåder systematisk fra bruger til bruger. Eksempelvis fortæller enkelte sagsbehandlere om, hvordan de forsøger at afstemme deres tilgang til de forskellige brugere ved altid at bruge særlige teknikker som fx at matche deres sprog. En sagsbehandler forklarer:

Til de unge mellem 18 og 25 går jeg meget mere ind og taler deres sprog. Jeg synes meget, det handler om, at man er på! Jeg bruger jo fx SMS'er for at kunne få kontakt med dem. Altså, jeg prøver jo at bruge det, de selv bruger. Jeg er helt, helt anderledes, både i min måde at tale på og i min kontakt, end jeg er over for en 40-50-årig – helt, helt anderledes. Og jeg prøver også at smide, hvad jeg har, hvis den unge ringer og siger: Nu brænder lokummet! Det er det, der virker! Det er, at man er der, og at de får tillid til én. (Sagsbehandler)

Dette citat illustrerer, hvordan nogle sagsbehandlere har udviklet individuelle fremgangsmåder for deres samtaler med brugerne; her ved systematisk at matche brugerens sprog. En anden sagsbehandler fortæller om sin teknik til at bryde isen i forhold til især nye brugere. Hun matcher brugerens kropssprog og attitude, så en kølig distanceret bruger fx bliver mødt med kølighed. Det oplever hun som en god metode til eksempelvis at få en uvillig bruger til at ændre indstilling.

Disse eksempler illustrerer, hvorledes sagsbehandlerne udfylder de metodiske rammer forskelligt, og at der – selvom nogle fremgangsmåder er individuelle – godt kan arbejdes med dem systematisk fra sag til sag. Sagsbehandlernes individuelle systematikker kan imidlertid ikke siges at være metodiske i denne rapports definition. Metodiske bliver de først i det øjeblik, der bliver sat ord på dem, så andre kan bruge dem. Endvidere er de individuelle forskelle ind imellem så markante, at vi ikke blot må beskrive dem som forskellige måder at *udfylde* fx arbejdsevnetodens metodiske rammer på, men også som distinkt forskellige fremgangsmåder.

DET OPSØGENDE PSYKIATRISKE ARBEJDE

Samtalen som redskab

I det lokalpsykiatriske arbejde afhænger retningslinjernes detaljeringsgrad af, om der er tale om hjemmeplejen, SKP-ordningen (støttekontaktordningen) eller lokalpsykiatrien. I lokalpsykiatrien er det fx lovpligtigt at lave handleplaner for brugerne, men der er ikke noget krav om, at medarbejderne udformer planerne på en bestemt måde.

Inden for lokalpsykiatrien og SKP-ordningen handler den primære indsats om at opsøge og tale med brugerne. I vores interviewmateriale beskriver de fleste medarbejdere deres konkrete og ofte indledende møder med brugerne. Det gør det vanskeligt for os at vurdere, i hvor høj grad medarbejderne systematisk benytter redskaber som fx handleplaner, idet sådanne må formodes at være 'skrivebordsarbejde', som foregår mellem samtalerne med brugerne. Derfor behandler vi i det følgende primært medarbejdernes udsagn om deres mindre standardiserede fremgangsmåder.

Skabelsen af en atmosfære af tillid og tryghed fremstår gennemgående som det primære formål med samtalerne mellem medarbejdere og potentielle brugere i lokalpsykiatrien, specielt i de indledende samtaler. En medarbejder i lokalpsykiatrien siger om formålet med samtalen:

Jamen, det er egentlig først og fremmest at få en god kontakt og en relation stablet på benene, ikke. Og det tager jo tid at lære hinanden at kende og få patienterne til at føle sig trygge og have tillid til, at jeg også vil dem noget godt. Og så synes jeg, at det handler meget om samarbejde, altså mellem den enkelte patient og mig. (Medarbejder i lokalpsykiatrien)

En medarbejder fortæller, hvordan hun arbejder med at afdække en brugers problemer:

Ved at snakke med ham [brugeren], være sammen med ham og finde ud af, hvad der er sket. Ved at høre på hans historie og se på, hvordan han er, og hvad det er, han udtrykker. Hvad er hans drømme, hvad er det, han gerne vil, og det han så siger, han vil, sammenholdt med sådan som han har det. Historien bagud og hans drømme fremad, hvordan hænger det sammen? Hvad er det, der skal til for at nå det, som han gerne vil, og det, som han

drømmer om, og det, som jeg med min faglige rygsæk siger, hvordan hænger det sammen? Kan det lade sig gøre, og i givet fald: Hvilken vej skal man så gå, og hvilket skridt kunne være det første skridt i at nå i den retning, for at det ligesom kan blive til noget. (Sygeplejerske i lokalpsykiatrien)

Selvom sygeplejersken her benytter sin egen fremgangsmåde, minder den om de systematiske samtaleteknikker hos sagsbehandlerne. I begge tilfælde kan der være tale om en fremgangsmåde for samtalerne, som socialarbejderne bruger systematisk fra bruger til bruger. Det, der afgør, om arbejdet kan kaldes metodisk, er, hvorvidt der er tale om samtaleredskaber, som socialarbejderne deler med kolleger.

Samtalen som hjælp

Ifølge flere medarbejdere fungerer samtalerne med de psykisk syge ofte som en umiddelbar hjælp, idet samtalerne har en terapeutisk, dvs. behandlende karakter. Om samtalen med en bruger, der lider af PTSD (Posttraumatic Stress Disorder), siger en SKP-medarbejder:

Jo flere gange, han fortæller historien, jo bedre. Det handler om, at han selv kan få overblik over det her – den her historie. Det kan godt være 100 gange, at vi skal lytte igennem. (SKP-medarbejder)

Helt i tråd hermed siger en sagsbehandler om samtalerne med ledige:

Jeg tror, man kan gøre meget i samtalen i nuet, i hvert fald som en her og nu førstehjælp. (Sagsbehandler)

Et vigtigt formål med samtalen kan altså være en umiddelbar hjælp til brugeren. Her overlapper den diagnosticerende og den behandlende del af det sociale arbejde. En del af det lokalpsykiatriske arbejde handler om at fastsætte den rette behandling eller indsats, men samtidig starter behandlingen allerede ved de første samtaler. Endvidere handler samtalerne ifølge en medarbejder i lokalpsykiatrien om at modvirke den afmagt, som nogle af de psykisk syge kan opleve, samt at gøre dem opmærksomme på deres handlemuligheder.

Personlig kontakt opleves positivt

Brugerne har på deres side nogle oplevelser, der i vid udstrækning afspejler medarbejdernes ambitioner. Deres oplevelser handler ofte også om tryghed og det, at der bliver skabt tillid og tryghed igennem samtalerne. Ofte har brugerne en forhistorie og nogle dårlige erfaringer med bl.a. hospitalsvæsenet. I modsætning til disse erfaringer oplever flere af dem de opsøgende kontaktformer som SKP og hjemmesygeplejen som et positivt alternativ. Brugerne oplever de uformelle samtaler og hjælp til fx medicinbestilling som en stor hjælp.

En bruger fortæller, at hun bruger SKP-ordningen, når hun har problemer og behov for at snakke med nogen. Desuden deltager SKP-medarbejderen i møder med hendes sagsbehandler. Hun taler altid møderne igennem med SKP-medarbejderen inden. En anden bruger fortæller om, hvordan hun oplevede de indledende samtaler:

Der var en masse ting, jeg syntes, at jeg skulle have bearbejdet. Og det snakkede jeg meget med Lotte [Sygeplejerske i lokalpsykiatrien] om. Så vi snakkede sådan set meget personligt. Det var svært for mig i starten, da hun kom, fordi jeg havde svært ved helt at føle tillid til hende, fordi jeg syntes, det var meget privat, at hun kom ind i mit hjem. Men det vænnede jeg mig til og blev rigtig glad for det. Det var noget, jeg glædede mig til. Det blev ligesom en ventil til en anden verden; hun var én, jeg havde tillid til at kunne snakke med om alverdens personlige ting, som man ikke snakker med alle mulige om. Så det var faktisk fedt nok, det var det. (Bruger)

En anden bruger fortæller om sit første møde:

Så fik vi en kop kaffe, og så røg vi nogle smøger, og så snakkede vi om vejr og vind. Det var ikke sådan noget specielt, det var bare hygge. (Bruger)

Brugerne kan altså opleve det opsøgende arbejde som mere eller mindre grænseoverskridende. Samtidig oplever mange den uformelle samtale i hjemmet som noget rart. Det, brugerne forholder sig til her, er dog ikke nødvendigvis fremgangsmåden som sådan, men nærmere, hvordan de oplever socialarbejderen og dennes takling af situationen.

Det fremstår fx også i forhold til MST, som om flere brugere har

en meget positiv oplevelse af relationen til socialarbejderen, når forholdet minder om en venskabelig relation. Brugerne er generelt glade for den personlige samtale, som indebærer, at de kan 'få luft' for nogle af deres problemer. Det virker imidlertid ikke, som om brugerne altid er klar over, hvad samtalerne med socialarbejderne har som formål, ud over det hyggelige. Ud fra rapportens metodebegreb er det vigtigt, at socialarbejderen gør sig indsatsens formål klart. Ud fra overvejelser om brugerinddragelse bør socialarbejderen imidlertid også så vidt muligt kunne formidle formålet til brugeren. På det punkt vil der logisk set være en naturlig forskel mellem det udredende og det behandlende arbejde. I det udredende arbejde er formålet per definition udredning, og her kan socialarbejderen vanskeligt oplyse andet om arbejdets formål, end at det handler om at fastsætte brugerens behov og mulige indsatser. Klarhed om arbejdets formål er derfor mere relevant i forhold til det behandlende arbejde, hvor idealet må være, at brugerne er klar over, hvor indsatsen skal føre hen, samt hvilke betingelser der gælder for forholdet mellem bruger og socialarbejder, så brugerne fx ikke forveksler forholdet med en venskabelig relation, hvis det ikke er det. Man kan selvfølgelig tænke sig undtagelser, hvor en fuld informering af brugeren om arbejdets formål kan give problemer, eksempelvis hvis brugeren er syg eller af anden årsag ikke kan kapere informationerne. Generelt er et væsentligt argument for metoder dog, at de fremmer klarhed omkring arbejdet, også i forhold til brugeren.

Debat om metoder

En afdelingsleder fra lokalpsykiatrien leverer i tråd hermed et argument for den systematiske brug af metoder og redskaber. Han ser bl.a. handleplanen som et redskab til at konkretisere problemer og målsætninger samt sætte en ramme for forløbets varighed, så brugerne undgår en længere tilknytning til lokalpsykiatrien end nødvendigt. Formuleringen af konkrete og realistiske målsætninger i handleplanen gør det muligt at evaluere indsatsens virkning og dokumentere denne over for bl.a. brugeren. Når socialarbejderen fastsætter klare succeskriterier, er det samtidig lettere at vurdere, hvornår opgaven er afsluttet, og dermed begrænse forløbets varighed. Lederen siger, at arbejdet med handleplaner handler om:

(...) at sikre, at det bliver tydeligt, hvorfor brugeren er i det her tilbud, og hvad perspektivet er. Før i tiden var det underforstået, at den hjælp, de skulle have, nok var evig. Det var for resten af tiden. Men vi kan ikke have et succeskriterium, der hedder: Når

de [brugerne] er lykkelige mennesker, selvforsørgende og alle de her ting – det kan ikke nytte noget. Vi er nødt til at få defineret, hvornår de har fået det fulde udbytte af det, som vi kan gøre. (Afdelingsleder i lokalpsykiatrien)

Afdelingslederen argumenterer her for, at man skal være varsom med for luftige succeskriterier og uklare mål. Samtidig vil der være typer af socialt arbejde, hvor det at begrænse indsatsens varighed ikke er et ideal i sig selv. Forskellige former for terapeutisk arbejde samt fx vores eget eksempel, fritidstilbuddet Oasen, kan godt være metodisk uden af have et tidligt endemål og en ambition om at begrænse indsatsens omfang.

Afdelingslederen fortæller videre om arbejdet med at konkretisere og standardisere fremgangsmåden, at de startede med at bede medarbejderne om at beskrive praksis:

Helt simpelt at bede medarbejderne om: Den situation, du nævner der, prøv at beskrive den, og gør det ud fra en standard, som gør det sammenligneligt. Altså, hvad indeholder den konkret, hvad sker der, hvad er dine overvejelser i den forbindelse? (Afdelingsleder i lokalpsykiatrien)

Arbejdet med at konkretisere og kortlægge praksis har ifølge afdelingslederen resulteret i et opgør med forestillingen om, at det sociale arbejde ikke lader sig beskrive. Medarbejderne i psykiatrien har tidligere afvist at kunne beskrive eller konkretisere deres arbejde med henvisning til, at deres 'fornemmelser' og 'følelser' ikke lader sig beskrive. De har således fastholdt, at en del af deres arbejde baserer sig på tavs viden. Ved at tilskynde medarbejderne til at sætte på ord deres overvejelser og vurderinger, har man imidlertid gjort praksis sammenlignelig, og det har ifølge afdelingslederen ført til bedre faglige diskussioner og en større grad af erfaringsudveksling.

Flere medarbejdere er imidlertid bekymrede ved udsigten til at skulle arbejde med de psykisk syge efter mere fastlagte og ensartede retningslinjer. Medarbejderne lægger vægt på, at retningslinjerne for arbejdet med psykisk syge brugere ikke kan standardiseres fuldstændigt, fordi brugernes situationer og sygdomme er vidt forskellige. En medarbejder fra lokalpsykiatrien siger:

Der har været snak om, at man ville standardisere de psykiatriske behandlingstilbud; at vi skulle have sådan nogle skemalagte de-

pressions-skemaer, som vi så simpelthen skulle sidde og stille spørgsmål ud fra. Der har jeg det sådan, at hvis vi når dertil, så er jeg den, der er rejst. Altså i princippet kunne vi lige så godt og meget billigere – tænker jeg – udstyre alle sindslidende med en computer, så de kunne få besked en gang om ugen. Det bliver for robotagtigt, synes jeg. Jeg kan godt lide samarbejdet i stedet. (Medarbejder i lokalpsykiatrien)

De foregående citater illustrerer uenigheden mellem fortalernes for en systematisk brug af metoder og dem, som er bekymrede over tendensen til at underlægge det sociale arbejde ensartede retningslinjer. Der er dog ikke tale om en logisk eller nødvendig modsætning. Fordi socialt arbejde beskæftiger sig med 'vilde problemer', vil det være urealistisk at gennemføre en fuldstændig standardisering af det sociale arbejdes metoder, sådan som skeptikerne frygter. Standardiserede metoder kan altid kun være rammer, som det er op til de respektive socialarbejdere at udfylde. Det ændrer dog ikke på, at der kan være eksempelvis politiske ønsker om at ensarte det sociale arbejdes resultater ved at ensarte dets metoder. I modsætning hertil hævder fx nogle af fortalernes for tavs viden som basis for det sociale arbejde, at en stor del af arbejdets redskaber ikke kan beskrives og sættes på formel.

Her ligger for os at se nogle udfordringer: For det første for dem, der fastlægger rammerne – nationalt og lokalt – om ikke at forsøge at bestemme i detaljer, hvordan metoderne skal udmøntes. For det andet for de socialarbejdere, som arbejder med metoder, i at udfylde de metodiske rammer på en fagligt forankret måde, hvor de sætter ord på det, de gør, og ikke fastholder, at de arbejder ud fra fornemmelser, som ikke lader sig beskrive.

KLUBARBEJDET MED UDVIKLINGSHÆMMEDE

Få faste retningslinjer

På fritidstilbuddet Oasen er formålet med arbejdet mindre konkret og afgrænset, end det er tilfældet i de tre andre former for socialt arbejde. Et af hovedformålene med Oasen er at give de udviklingshæmmede brugere et fritidstilbud, hvor de kan skabe sociale kontakter og dyrke deres fritidsinteresser. Samtidig er det imidlertid meningen, at der skal ske en udvikling af brugerne og deres kompetencer. 'Udvikling' er svært at afgrænse, og

derfor er det vanskeligt at afgøre, hvornår målet er nået. Der er således heller ikke nogen ambition om, at arbejdet på Oasen skal afsluttes; stedet fungerer på den måde som en klub, hvor brugerne kommer, så længe de har lyst. Arbejdet på Oasen lever ikke umiddelbart op til metodebegrebets krav om et klart defineret formål med arbejdet. De pædagogiske medarbejdere på Oasen har endvidere ingen bestemte metoder til at fastsætte, hvilke sider af brugeren der skal udvikles. En pædagogisk medarbejder fortæller:

Jeg har ikke en værktøjskasse, jeg kan tage frem og sige: Nu skal jeg gøre sådan. Mine redskaber er i virkeligheden min kommunikation. (Pædagogisk medarbejder)

Det er i vidt omfang op til den enkelte medarbejder at bestemme de fremgangsmåder, der bl.a. skal være med til at fremme udviklingen af brugernes sociale kompetencer. En del af medarbejderne siger dog, at de ofte vender deres beslutninger med kollegerne.

De pædagogiske medarbejders fremgangsmåde til dels at afdække brugeres ønsker, dels at bestemme, på hvilke områder brugeren skal udvikle sig, er bl.a. de uformelle samtaler i sofaen. En medarbejder fortæller:

Det [brugernes behov] er noget, vi [bruger og medarbejder] indbyrdes prøver at finde ud af, og indtil videre har det gået på, at man sidder ude i sofaen og lytter. Vi har ikke noget fast materiale på det. (Pædagogisk medarbejder)

På baggrund af de informationer, medarbejderne får via samtaler og observationer, vurderer de, hvilken indsats der eventuelt skal iværksættes. Mange af brugerne på Oasen er kendetegnet ved en svag formuleringsevne, og derfor søger medarbejderne viden andre steder fra, eksempelvis ved at udveksle oplysninger om brugerne på personalemøder. Desuden kan medarbejderne indhente oplysninger om brugernes problemer og adfærd i brugernes journaler. Nogle – specielt nye – medarbejdere anvender disse oplysninger til at fastsætte brugernes behov, mens andre medarbejdere lægger vægt på at møde brugerne uafhængigt af disse oplysninger.

De pædagogiske medarbejders indgang til brugerne er således ikke præget af fastlagte metoder. Medarbejderne har adgang til fx funktionsbeskrivelser af brugerne, men bruger dem ikke nødvendigvis:

Der er mange af dem [brugerne], der har masser af papirer på sig. Som udgangspunkt har vi ikke læst noget om dem, for vi bør være fordomsfrie, når vi møder dem første gang, og lære dem at kende. Så udgangspunktet er, at man skal 'læse dem', ikke 'læse om dem', men 'læse dem'. (Pædagogisk medarbejder)

Andre medarbejdere lægger vægt på, at der skal være plads til spontanitet og fleksibilitet i arbejdet på Oasen, så man kan imødekomme de forskelligartede brugere.

Dilemma mellem påvirkning og respekt

Som et led i det overordnede formål med at støtte de udviklingshæmmede til at få flere og bedre sociale relationer, arbejder medarbejderne med at påvirke brugernes opførsel. Her består arbejdet i en balancegang mellem så vidt muligt at respektere brugerens ønsker og samtidig forsøge at påvirke deres handlinger fx kost-, hygiejne- og motionsvaner. Det virker ikke, som om medarbejderne har nogen klart formulerede metoder til at sikre, at denne påvirkning foregår med respekt for brugerne.

Medarbejderne på Oasen reflekterer i mange af vores interview over, hvor meget deres egne normer og værdier skinner igennem i arbejdet. I det lys kan man ud fra rapportens metodebegreb overveje, om ikke klare og fælles metoder kunne være en måde at minimere indflydelsen af medarbejdernes private holdninger på og dermed sikre, at brugerne får oplevelsen af ensartede retningslinjer.

I det følgende vil vi kort dvæle ved nogle strukturelle faktorer, som socialarbejderne kan opleve som en væsentlig barriere i forhold til det metodiske arbejde.

STRUKTURELLE BARRIERER FOR DET METODISKE ARBEJDE

Begrænsninger på metodefriheden

Der kan være strukturelle forhindringer for, at socialarbejderne kan arbejde ideelt metodisk, dvs. ud fra rationelle overvejelser om at følge den bedste vej for at nå målet.

Tit og ofte er den bedste vej eller det bedste middel ifølge socialarbejderne ikke en valgmulighed. Det er særligt sagsbehandlere i den kommunale beskæftigelsesafdeling, der oplever en stor kløft mellem på

den ene side deres faglige vurderinger af, hvad der vil være de bedste metoder og løsninger, og på den anden side rammerne i det system, som de arbejder i. Derfor præsenterer vi i dette afsnit udelukkende pointer fra interviewene med sagsbehandlerne.

Sagsbehandlerne er generelt set enige om, at betingelserne for deres arbejde har ændret sig på to afgørende måder i de senere år. For det første er deres muligheder for at hjælpe brugerne med andet end job blevet stærkt begrænsede. Flere sagsbehandlere konstaterer, at de ikke længere har mulighed for at give brugerne et uddannelses- eller kursus tilbud, selvom det efter deres vurdering er ideelt i forhold til brugerens ønsker og udvikling på længere sigt. Den politiske målsætning om, at ledige frem for alt skal i job, indebærer ifølge sagsbehandlerne, at de ikke altid kan vælge den vej til beskæftigelse, som de finder mest hensigtsmæssig i forhold til brugerens ønsker og mest holdbar på sigt.

For det andet hæfter næsten alle sagsbehandlerne sig ved, at deres bevillingskompetence er væk eller i hvert fald reduceret, så afgørelser om større bevillinger til brugerne bliver truffet på bevillingsmøder, hvor sagsbehandlerne ikke selv deltager. Det afføder desuden en del administrativt arbejde. En sagsbehandler forklarer:

Det er alle de systemer, der hele tiden skal indberettes til for at få bevillinger hjem. Der er meget bureaukrati; bureaukratiet fylder 70 pct. af arbejdstiden. (Sagsbehandler)

Hun reflekterer videre over, hvorfor situationen ser sådan ud:

Jeg synes, vi skal spørge om mange ting, og det er simpelthen, fordi riget fattes penge. Der er en stram økonomistyring, så de giver ikke los og lader sagsbehandlerne træffe beslutningerne. Vi kan indstille til det, og vi kan få ja eller nej, men der ligger meget bureaukrati i at skulle indstille og bruge tid på det, i stedet for at du kan træffe afgørelsen, når du sidder sammen med borgeren. (Sagsbehandler)

Dette er et eksempel på, hvordan praktikerne oplever, at ydre faktorer spiller ind og lægger begrænsninger på deres arbejde. Det har bl.a. konsekvenser for brugerinddragelsen. Flere giver udtryk for, at reduktionen eller fratagelsen af bevillingskompetencen hos den enkelte sagsbehandler har svækket inddragelsen og orienteringen af brugeren. En sagsbehandler

siger følgende om, at afgørelser træffes på bevillingsmøder uden sagsbehandlerens deltagelse:

(...) og når jeg så læser i journalen dagen efter: Nå – det blev et nej, eller nå, det blev et ja. Hvorfor blev det egentligt et ja, og hvorfor blev det egentligt et nej? Det kan jeg godt en gang imellem have svært ved at se. Jeg har ikke ejerskab i noget af det der, så det er svært for mig at forholde mig til det over for borgeren i forhold til Retssikkerhedsloven og så sige: Jamen, hvad er egentlig grundlaget for det ... hvad var detaljen, der lige gjorde, at det lige vendte den ene eller den anden vej (...)? (Sagsbehandler)

Ligeledes giver flere sagsbehandlere udtryk for, at der i dag er færre personer til at lave det samme arbejde, og at brugergruppen samtidig er blevet mere ressourcekrævende. Derfor er der mindre tid til brugerkontakt og dermed brugerinddragelse end tidligere. Kombinationen af manglende ejerskab, tidspres og brugere, der kræver flere ressourcer, har bl.a. resulteret i flere trusler fra utilfredse borgere. Eksemplerne her viser, at socialarbejderne ikke altid har de ideelle betingelser for det metodiske arbejde, idet de har begrænset frihed til at vælge den fremgangsmåde, de finder bedst i forhold til klientens situation.

Opsamling

Indtil videre kan vi konkludere på tværs af de fire cases, at socialarbejderne peger på en række fordele ved at bruge relativt udspecificerede, formaliserede og standardiserede redskaber i arbejdet med at nå indsatsernes forskellige mål. For det første kan en systematisk og veldokumenteret indsats være med til at legitimere indsatsen over for brugeren. For det andet kan dokumentationen og systematikken være medvirkende til, at tavs viden og personlige erfaringer kan italesættes og dermed indgå i en erfaringsudveksling, som er til alles fordel. Hvis socialarbejderne sætter ord på og tydeliggør formålet, og hvis de samtidig følger op med evalueringer af indsatsens effekt, sikrer man desuden, at indsatsen ikke fortsætter længere og derfor griber mere ind i brugerens liv end højst nødvendigt. Nogle socialarbejdere oplever desuden de klare retningslinjer som en frihed og rammerne som en støtte.

Samtidig er flere socialarbejdere bekymrede over faren for, at en højere grad af standardisering og skemalægning af deres arbejde vil medføre, at det bliver mekanisk, upersonligt og ikke tager hensyn til brugernes

forskelligheder. Især sagsbehandlerne oplever, at ændringen af de metodiske retningslinjer for deres arbejde har betydet, at deres frihed til at vælge mellem forskellige indsatser er blevet begrænset. En del socialarbejdere gør modsat opmærksom på, at standardisering og systematik lige så vel kan fungere som ledetråde for det individuelle arbejde, som indebærer en ensretning af arbejdet fra person til person.

Standardiserede fremgangsmåder er imidlertid ikke ensbetydende med, at betydningen af socialarbejdernes skøn forsvinder. Denne pointe vil blive tydeliggjort i det følgende kapitel om, hvordan socialarbejderne bruger deres faglighed og erfaringer i arbejdet.

FAGLIGHED OG ERFARING SOM REDSKAB

Et gennemgående tema i praktikerinterviewene er brugen af erfaring, faglighed og intuition i arbejdet med at fastsætte brugernes problemer og afhjælpe dem. Det er kendetegnende for fænomener som erfaring og intuition, at de i en vis udstrækning er personlige eller forskellige fra person til person. Samtidig kan intuition godt have en teoretisk og bevidst forankring såsom forskellige psykologiske teorier. I de tilfælde gør teorien det muligt at sætte ord på det intuitive og dermed gøre det til genstand for udveksling. Spørgsmålet er, om vi dermed kan betragte det som en del af metodisk arbejde. I dette kapitel vil vi diskutere, hvad praktikerne selv siger om den sag.

MST

Behov for erfaring

Selvom MST tilbyder terapeuterne en værktøjskasse med et omfattende repertoire af udspecificerede og dokumenterede metoder, er metoderne ikke i sig selv nogen garanti for et godt resultat. Flere terapeuter beskriver erfaringer fra tidligere job som en styrke og måske endda en forudsætning for at udøve MST. En siger:

Lige så snart der er en sag, der er lykkedes, så mener man, det er, fordi jeg gør det ud fra MST's holdning. Jeg mener også, det er,

fordi jeg er gammel i gårde og dygtig som pædagog. (MST-terapeut)

En anden terapeut fortæller ligeledes, hvordan han i MST-arbejdet har haft brug for sin viden om fx stoffer, dvs. hash o.l., samt psykiatriske problemer; problemer, som MST ikke nødvendigvis giver metoder til at håndtere. Han vurderer derfor, at mange års erfaring som socialpædagog har haft stor betydning for, at han kan kapere de problemstillinger, han står over for som MST-terapeut.

Her er vi inde på en central problematik i forhold til metodisk socialt arbejde generelt, nemlig spørgsmålet om, hvordan de metodiske rammer udfyldes. Ifølge de to MST-terapeuter er erfaring og en stærk socialpædagogisk faglighed vigtige elementer i et godt MST-forløb, også selvom der foreligger udspecificerede retningslinjer for arbejdet.

Faglighed spiller en betydelig rolle i mange af praktikernes bevidsthed på tværs af de fire typer socialt arbejde, men det er vanskeligt for dem at definere præcist, hvad faglighed vil sige. Viden, erfaringer og fornemmelser er nogle af de ord, praktikerne bruger til at præcisere, hvilke faglige kvalifikationer de bruger som redskaber. På denne måde flyder personlighed og faglighed i nogen udstrækning sammen.

BESKÆFTIGELSESAFDELINGEN

Faglighed versus personlighed

En af sagsbehandlerne i den kommunale beskæftigelsesafdeling svarer på spørgsmålet om forskellen mellem en faglig og en personlig vurdering:

En faglig vurdering, det er jo ud fra de oplysninger, dvs. de faktuelle, men også de meget personlige oplysninger, man får fra borgeren, og ud fra den viden, jeg har – den faglige viden, jeg har – og forskellige teorier. Altså, man får jo meget viden gennem årene. Ud fra det skal jeg træffe en vurdering. (...) Jeg skal kunne dokumentere alle faglige vurderinger. (Sagsbehandler)

Flere sagsbehandlere lægger vægt på, at fagligheden skal være centrum for deres vurderinger. En mener, at sparring med kolleger er en måde at sikre, at det er det faglige og ikke det personlige, der ligger til grund for vurderingerne.

Sagsbehandlerne her kommer med nogle vigtige kriterier for faglighed, såsom at faglighed har en vis teoretisk forankring, samt at faglige vurderinger skal kunne dokumenteres. Disse kriterier giver mulighed for at skelne mellem faglighed og mindre håndgribelige begreber som intuition og fornemmelse, som mange af socialarbejderne på tværs af vores interviewmateriale lægger til grund for nogle af deres vurderinger.

Sagsbehandlerne arbejder som tidligere nævnt efter nogle relativt standardiserede retningslinjer. Samtidig giver nogle af dem udtryk for, at de oplever en stor grad af metodefrihed:

Metodefrihed betyder jo uendeligt meget, for jeg sidder med de her x antal borgere. Det kan godt være, jeg ikke kan give dem psykologbehandling eller nogen anden behandling, men jeg sidder faktisk dels med metodefrihed i forhold til lovgivningen, men jeg sidder jo også med det store ansvar, at det er mig, der kan komme med forslag til, hvad der skal ske i den her sag. Der er ikke nogen, der i og for sig kigger mig over skulderen og siger: Det må du ikke, det skal du. Så metoden er i forhold til mig som person, min næstekærlighed og mit engagement. (Sagsbehandler)

Metodefriheden indebærer således, at den enkelte sagsbehandlers personlighed samt faglige og erfaringsbaserede vurderinger kommer til at spille en vigtig rolle i arbejdet med at bestemme indsatsen over for brugerne. En sagsbehandler fortæller om at kombinere faglighed og personlighed i arbejdet:

Det handler om hele tiden at befinde sig i et rum, hvor du bruger din faglighed lovmæssigt, men hvor du også bruger din menneskelighed, dig selv meget som menneske (...) men det er det faglige, jeg skal lægge til grund for en afgørelse, ellers er der jo ikke nogen ensartet sagsbehandling. (Sagsbehandler)

Metodernes utilstrækkelighed

Flere sagsbehandlere mener, at de standardiserede metoder til at afklare brugerne er unødvendige og i værste fald uhensigtsmæssige. Eksempelvis fortæller en sagsbehandler, at hun i arbejdet med at få brugere i fleksjob tager udgangspunkt i sin viden om det private arbejdsmarked frem for en matchtest. Hun siger om matchtesten:

Den test siger ikke mere, end det du selv kunne finde ud af ved nogle samtaler. Sådan opfatter jeg den – det er vi [sagsbehandlernes] jo uenige om, men jeg mener, at hvis man har en stor bred viden om arbejdsmarkedet, og man har en borger, som man har en tæt kontakt med, så kan man også finde ud af at matche det uden den test. (Sagsbehandler)

Endvidere giver flere sagsbehandlere udtryk for, at brugerne er så forskellige, at det ikke er muligt at standardisere vurderingerne, sådan som fx matchgrupperne lægger op til. En sagsbehandler fortæller, at han derfor bruger sin erfaring til at vurdere, hvorvidt brugerne er placeret i den rigtige matchgruppe:

Min erfaring er, at matchene ikke altid passer. De er meget skåret efter en skabelon, og nogle gange passer folk ikke til skabelonen. (Sagsbehandler)

Sagsbehandlerne bruger altså ikke blot deres erfaring og faglighed til at udfylde rammerne. De mener i visse tilfælde også, at deres erfaring og faglighed fungerer som et alternativ til de standardiserede vurderinger.

LOKALPSYKIATRIEN

Personlighed og faglighed smelter sammen

I det opsøgende lokalpsykiatriske arbejde angiver medarbejderne, at det er en kombination af faglige og personlige vurderinger, som er deres vigtigste arbejdsredskaber. De beskriver fx intuition, personlig tilstedeværelse og lydhørhed som en integreret del af deres praksis. Medarbejderne anvender eksempelvis deres observationer og intuitive indtryk af brugerens og hjemmets fremtoning til at danne sig et indtryk af vedkommendes situation:

Når døren bliver lukket op, hvordan ser vedkommende så ud rent fysisk? Der er ting, vi tjekker efter hele tiden – lugter det derinde? Hvad er det for en slags lugt, og er der rent? Der er så mange små detaljer – ens sanser bliver virkelig skærpet, synes jeg. (SKP-gruppeleder)

En medarbejder beskriver, at det kan være svært at adskille ens faglige forståelse af verden fra ens personlige værdier:

Meget af ens faglighed bliver jo en del af ens person. Det bliver noget, som sidder så dybt i en, og det er en del af ens måde at tænke på og være i verden på, så meget af det [arbejdet] er jo ikke altid fuldstændig bevidst i en eller anden faglig tilgang, selvom det jo er det alligevel. (Sygeplejerske i lokalpsykiatrien)

Sygeplejerskens udtalelse illustrerer, hvor vanskeligt det er ikke at lade personlighed og faglighed smelte sammen. Denne sammensmeltning er ikke nødvendigvis problematisk, så længe den enkelte kan sætte ord på det, vedkommende gør.

Hvad angår indflydelse af personlige præferencer pointerer en anden medarbejder i lokalpsykiatrien, at medarbejdernes normer og værdier ikke må komme til at dominere arbejdet:

Jeg er da ude for nogle gange, at jeg kan se, det er muligt, at vedkommende kunne få et bedre liv set ud fra mine normer, men hvis jeg bliver ved med at rende vedkommende på dørene, så er det et større overgreb, end det er en hjælp. Folk har lov til at sige nej. (SKP-gruppeleder)

OASEN

Medarbejdernes personlighed skinner igennem

I modsætning til de andre tre typer socialt arbejde erkender flere af medarbejderne på Oasen åbent, at deres personlige normer og værdier spiller ind, når de taler med brugerne. En formulerer det således:

Sådan er det at være pædagog ... man kan sige, at det redskab, jeg bruger, det er mig selv – og der er ingen tvivl om, at mit livssyn og mine værdier og normer spiller voldsomt ind. (Pædagogisk medarbejder)

En anden forklarer, at medarbejdernes forskellige personligheder og forskellige kompetencer kan være en fordel, fordi de betyder, at de har blik for forskellige sider af brugernes situation.

Jeg kan jo se en ting hos en bruger, som jeg synes er vigtig for denne her bruger, mens en kollega sagtens kan se noget andet, for vi er jo forskellige mennesker, også pædagogerne. Vi har forskellige værdier for, hvad der er vigtigt. (Pædagogisk medarbejder)

Flere af medarbejderne på Oasen problematiserer således ikke indflydelsen af deres personlige normer. Her er det væsentligt at understrege, at fritids-tilbuddet har til formål at fungere som en social klub, der lægger vægt på plads til forskellighed. Dette kan være en del af forklaringen på, at det er en accepteret del af stedets kultur, at de pædagogiske medarbejdere også skinner igennem som forskellige personligheder. En stor forskellighed i medarbejderstaben kan imidlertid være problematisk, som en medarbejder indikerer:

Vi er ikke altid enige i, hvad man ser som problemer. En bruger kan have en adfærd, som nogle ser som et problem, mens andre ikke gør. (Pædagogisk medarbejder)

Man kan forstille sig, at brugerne kan opleve de forskellige definitioner af, hvad der udgør et problem, som forvirrende. Nogle medarbejdere mener da også, at fraværet af ensartede vurderingskriterier er problematisk:

Det [vurderingerne] bliver sådan et mismask af *gefühl* hos den enkelte medarbejder. Det er afhængigt af den enkelte medarbejders habitus og livsanskuelse i øvrigt, og af, hvad man synes er rigtigt og forkert. (Pædagogisk medarbejder)

Medarbejderne på Oasen illustrerer vanskelighederne ved at adskille de faglige og erfaringsmæssige vurderinger fra de private normer og holdninger. Ud fra metodebegrebet må man imidlertid insistere på, at faglighed og erfaring i en vis udstrækning skal kunne gøres til genstand for kollegial diskussion og udveksling, mens de private holdninger netop er private og ikke metodiske.

Opsamling

Der er samlet set mange eksempler i vores interviewmateriale på, at socialarbejderne fremhæver deres oparbejdede erfaring og faglige kompetencer som væsentlige midler eller redskaber i deres arbejde. Mest interessant er det måske, at erfaringen også fremhæves som et vigtigt redskab i forhold

til MST og sagsbehandlingen af de ledige, hvor der er relativt klart definerede redskaber til hhv. at styrke forældrene og afklare de ledige. Enkelte socialarbejdere oplever, at andre (ledere, politikere, kolleger) fremhæver udførlige og detaljerede retningslinjer i en given metode som en force, mens de ind imellem selv oplever at måtte kompensere for metodens begrænsninger eller utilstrækkelighed med deres faglige ballast. Man kan med andre ord forestille sig, at gode socialarbejdere kan kompensere for dårlige metoder. I de former for socialt arbejde, som er mindre præget af formelle metoder, udgør den enkelte socialarbejders faglighed og erfaring det primære redskab til at nå arbejdets mål.

Når man kigger på arbejdet udefra og hører, hvad socialarbejderne siger, flyder normer, værdier, intuition, erfaring og faglighed let sammen. Vores interview illustrerer, at personlige værdier og normer ifølge socialarbejderne spiller på deres arbejde. Der er dog forskellige accepterede niveauer for, hvor meget socialarbejdernes værdier og præferencer må influere på arbejdet. Mange mener, at denne indflydelse er uundgåelig, mens andre mener, at socialarbejdere skal gøre alt for at minimere betydningen af deres egne holdninger på arbejdet.

For at vi skal kunne tale om en metodisk brug af eksempelvis faglighed, må socialarbejderen være i stand til at beskrive, hvori den faglige forankring består. Flere af dette kapitels citater understøtter denne pointe ved fx at pointere, at faglige vurderinger skal kunne dokumenteres (i modsætning til personlige vurderinger). Citaterne eksemplificerer endvidere, hvordan socialarbejderne udvikler deres faglige erfaringer gennem sparring med kolleger og eventuelt supervisorer. Jævnfør rapportens metodebegreb er det en del af en metodisk praksis, at socialarbejderne skal redegøre for og sikre en systematisk udveksling af deres erfaringer. Når det gælder begreber som erfaring og intuition, har de fleste af vores interviewpersoner svært ved at beskrive nærmere, hvad der ligger i begreberne. De kan derfor ikke umiddelbart betragtes som en del af det metodiske arbejde. Hvis socialarbejderne imidlertid kunne begrunde og beskrive erfaring og intuition med ord, er der ifølge vores definition ikke nogen hindringer for, at de kan betragtes som en del af det metodiske arbejde.

NØDVENDIGHEDEN AF MOTIVATION OG ANSVAR

Vi har indtil videre set på nogle af de metoder, som socialarbejderne bruger i arbejdet med det sociale arbejdes forskellige overordnede formål. I dette afsnit ser vi nærmere på metoderne til at motivere og ansvarliggøre brugerne, idet dette arbejde ofte udgør både et delmål og en forudsætning for, at socialarbejdernes arbejde lykkes.

MST

Motivation af forældrene

For at MST-indsatsen skal blive en succes, er det ifølge terapeuterne en forudsætning, at forældrene og de unge bliver motiverede og accepterer det ansvar, der følger med opgaven. MST er tænkt som en hjælp til selvhjælp, hvor det handler om at give forældrene 'ejerskab', dvs. at forældrene – frem for terapeuten – tager ansvaret for styringen af forløbet. Ved at sikre, at forældrene påtager sig ansvaret, er formålet på længere sigt, at forældrene bliver i stand til at handle og agere i forhold til nye problemer med deres unge uden støtte fra en MST-terapeut. En terapeut forklarer, hvordan vedkommende arbejder med at motivere brugerne:

Det er sådan noget bastant adfærdsmotivation, vi faktisk lærer de her forældre. Vi efterstræber, at de bliver en slags MST-terapeuter, så når de sidder med et problem, så tager de deres blok ud og laver

en cirkel [en fitcirkel]: Hvad er det, der fastholder det her, og begynder at prøve på at intervenere. (MST-terapeut)

MST-konceptet definerer motivation som noget, der skal aktiveres hos den enkelte. Men samtidig handler det om at få forældrene til at acceptere, at de skal motiveres i en ganske bestemt retning. MST-terapeuterne skal således forsøge at styre brugernes motivation. På den måde repræsenterer MST en typisk modstilling i moderne socialt arbejde. Samtidig med at det er et delmål i det meste socialarbejde, at brugerne så vidt muligt selv skal styre og tage initiativ i indsatsen, så skal brugernes initiativ og engagement guides i en bestemt retning. I MST er der fokus på det førstnævnte, men man kan ikke afvise, at brugerne indimellem føler sig presset til at demonstrere et initiativ, som de ikke føler. Konsekvensen kan være, at initiativet forsvinder i det øjeblik, indsatsen afsluttes.

Flere af forældrene oplever det ikke desto mindre som en væsentlig fordel ved MST, at de bliver bedt om selv at tænke sig frem til løsningerne. En forælder sammenligner med andre metoder og siger:

Jeg synes med de andre [metoder], der skal man ikke selv tænke sig frem til, hvad man skal gøre, hvor MST siger: "Prøv." Det er igrunden der, det batter. (Forælder)

MST-terapeuterne forsøger at motivere forældrene ved at overbevise dem om muligheden for, at de selv kan ændre på situationen. Som sådan er MST ifølge terapeuterne i høj grad orienteret mod at skabe handling. Flere af forældrene opfatter dette mål som noget positivt. En forælder siger:

Ret hurtigt fik Bodil [terapeuten] overbevist mig om, at jeg kunne gøre noget ved alting, hvis jeg ville det. Det var op til mig at kunne gøre noget, og altså et eller andet sted var der ikke noget, der hed: Det kan jeg ikke rigtigt gøre noget ved, fordi alle ting kan du primært gøre noget ved, hvis du bare ved, hvor du skal tage fat. (Forælder)

Mens andre forældre er irriterede og frustrerede over, at MST pålægger dem – frem for deres børn – at ændre på situationen, er denne forælder glad for at blive støttet i at gøre noget ved problemerne. Hun føler ikke, at MST-terapeuten bebrejder hende, at hun ikke altid magter og har magtet at gøre noget ved problemerne med sit barn. Tværtimod oplever hun,

at MST-terapeuten gør meget ud af at understrege, at hun har gjort det bedste, hun kunne, og at det er godt nok.

Små succeser

MST-terapeuterne er generelt meget opmærksomme på, at der bliver formuleret nogle realistiske mål sammen med forældrene i håb om, at det kan sikre små og hurtige succeser og derigennem øge forældrenes motivation og lyst til at påtage sig større opgaver.

Hvis nu faderen skal ringe til skolen, skolelæreren, så må jeg jo sige, ved du hvad, jeg vil simpelthen gøre alt for at hjælpe dig til at få en succesoplevelse ud af det her. Det er meget, meget vigtigt, altafgørende for forældrene, at de får noget positiv feedback på det, de gør, fordi det ellers bliver sådan en selvopfyldende profeti. (MST-terapeut)

En anden teknik til at motivere forældrene er rollespil. Rollespil skal hjælpe forældrene til at få øje på nye muligheder. Her gennemspiller terapeuten vanskelige situationer med forældrene og illustrerer på den måde forældrenes handlemuligheder for dem:

Så vi bruger meget tid på at lave rollespil med familien, om hvordan de skal hen og møde en sagsbehandler eller en lærer eller en psykolog. Det er dem, der er ... med et engelsk ord 'in charge', det er dem, der har styringen af hele problemet. (MST-terapeut)

Forældrenes reaktioner

Det er imidlertid ikke alle forældre, der ønsker det ansvar, som MST-terapeuterne forsøger at få dem til at tage. En forælder fortæller, at hun både før, under og efter MST-forløbet egentlig helst ville have sin datter tvangsfjernet, fordi hendes frustrationer i forhold til datteren går ud over resten af familien. Hun fortæller:

Så sagde jeg til kommunen: Jeg vil gerne have, I får hende [datteren] tvangsfjernet, for familien kan simpelthen ikke holde til det her. Hun skulle bare væk. (...) Jeg har stadigvæk ondt i maven på grund af hende, på grund af, at hun bare bliver væk og bliver indlagt og forsvinder fra sygehuset igen. (Forælder)

Kommunen valgte i stedet for tvangsfjernelse at tilbyde forælderen et MST-forløb i syv måneder. Forælderen var glad for de redskaber og den støtte, hun fik under forløbet, men på tidspunktet for vores interview var situationen og problemerne de samme som før forløbet; datteren var igen løbet væk fra hjemmefra, og forælderen havde sjældent kontakt med hende. Der kan være mange forklaringer på, at MST ikke har hjulpet denne familie på sigt. Én af dem er givetvis, at metoden forudsætter et ansvar og en styring, som forælderen ikke ønskede eller magtede at påtage sig – i hvert fald ikke efter forløbet var afsluttet.

Alligevel hævder denne forælder altså sammen med flere andre i en lignende situation, hvor MST ikke har virket i længden, at de har været glade for MST og MST-redskaberne. Det er vores vurdering, at det – mere end MST-redskaberne i sig selv – i mange tilfælde er den intensive støtte og opmærksomhed fra en personlig MST-terapeut, som forældrene sætter pris på. En forælder siger:

Altså, jeg følte mig hundrede procent bakket op, og jeg følte hele tiden ... Bare jeg havde min telefon på mig, følte jeg mig egentlig rimelig sikker, fordi jeg havde Bodils [terapeutens] nummer i telefonen, så jeg kunne bare ringe til hende. (Forælder)

Det er en del af MST-konceptet, at terapeuten skal kunne kontaktes for gode råd 24 timer i døgnet, hvis der opstår problemer med den unge. Langt de fleste forældre oplever denne personlige støtte fra MST-terapeuten som meget positiv:

Jeg havde det her rigtig gode forhold til Betina [terapeuten]. Hun var der simpelthen ... til sidst var hun der ligesom en veninde, faktisk. Jeg kunne ringe til hende, når jeg havde et eller andet, og hun var der lige så snart, jeg havde ringet. Hun var så sød og forstående. (Forælder)

En forælder reflekterer over, at den tætte kontakt let kan føre til, at man som forælder bliver afhængig af terapeuten. Selv havde forælderen svært ved at "slippe terapeuten", da forløbet var slut.

Det var, fordi hun jo var rigtig sød – næsten en veninde – at sidde og snakke med, fordi jeg kunne læse alle de ting af, der var så

svært omkring Kristian [sønnen]. Og hun var der og kunne komme med råd. Det skal man lære at give slip på. (Forælder)

Flere udtrykker skuffelse over, at forløbet blev afsluttet brat efter fem-seks måneder, hvilket er den faste tidsramme for et MST-forløb. En del af skuffelsen skyldes, at forældrene netop havde en følelse af at have opbygget et venskabeligt forhold til deres terapeut. Det kunne tyde på, at MST-formen eller måske terapeutterne ikke i tilstrækkelig grad får formidlet betingelserne for forløbet til brugerne, så de fx er bevidste om, at der er tale om en professionel støtte til trods for den tætte og personlige kontakt.

BESKÆFTIGELSESAFDELINGEN

Manglende motivation som barriere

For sagsbehandlerne i beskæftigelsesafdelingen er arbejdet med at motivere og få brugeren til at tage ansvar et helt centralt middel og en forudsætning for, at den indsats, de iværksætter, bliver en succes. En sagsbehandler siger, at det er vigtigt at:

(...) prøve at motivere dem. For at indsatsen kan holde, så er det jo vigtigt, at det er noget, som de også er interesserede i. (Sagsbehandler)

Dette synspunkt bakkes op af en fortælling fra en af brugerne:

Så blev jeg jaget på et kursus med alkoholikere og narkomaner. Det var ikke lige mig. Det første kursus tog jeg godt nok, men det andet kursus – der tror jeg vist nok, der var flere sygedage, end jeg var der. (Bruger)

Mange af sagsbehandlerne giver udtryk for, at de gør meget ud af at arbejde med brugernes motivation. De oplever, at nogle brugere ikke har nogen drømme eller forhåbninger om at få noget godt ud af livet, og det gør det vanskeligt at afklare, hvilken indsats der vil passe godt til dem.

Mange af de her unge, hvis man spørger dem, hvad de kunne have lyst til, så bliver de fuldstændigt blanke. Så det må man jo bruge nogle samtaler på, og under samtalerne kommer der jo ofte op-

lysninger frem om, at de på et tidspunkt har prøvet noget, som de syntes var sjovt, ikke. Og så må man prøve at tage afsæt der og prøve at bygge videre på det. (Sagsbehandler)

En anden sagsbehandler forklarer på samme måde, at hans fremgangsmåde handler om at finde et minimum af lyst og interesse hos brugeren. Han forsøger at finde ud af:

Hvor er deres logik henne af – hvad er det, der betyder noget i deres liv? Så prøver jeg at gå ind og se, om jeg ikke kan få fat i dem derfra. Jeg spørger, hvad de godt kunne tænke sig: Hvad synes du selv, hvad har du lyst til? Hvis de ikke ved det selv, så: Men hvad med din far, hvad lavede din far? Hvad lavede din mor, hvad lavede dine søskende, har du haft nogle gode venner, hvad laver de – er der et eller andet, der kunne give dig inspiration eller noget i den retning der, og hvad er det bedste job, du nogensinde har haft? (Sagsbehandler)

For at kunne komme frem til at arbejde med arbejdets formål, nemlig at finde den korteste vej til selvforsørgelse, ser flere sagsbehandlere det som en forudsætning, at de må forsøge at fjerne barriererne for at nå dette mål. Ud over manglende motivation kan barriererne fx bestå i misbrug, psykiske problemer, problemer med familien osv. Som et led i arbejdet kan sagsbehandleren altså også forsøge at motivere brugeren til at stoppe med at drikke eller at ændre på de andre problemer, der kan være ud over ledighed.

LOKALPSYKIATRIEN

Medarbejderen som 'fødselshjælper'

Når medarbejderne i lokalpsykiatrien opsøger de psykisk syge, er det første nødvendige skridt på vejen for medarbejderne at finde ud af, om brugerne er motiverede for fx at starte i medicinsk behandling, et socialt tilbud eller en anden indsats, som socialarbejderne eller brugerne vurderer som relevant. Brugernes motivation er en forudsætning for, at de deltager aktivt i at ændre på deres situation.

En SKP beskriver sin rolle som en "fødselshjælper", der igangsætter en erkendelse hos brugeren af dennes problemer og dermed åbner op

for, at brugeren bliver motiveret for, at der skal ske ændringer. Uden brugerens motivation er det ikke muligt at igangsætte processen:

Jeg kan sådan set tænke lige så meget, jeg vil – men det hjælper ikke, hvis personen, jeg sidder over for, ikke ligesom er der. Jeg gøder i første omgang vandene med henblik på at få personen til at vokse og komme ud af busken. (SKP-medarbejder)

Et problem i det lokalpsykiatriske arbejde er ifølge flere medarbejdere, at brugerne ofte mangler sygdomserkendelse, hvilket gør det vanskeligt for medarbejderne at stole på brugernes egne vurderinger af deres situation.

Nogle brugere fortæller omvendt, at de er uenige i den måde, hvorpå medarbejderne administrerer medicinen. En bruger fortæller:

Det [medicinnedtapningen] foregår frygteligt langsomt, og det har jeg ikke tålmodighed til. Det er Henriette [den distriktpsikiatriske sygeplejerske], der bestemmer, og det kan jeg ikke holde ud. Sommetider siger jeg til hende: Jeg er ligeglad, Henriette, jeg gør det på min egen måde. Jeg er ligeglad, så må du skrotte mig af dine patienter. Så må du skrive i journalen, at Lea [brugerens navn] ikke er samarbejdsvillig, og derfor afslutter vi samarbejdet med hende. (Bruger)

Medarbejderen skal motivere brugeren til at tilslutte sig en indsats, som ligger inden for det, medarbejderen har mulighed for at hjælpe med, men samtidig være lydhør og tage brugerens ønsker alvorligt. En hjemmesygeplejerske fortæller, hvordan hun forsøger at håndtere denne balancegang:

Jamen, så kan man jo prøve at sætte fordele og ulemper op ved de forskellige ting. Men jeg kan ikke tvinge vedkommende. (Hjemmesygeplejerske)

En anden medarbejder i lokalpsykiatrien beskriver kontakten med brugeren som et "samarbejde", der kræver brugerens tilslutning.

OASEN

Brugernes lyst versus ambitionen om udvikling

Logikken i forhold til motivation af brugere er generelt, at et minimum af lyst hos brugeren er nødvendigt, for at brugeren vil tage en del af ansvaret for at ændre sin situation på sig. På Oasen indgår opmærksomheden omkring motivation og ansvar også i medarbejdernes arbejde, om end på en lidt anden måde. På Oasen skal aktiviteterne per definition tage udgangspunkt i, hvad brugerne har lyst til og er motiverede for at lave. Samtidig skal brugerne helst motiveres til aktiviteter, som er fremmede for deres udvikling. En medarbejder siger, at han fungerer som “katalysator” for sociale aktiviteter. En anden formulerer det således:

Jeg ser mig selv som en hjælper i deres sociale liv. Jeg prøver at hjælpe dem med at skabe et netværk til nogle andre mennesker, ud fra hvad de nu måtte have af interesser. (Pædagogisk medarbejder)

Endvidere forsøger medarbejderne at få brugerne til at påtage sig et ansvar for konkrete opgaver – som fx kaffebrygning, madlavning – eller i forbindelse med brugermøder. Hvor succesfulde medarbejderne er i dette forsøg afhænger bl.a. af den enkelte brugers formåen, og der er stor forskel på brugerne i den henseende. En medarbejder siger:

Jamen, jeg synes også, at det er vigtigt, at brugerne tager så meget ansvar, som de kan. Altså, det er jo igen individuelt for vores medlemmer, hvor meget ansvar man kan forlange, at den enkelte tager. (Pædagogisk medarbejder)

Brugerne er imidlertid ikke nødvendigvis interesserede i det ansvar, som følger med at blive inddraget. En pædagogisk medarbejder fortæller:

Vi stiller meget store krav til dem. Der er mange, som ikke vil have det ansvar; det er meget nemmere, at vi gør det. Man kan godt møde lidt modstand, såsom en bruger, der siger: Det ved jeg ikke, hvad synes du og sådan. (Pædagogisk medarbejder)

Oasen forsøger desuden på en organiseret måde at fremme brugernes motivation ved at arrangere brugerbasarer og -møder. Vi giver en nærmere beskrivelse af disse i næste kapitel.

Opsamling

Vi kan opsummere, at socialarbejderne oplever arbejdet med at motivere og få brugerne til at tage ansvar som en vigtig forudsætning for at nå de mål, som de respektive former for socialt arbejde definerer. Inden eller som et led i at iværksætte en indsats arbejder socialarbejderne med at fjerne de barrierer, der kan være forhindringer for arbejdet med det egentlige mål. På denne måde er arbejdet med at fjerne eller minimere forhindringer et middel til at nå målet og dermed en del af det metodiske arbejde.

En forhindring er ifølge socialarbejderne manglende motivation hos brugeren. Socialarbejderne arbejder derfor på at motivere brugerne gennem samtalen og ved at forsøge at finde frem til en form for indsats, der kan fange brugerens lyst og interesse. Det ændrer dog ikke på, at mange af socialarbejderne ofte oplever at stå med brugere, som ikke umiddelbart har nogen ønsker eller interesser – i hvert fald ikke inden for det, socialarbejderne har mulighed for at hjælpe dem med.

Motivation bliver et middel til at få brugeren til at tage det ansvar, som er nødvendigt for, at vedkommende selv tager del i at ændre på sin situation. Det øger sandsynligheden for, at ændringerne holder i længden. Flere af socialarbejderne fremhæver det som en nyere tendens, at det i dag er legitimt som praktiker at sige: Hvis brugeren ikke er motiveret og ikke ønsker at påtage sig et ansvar, så kan jeg faktisk ikke hjælpe vedkommende. Bagsiden af denne logik er, at det kan udelukke nogle af de dårligste brugere fra at få hjælp. Derfor ser der ud til at ligge en udfordring i at udvikle metoder til at hjælpe brugere uden lyst, motivation og ressourcer.

METODER TIL BRUGERINDDRAGELSE

I dette kapitel ser vi på, hvordan praktikerne arbejder med at inddrage brugerne i de indsatser, som iværksættes for at afhjælpe deres behov. Vi gengiver, hvad praktikerne siger om deres fremgangsmåder eller metoder til at inddrage brugerne, og vi ser på brugernes oplevelser af det, praktikerne gør. Kapitlet er struktureret lidt anderledes end de foregående, idet vi har fundet frem til tre temaer, som går på tværs af de fire typer socialt arbejde.

BRUGERINDDRAGELSE SOM EN FORUDSÆTNING FOR SUCCES

Et fællestræk i de fire former for socialt arbejde er, at både praktikerne og brugerne generelt betragter brugerinddragelsen som en forudsætning for at opnå succes med arbejdet. Brugerinddragelsen er både en forudsætning for at nå arbejdets mål, og for at brugerne bliver tilfredse med at benytte det pågældende tilbud.

MST

Ifølge MST-terapeuterne er MST i hvert fald principielt kendetegnet ved en høj grad af brugerinddragelse, idet retningslinjerne angiver, at forældrene skal inddrages i alle faser af forløbet – fra definitionen af problemer

og løsninger til valg af målsætninger. Terapeuterne understreger, at fremgangsmåden skal være drevet af forældrenes behov og ønsker:

Det, der betyder mest, er forældrenes billede. Det er, hvordan de ser det, fordi det er nok der, jeg skal hente energien til at lave nogle ting om, så der vil mit udgangspunkt altid være: Hvad siger forældrene? Det kan godt være, jeg har nogle andre hypoteser, der kører inde i baghovedet, men hvis jeg skal arbejde med de forældre og ændringer, så er jeg nødt til at tage mit udgangspunkt i: Hvordan ser de billedet? (MST-terapeut)

MST-terapeuterne definerer forældrene som eksperter på deres egne problemer. Terapeutens fremgangsmåde består i at aktivere forældrenes viden om den unge, så den kan bruges til at afdække og løse problemerne. En terapeut udtrykker det på følgende måde:

I forhold til at finde det nøjagtige problem eller komme ind til sagens kerne, er det jo ikke et spørgsmål om, at vi [terapeuterne] skal finde problemet, det er et spørgsmål om, hvad forældrene mener, er problemet. De er jo dem, der kender deres unge bedst. (MST-terapeut)

Det betyder, at hvis terapeuten og forældrene ikke er enige om problemernes karakter, er det i princippet forældrene, der har det sidste ord. En terapeut siger:

Hvis vi har et problem, som familien ikke synes er et problem, så kan vi jo selvfølgelig prøve på alle mulige måder at overbevise dem om, at vi synes, at det er et problem, men i sidste ende kan vi ikke arbejde med det, hvis de ikke synes, at det er noget, der skal arbejdes med. (MST-terapeut)

Terapeuterne arbejder altså med at øge forældres selvbestemmelse. Generelt er brugerne enige i, at MST – i modsætning til mange andre kommunale tilbud – har fokus på deres selvbestemmelse.

Beskæftigelsesafdelingen

Den kommunale beskæftigelsesafdeling definerer i udbredt grad brugerinddragelse som en forudsætning for at nå arbejdets mål. En sagsbehandler formulerer nødvendigheden af brugerinddragelse på følgende måde:

Jamen, brugerinddragelse er da helt afgørende. Jeg kan jo ikke ... jo, jeg kan godt tvinge hesten hen til truget, men jeg kan ikke tvinge den til at drikke, så det er helt afgørende. Uden samarbejde omkring vejen – den korteste vej til selvforsørgelse – uden samarbejde med borgeren, kommer man ingen vegne. (Sagsbehandler)

Dette citat illustrerer det paradoks, der ligger i, at sagsbehandleren på den ene side er afhængig af brugerens frivillige samarbejde og på den anden side, at præmisserne for samarbejdet er givet. I dette tilfælde handler brugerinddragelse ikke om selvbestemmelse. I arbejdsevnetoden og afklaringen af de ledige er brugerinddragelse netop en *inddragelse* i beslutninger, som er underlagt ganske faste rammer og den sanktionsmulighed, der ligger i, at hjælpen kan blive stoppet, hvis ikke brugeren accepterer rammerne.

Brugerindflydelse må foregå inden for de rammer, der er fastlagt af kommunens konkrete aktiverings- og fleksjobtilbud. En sagsbehandler siger:

Der er ikke frit valg på alle hylder, men der kan være måske to muligheder, så du må vælge den, som du synes er mindst dårlig. (Sagsbehandler)

Ifølge sagsbehandlerne har en aktivering størst chance for at blive en succes, hvis brugeren føler, at sagsbehandleren inddrager dennes ønsker, og hvis vedkommende får en vis indflydelse på valget af aktiveringsform. Det er med andre ord nødvendigt, at brugerne i en vis udstrækning har lyst og vilje til at blive aktiveret. En sagsbehandler siger følgende om dette:

Altså, jeg kan kun være med, når der er et eller andet minimum af samarbejde, en eller anden lille bitte åbning for, at man vil et eller andet – i hvert i fald, at man vil en dialog. Ellers så kan jeg jo ikke. (Sagsbehandler)

Lokalpsykiatrien

Medarbejderne i lokalpsykiatrien giver udtryk for, at brugerinddragelse er en forudsætning for at nå målgruppen og give de psykisk syge de bedste tilbud. En medarbejder forklarer, hvad det vil sige at inddrage brugerens vurderinger:

Altså, vi snakker frem og tilbage om tingene og når til en fælles beslutning. Jeg er ekspert på nogle områder; der er nogle områder, jeg ved mere om end Michael [en bruger], men der er dæleme også nogle ting, Michael ved mere om, end jeg gør. Han kan jo mærke, hvordan han har det. (Distriktskykiatrisk sygeplejerske)

Flere medarbejdere påpeger, at det for at opnå succes med arbejdet er en forudsætning, at brugerne tilslutter sig fremgangsmåden:

Sådan rent fagligt er det også galimatias at tro, at man kan opnå noget som helst, hvis folk ikke selv er med. Vi kan først få motiveret en misbruger til at få kigget på sit misbrug, hvis han eller hun er indstillet på det. (Afdelingsleder)

En række medarbejdere pointerer endvidere, at de ifølge loven er forpligtet til at inddrage brugerne:

Den kontakt, vi har, er altså med jævnbyrdige medborgere, som vi ikke kan definere, om de skal have indflydelse eller ej. Det har de per definition. De har et retskrav på at få bestemmelse over det liv, de vil have, og de tilbud, de skal have, om de vil sige ja eller nej til dem. (Afdelingsleder)

Flere medarbejdere mener dog, at brugerinddragelsen ikke udelukkende handler om at følge brugernes præmisser, men om at iværksætte indsatser i en vekselvirkning med medarbejdernes vurderinger og de forhåndenværende tilbud. En medarbejder siger:

Nogle gange ville det være et svigt bare at sige: Jamen, er det dét, du vil, så fint. Det der med at tro, at respekt og medmenneskelighed og medfølelse er at sige ja til det hele og gå med på alle ideer og ikke sige nej, eller hvad det nu kan være. For mig kan der ligge

meget respekt i at sige: Jeg tror ikke, at det er en god idé for dig.
(Distriktspsykiatrisk sygeplejerske)

Flere brugere reflekterer i den forbindelse over, at de i perioder har været så syge, at de selv mener, at det har været nødvendigt, at andre er gået ind og har truffet beslutninger på deres vegne.

Oasen

De pædagogiske medarbejdere på Oasen har forskellige holdninger til, hvorvidt brugerinddragelse er nødvendig og mulig. Flere medarbejdere giver udtryk for, at brugerinddragelse er en naturlig del af arbejdet:

Jeg vil sige, at det her sted lægger meget op til brugerinddragelse, fordi det er et frivilligt sted, og vi har jo ikke ... hvis det nu havde været et værksted – et beskyttet værksted – så kunne vi også stille krav til dem [brugerne] om, at nu skal I lave de og de ting. Det kan vi slet ikke her, hvis de vil sidde en hel aften i sofaen og drikke kaffe og snakke eller se fjernsyn, så er det det. (Pædagogisk medarbejder)

Brugerinddragelsen handler således ifølge flere pædagogiske medarbejdere om at imødekomme brugernes ønsker og interesser og derved øge sandsynligheden for, at brugerne er glade for at komme i tilbuddet. En medarbejder udtrykker dette på følgende måde:

Hvis jeg bestemmer det hele, er det ikke sikkert, brugerne synes, at det er fedt at være her, og så er de ikke glade. Det skal være et tilbud til dem, og derfor skal det være dem, der bestemmer, hvad der er her. (Pædagogisk medarbejder)

Dette billede kolliderer imidlertid med Oasens formål om at udvikle brugerne. Brugernes udvikling har ifølge nogle medarbejdere forrang for brugernes egne ønsker. Derfor accepterer flere medarbejdere ikke brugernes forslag til fx ferieture og madretter, fordi de ifølge medarbejderne er kedelige og ikke udfordrende nok. Ligeledes fremhæver flere medarbejdere, at klubaktiviteterne skal have et pædagogisk sigte, og at det derfor er uheldigt, hvis brugerne fx udelukkende vil sidde i sofaen, se fjernsyn og drikke kaffe. En medarbejder siger:

Altså, tit har de [brugerne] et eller andet med, at vi bare kan lave mad, fordi det er hyggeligt. Altså, de vil bare gerne ting, der er hyggelige. Der har vi en forpligtelse til at give hyggen et indhold, så de får nogle nye oplevelser. (Pædagogisk medarbejder)

Her er medarbejderne dog ikke enige. En anden medarbejder mener, at man skal acceptere brugernes lyst til at slappe af og hygge sig, for som hun fortæller, har mange af brugerne en travl hverdag og derfor brug for at slappe af i sofaen ligesom alle andre.

Vi kan konkludere, at socialarbejderne i de fire former for socialt arbejde er relativt enige om, at brugerinddragelse er en forudsætning for succes. Der er dog uenighed om, i hvilken grad brugerinddragelse er mulig, og dermed hvordan brugerinddragelse skal gribes an. Nogle steder arbejder socialarbejderne hen imod den form for brugerinddragelse, som vi tidligere har kaldt selvbestemmelse. Her er det målet, at brugerne selv skal definere karakteren af deres problemer og – inden for det sociale arbejdes givne rammer – beslutte, hvilken indsats der skal iværksættes. I andre former for socialt arbejde er der tale om en lidt mere begrænset form for indflydelse eller medbestemmelse, som fx kan være begrænset af krav om aktivering eller medicinindtag. Her kan brugerne muligvis påvirke afgørelser, men de har ikke nødvendigvis afgørende indflydelse på de endelige beslutninger, der træffes.

I nogle sammenhænge fungerer brugerinddragelsen bl.a. som et middel til at motivere brugerne til at deltage aktivt i at nå arbejdets mål. Andre steder er brugerinddragelsen et mål i sig selv – her skal brugerinddragelsen ikke nødvendigvis føre til nogen på forhånd fastlagte mål. Den skal medvirke til, at brugerne selv kan bestemme, hvilke aktiviteter de vil indgå i.

BRUGERINDDRAGELSE AD HOC KONTRA FASTE RETNINGSLINJER

Ser vi bort fra MST, gælder det for praktikerne i vores empiri, at de i vidt omfang inddrager brugerne ved hjælp af det, vi har valgt at kalde 'ad hoc brugerinddragelse'. Med dette mener vi, at der ikke er fastlagte metoder til at inddrage brugerne. I stedet forsøger praktikerne på baggrund af deres viden og erfaringer samt den enkelte brugers situation at vurdere, hvordan brugerinddragelsen bedst kan foregå.

MST

I MST er der faste procedurer for at inddrage forældrene i at formulere delmål og på den baggrund udarbejde overordnede mål. En terapeut fortæller:

[På baggrund af delmålene] forsøger vi at stykke noget sammen, der hedder overordnede mål. Dem får familien så at se. Der står meget konkret, hvordan det så ser ud, når vi er færdige. Vi ønsker, at han starter i skole, og det kan ses på den måde, ved at han går i skole hver dag, at han møder til tiden, at han ikke går fra skolen uden at have fået lov. (MST-terapeut)

MST-terapeuterne forsøger at inddrage forældrene ved at styrke dem i troen på, at de selv kan være med til at gøre noget ved deres problemer. En terapeut fortæller, hvordan han arbejder med at få forældrene til at fokusere på egne og den unges styrker:

Så beder jeg dem [forældrene] om at fortælle nogle ting, han [sønnen] er god til, og der beder jeg dem om at gå lidt tilbage, også til da det så godt ud. Dem leder vi lidt efter, hvor er styrkerne, og så beder jeg dem også om at fortælle om, hvad de selv ser som deres styrker som forældre. Det er jo lidt det, der er udgangspunkter i MST, ikke, vi skal gå efter styrkerne, hvis vi skal nå noget. (MST-terapeut)

Herefter tilstræber terapeuterne at tilrettelægge forløbet således, at forældrene hurtigt får mulighed for at opleve succes. En terapeut siger:

Vi tager heller ikke fat i det, der er sværest til en start. Der er også en ting, der hedder, at hvis vi kan, så tager vi fat i det, der er lettest og kan give de hurtigste resultater. (MST-terapeut)

Brugerne af MST giver generelt udtryk for, at de føler sig inddraget i samtalerne med MST-terapeuterne. En bruger sammenligner MST-terapeuten med sin kommunale sagsbehandler:

Jamen, Betina [terapeuten], jamen, hvad skal jeg sige, Betina er den, der vil lytte på mig, synes jeg, i forhold til min sagsbehandler. Hvorimod hun [sagsbehandleren] vil sige: Det skal du gøre. Hvor

Betina vil sige, jamen, det der, det skal du ikke gøre, hvis ikke det er det, du har brug for. Og hvis ikke du har lyst til og brug for, og på den måde, så er det ikke det, du skal gøre. (Bruger)

Beskæftigelsesafdelingen

En sagsbehandler i den kommunale beskæftigelsesafdeling fortæller, hvordan hun arbejder med at inddrage brugerne:

Det er meget individuelt. Men det er klart, at man bruger nogle af de samme mekanismer, ikke. Nogle gange kan jeg også godt gå galt i byen, ikke – så kan jeg skrue bissen på over for én, som jeg troede, at det ville hjælpe at skrue bissen på over for. Og så gjorde det det ikke. Jeg synes, jeg har det sådan, at jeg ikke bare kan læse en stak papirer og så sige: Her – gør du sådan og sådan og sådan. Jeg er simpelthen nødt til at møde personen, og så er det ud fra den kontakt, der bliver, hvad der ... hvilken tilgang der skal være, ikke. Om man skal presse lidt mere, eller man skal – altså det er meget forskelligt, synes jeg. (Sagsbehandler)

Generelt er det dog ikke altid, at de ledige oplever, at de bliver inddraget med udgangspunkt i deres egen situation. Flere mener, at de kun bliver inddraget med henblik på hurtigt at komme i aktivering, hvilket ikke altid er i overensstemmelse med deres behov og ønsker.

Lokalpsykiatrien

I lokalpsykiatrien foregår brugerinddragelsen ifølge medarbejderne ad hoc og via samtaler, hvor medarbejderne beder brugerne beskrive deres situation og behov for hjælp. Brugerens behov styrer samtalerne, og medarbejderne foretager valg af eventuelle sociale tiltag samt i nogen udstrækning medicindoseringer med udgangspunkt i en afvejning af brugernes ønsker og medarbejdernes muligheder og vurderinger. I forlængelse af dette giver brugerne generelt udtryk for, at de har rig mulighed for at præge samtalerne indhold, selvom medarbejderne samtidig har en bestemt dagsorden. En bruger fortæller:

Samtalerne er sådan en blanding af, at jeg kommer med noget nyt og spontant har lyst til at snakke om et eller andet, så har hun [den distriktspsykiatriske sygeplejerske] alligevel en rød tråd fra sidst, hvor hun har noteret nogle ting. (Bruger)

Der knytter sig imidlertid en særlig problemstilling til det opsøgende arbejde med de psykisk syge. Her tager eksempelvis en SKP kontakt til en person med psykiske problemer. Personen har således ikke nødvendigvis selv bedt om at blive kontaktet og er derfor ikke altid enig i, at han eller hun har behov for hjælp. I sådanne tilfælde fungerer samtalen som en metode, der skal få personen til at erkende, at vedkommende er syg og har behov for hjælp. En sygeplejerske i lokalpsykiatrien fortæller om målet for de indledende samtaler med en konkret bruger:

Det første skridt med ham, det var, at han kom ud over den akutte fase, kan man sige, så det var medicinsk behandling, og det var at lære ham at kende, og at han skulle have tryghed og tillid til mig ... at jeg rent faktisk ville hjælpe ham. Det var også i den fase at give ham en erkendelse af, at han var syg ... sådan psykotisk. (Sygeplejerske i lokalpsykiatrien)

Samtidig med at medarbejderen altså skal formidle et budskab til brugeren, som vedkommende måske ikke er interesseret eller enig i, så skal medarbejderen hele tiden bestræbe sig på, at det foregår med respekt og forståelse for brugeren. Mange af medarbejderne mener dog godt, at de kan tage brugerne og deres udsagn alvorligt og samtidig insistere på, at de med deres faglighed ved nogle ting bedre end brugerne fx om medicin-dosering. Nogle gange tolker medarbejderne – qua deres faglighed – da også brugernes udtalelser i en anden retning, end brugerne selv lægger op til:

Det er også ens egen psykiatrifaglige erfaring, man bruger (...) Hvis man altid tager det for gode varer, som vedkommende [bruger] siger, så kan man komme til at gå grueligt galt i byen, og man kan komme til at svigte det menneske, fordi vedkommende måske er så syg i den periode eller deprimeret, manisk, psykotisk eller uden sygdomserkendelse. (Distriktspsykiatrisk sygeplejerske)

Ifølge flere medarbejdere kan dilemmaet mellem at acceptere brugernes udmeldinger og følge egne faglige overbevisninger rumme svære etiske overvejelser:

Etikken kommer ind, fordi vi bør have respekt for brugeren, men vi skal også have vores faglighed med os. (SKP-medarbejder)

Flere brugere giver dog udtryk for, at de er tilfredse med vekselvirkningen mellem deres input og medarbejderne råd. En bruger siger:

Jeg kommer med et problem, som jeg sådan set ikke på egen hånd kunne løse, så støder hun [den distriktspsykiatriske sygeplejerske] til og giver noget vejledning. Altså, også i kraft af, at vi sidder og snakker om det, så når vi frem til et eller andet. (Bruger)

Oasen

På Oasen foregår brugerinddragelsen ifølge de pædagogiske medarbejdere ofte ad hoc på baggrund af samtaler eller observationer og i forbindelse med konkrete aktiviteter, som fx mens en medarbejder og bruger laver mad sammen. En medarbejder mener dog, at medarbejderne ind imellem godt må gå ind og beslutte noget andet end det, brugerne ønsker:

For mig er det et spørgsmål om, hvor meget har jeg reelt lyst til, at de reelt er med til at bestemme. Og derfor kan jeg vælge mellem de forskellige ting i forskellige situationer, for det er ikke altid – nogle gange er jeg nødt til med min uddannelse og min viden og mit lidt mere langsigtede syn at gå ind og sige: Jeg bliver nødt til at gå ind og prøve det her, for jeg tror, at det er godt. (Pædagogisk medarbejder)

En anden medarbejder kommer med et mere direkte eksempel på, at medarbejdere sylter den indflydelse, som brugerne kan have. Det drejer sig om brugernes madønsker, der ikke altid stemmer overens med medarbejdernes ambitioner om, at brugerne skal have en sund og varieret kost:

De fleste brugere er faktisk opdraget til at spise gammeldags retter. Og det er altså sovs og kartofler, brunkål og gule ærter, de drømmer om at lave. De kan godt gå rigtigt længe og sige: Neej, vi kunne godt tænke os at få gule ærter. Og vi medarbejdere går bare herinde og siger, åh nej, gule ærter ... men det er jo ellers reelle ønsker. (Pædagogisk medarbejder)

Samtidig har Oasen også en mere struktureret og planlagt fremgangsmåde i forhold til at inddrage brugerne. Dette sker på jævnlige brugermøder, hvor brugerne har mulighed for at give deres ideer og ønsker til kende:

De [brugerne] er jo med. Vi har brugermøder, hvor de er med til at skrive alle deres ideer op på en planche, hvad de godt kunne tænke sig, der skal være hernede. Det er alt lige fra ture til de kreative ting, det er bare at hygge og se fjernsyn, altså, der er mange forskellige ønsker. (Pædagogisk medarbejder)

Oasen forsøger at sikre, at også de svageste og mindst artikulerede brugere inddrages ved at holde brugermøderne hver dag i en uge i håb om, at de forskellige brugere deltager forskudt, og at alle dermed får lejlighed til at ytre sig. Desuden afholder Oasen lejlighedsvis såkaldte brugerbasarer, hvor brugerne tager stilling til eksempelvis ferie- og rejsemål. På den måde arbejder Oasen med at skabe bedre rammer for, at alle bliver hørt. Der er dog ifølge medarbejderne en vedvarende risiko for, at de mest velartikulerede brugere kommer til at dominere.

Her kan vi konkludere, at de fleste af praktikerne – med undtagelse af MST-terapeuter – ikke har faste retningslinjer for at inddrage brugerne og i stedet inddrager brugerne ad hoc, dvs. når lejligheden opstår. Fælles for socialarbejderne i alle fire former for socialt arbejde er, at de arbejder med brugerinddragelse ved – via observationer eller samtaler – at finde ud af, hvem brugeren er, og hvilke problemer og ønsker vedkommende har. Flere socialarbejdere giver i den forbindelse udtryk for, at der kan opstå et dilemma mellem brugernes ønsker og socialarbejdernes vurdering af, hvad der er mest hensigtsmæssigt for brugeren. I sådanne situationer insisterer nogle socialarbejdere på, at de med deres faglighed og erfaring bedst muligt kan sikre, at de rette beslutninger bliver truffet. Andre socialarbejdere vil dog fastholde, at de ikke kan arbejde videre uden brugerens tilslutning til indsatsen.

Mange af brugerne giver udtryk for, at de generelt føler sig inddraget. Nogle brugere mener dog, at der i den form for socialt arbejde, som de er tilknyttet, er nogle overordnede og rigide krav, der begrænser brugerinddragelsen. Dette gælder specielt beskæftigelsesafdelingen.

FORSKELLIGE BRUGERE – FORSKELLIGE MULIGHEDER FOR INDDRAGELSE

Mange praktikere på tværs af de fire former for socialt arbejde giver udtryk for, at det varierer, hvor meget de inddrager og *kan* inddrage forskellige typer af brugere.

MST

Ifølge terapeuterne i MST er der stor variation med hensyn til muligheden for at inddrage forældrene. De fleste terapeuter giver udtryk for, at det er vanskeligt at inddrage de forældre, som mangler motivation og engagement. En terapeut reflekterer over, hvad manglende motivation og engagement kan skyldes:

Tit og ofte er der manglende engagement, fordi vi ikke har gjort vores arbejde godt nok, fordi vi ikke har været ydmyge nok. Det er, fordi vi ikke har fundet styrkerne ved de her familier, fordi enhver familie har nogle styrker et eller andet sted, og det er vores store opgave at finde dem. (MST-terapeut)

En række MST-terapeuter giver endvidere udtryk for, at forældrene dels skal have nogle ressourcer, dels skal have et netværk for at kunne inddrages:

Man kan ikke bare køre MST igennem, hvis forældrene ikke har nogen ressourcer overhovedet. De skal helst have nogle ressourcer, og de skal også helst være motiverede – måske ikke 100 pct. – men de skal kunne se ideen med det, og så skal der være nogle nøglepersoner. (MST-terapeut)

På baggrund af interviewene med MST-brugere tegner der sig ligeledes et billede af, at de forældre, som mener, at der ikke er noget alvorligt problem med deres børn, og til dels de forældre, som har et meget begrænset netværk, er vanskelige at inddrage i MST.

De fleste MST-brugere udtrykker dog stor tilfredshed med brugerinddragelsen i MST. En forælder beskriver sine oplevelser med brugerinddragelse på følgende måde:

Lige pludselig, så var det mig, der skulle gøre en indsats for at få det til at fungere. Det var mig, der skulle hen og se på nogle ting, som jeg måske har gjort forkert, selvom jeg har troet, at jeg gjorde det godt nok. Det tiltalte mig et eller andet sted, at jeg kunne gøre en indsats i stedet for, at det kun var Kristian [sønnen], der som et barn skulle gøre en kæmpeindsats for at få det hele til at fungere. (Forælder)

Enkelte forældre udtrykker dog, at de har haft vanskeligt ved at acceptere, at fokus er rettet mod dem og ikke deres børn:

Jeg vil sige i starten, der syntes jeg nok, det var os [forældrene], i starten følte jeg egentlig, følte vi egentlig, at det var os, der skulle opdrages på i stedet for. At det egentligt ikke har noget med Finn [sønnen] at gøre. Men at det faktisk var os, der blev opdraget. (Forælder)

Beskæftigelsesafdelingen

En sagsbehandler i den kommunale beskæftigelsesafdeling fortæller, hvordan han oplever, at 'fleksjobbere' altid bliver inddraget i deres egen sag, men tilføjer, at det måske er noget særligt for den gruppe, fordi de er relativt ressourcestærke brugere i modsætning til fx nogle kontanthjælpsmodtagere.

Der er blandt de øvrige sagsbehandlere ligeledes enighed om, at det kan være vanskeligt at inddrage de mest ressourcetsvage brugere. En sagsbehandler fremhæver fx, at hun i en konkret situation vurderede, at en bruger ville miste overblikket, hvis vedkommende skulle præsenteres for og godkende sin ressourceprofil, sådan som det ellers er kutyme. Derfor blev brugeren udelukkende præsenteret for profilen i overskrifter. En anden sagsbehandler fremhæver, at et konkret sagsforløb endte godt, netop fordi sagsbehandleren brød med tankegangen om at lade brugeren styre og bestemme selv. En tredje sagsbehandler siger om de vanskeligheder, der kan være forbundet med at inddrage ressourcetsvage brugere:

Man kan være nødt til at tage ansvar for andres liv, hvis de er syge eller ikke er i stand til selv at tage ansvar, og det er nogle af de her socialt svært belastede [ikke]. (Sagsbehandler)

Brugerne i den kommunale beskæftigelsesafdeling oplever varierende grader af inddragelse og indflydelse, og flere mener, at man som bruger øger sine muligheder for at opnå indflydelse ved at være aktiv, motiveret og stærk.

Flere brugere oplever, at de har god mulighed for at påvirke afgørelsen af deres sag igennem samtalerne. Blandt andet beskriver en bruger ressourceprofilen som en test, hun anvender strategisk til at opnå en afgørelse, der svarer til hendes ønsker. Hun beskriver således profilen som et redskab, hun selv kan forme i den retning, hun ønsker:

Man får jo stillet nogle spørgsmål, fx: Kan du lide børn? Så nytter det jo ikke noget at sige nej, hvis jeg gerne vil arbejde i skolen [som folkeskolelærer]. (Bruger)

Omvendt oplever en anden bruger, at det kræver nogle ressourcer for at komme videre, som hun ikke selv har:

Hvis man ikke selv er så god til at tage initiativet, og man står alene uden netværk, så kunne man bare blive hængende [i systemet] altid. (Bruger)

En anden bruger giver eksplicit udtryk for, at det kommunale aktiverings- og kontanthjælpssystem ikke er gearret til ressourcetsvage brugere:

Altså, de svage mennesker, som er i systemet, har ikke energi til at gå ind og sige: Hej, nu skal du lige høre her – sådan hænger tingene altså ikke sammen! Det kan de ikke, og det er ikke kun mig. Det er altså alle. Hvorimod en rask person, som ham [brugerens kæreste] eller mine forældre eller nogle andre, de er nødt til at gå ind og gøre det for mig, hvis det skal gøres. *Det er for dårligt, at man ikke kan være syg i systemet.* Det er virkelig en fejl. [vores fremhævelse] (Bruger)

Denne bruger oplever altså, at hun ikke er stærk nok til at markere og holde fast ved sine egne synspunkter over for sagsbehandleren og det system, som denne i brugerens øjne repræsenterer. Hun sætter fingeren på et ømt punkt i forhold til socialt arbejde. Det må siges at være et problem, hvis ikke socialt arbejde er gearret til ressourcetsvage brugere. I vores materiale ser socialarbejderne ud til at mangle metoder til at inddrage de mest krævende brugere. Alternativt oplever nogle socialarbejdere, at de må afstå fra at iværksætte en indsats.

Set fra brugerens side oplever flere brugere, at de skal præsentere nogle aktiveringsønsker, som sagsbehandleren definerer som realistiske, for at opnå indflydelse.

En bruger fortæller, at hendes ønske om at arbejde med kunst ikke blev anerkendt af sagsbehandleren, selvom brugeren selv havde indsamlet materiale om mulighederne for at komme i praktik på institutioner, der beskæftiger sig med kunst. Ifølge brugeren havde sagsbehandleren lagt sig fast på, at brugeren skulle i aktivering i et pædagogisk tilbud, idet brugeren

er uddannet pædagog. Flere brugere problematiserer således, at deres aktiveringsønsker skal ligge inden for nogle rammer, som de ikke selv kan definere. En bruger oplever, at sagsbehandleren slet ikke forsøger at nærme sig brugerens ønsker:

Det har været et spørgsmål om, hvad Annelise [sagsbehandleren] har haft i hovedet, inden hun kom ind. Og hvis jeg så har haft noget andet, så har jeg oplevet, at det bare blev smidt væk. (Bruger)

Flere brugere oplever, at den politiske prioritering af arbejdsmarkedsrettede indsatser påvirker deres sag negativt. En bruger siger:

Jeg synes, det er gået galt, fordi jeg er blevet misforstået i forhold til det, at jeg skal på arbejdsmarkedet. Jeg vil gerne på arbejdsmarkedet, men jeg skal også være klar til det, sådan mentalt. (Bruger)

Flere ledige brugere er utilfredse med den måde, hvorpå sagsbehandlerne arbejder med at fastsætte en indsats, der matcher deres behov. Blandt andet har flere oplevet at blive presset til at deltage i kurser, som de egentlig ikke ønsker. En bruger siger:

Så var det så, at hun begyndte med det kursus der. Ja, jeg kunne jo ikke sige nej – så bliver der bare lukket for kassen. (Bruger)

Lokalpsykiatrien

En række medarbejdere i lokalpsykiatrien fremhæver, at det kan være vanskeligt at inddrage de brugere, som umiddelbart samarbejder med dem, men som ender med at blive væk fra tilbuddet, fordi fremgangsmåden ikke er i overensstemmelse med deres ønsker:

En bruger har ligesom sagt ja, måske for at glæde den lokalpsykiatriske sygeplejerske, men ønsker det egentligt ikke selv. Så hun udebliver simpelthen gang på gang, og vi er mange gange kørt forgæves ned til hende, for så er hun ikke hjemme, og så kan hun ikke komme herop. (Hjemmesygeplejerske)

I forlængelse heraf giver en bruger udtryk for, at hun indimellem har gjort

nogle ting, som hun egentlig ikke havde lyst til, fordi hun var bange for at sige nej og tænkte, at sygeplejersken sikkert havde ret. Hun siger:

Så har der været ting, jeg har gjort, fordi jeg vidste, at det var godt for mig, men jeg var ikke parat til det – fx at gå til diætist. Det følte jeg som et meget stort pres, og jeg ville ikke, men jeg gjorde det. (Bruger)

Resultatet var i det nævnte tilfælde, at diæten ikke holdt, hvilket den derimod gjorde på et tidspunkt, hvor brugeren selv tog initiativ til at gå på diæt.

En gennemgående vanskelighed i arbejdet med brugerinddragelse i lokalpsykiatrien er uenighed mellem personalet og brugerne omkring medicin. Hvis brugerne ikke accepterer sygeplejerskens valg af medicinsk behandling, afsluttes kontakten, og brugerne henvises til egen læge. Begrundelsen er, at lokalpsykiatrien kun kan rumme brugere, der samarbejder omkring den medicinske behandling. En medarbejder siger følgende:

(...) og hvis det er, at vedkommende [en bruger] holder fast i, at det vil de ikke – og man kan ellers sige, at ... at de er medicinsk velregulerede, der er ikke andre ting, vi skal have snakket om – så bliver de simpelthen afsluttet til egen læge. Så er der ingen grund til at gå her. Så kan man lige så godt gå til sin egen læge. (Distriktspsykiatrisk sygeplejerske)

Selvom enkelte brugere i lokalpsykiatrien giver udtryk for, at de har følt et pres i forhold til at følge praktikernes råd, er der blandt brugerne generelt tilfredshed med brugerinddragelsen. En bruger siger:

Jeg tænker, at jeg bestemmer selv, og det er mig, der har ansvar for mit eget liv, og så tænker jeg, at jeg har ... jeg er så dygtig til at tage ansvar for andres liv, men jeg er ikke dygtig til at tage det for mig selv, men jeg arbejder på det, altid. Og Henriette [distriktspsykiatrisk sygeplejerske] hjælper mig meget. (Bruger)

Oasen

Ifølge pædagogiske medarbejdere på Oasen har en del brugere vanskeligt ved at formulere sig verbalt, og derfor har medarbejderne generelt svært ved at inddrage disse brugere. En medarbejder siger:

Vanskelighederne består for mit vedkommende i at vurdere, hvor meget den enkelte forstår af det, der forgår i det store forum. Det, synes jeg simpelthen, kan være svært at finde ud af: Er han eller hun nu med på, at vi taler om søndagsture, fordi vedkommende måske har tre sætninger, som han siger hele tiden. (Pædagogisk medarbejder)

I forlængelse af dette giver flere pædagogiske medarbejdere udtryk for, at brugerinddragelse i høj grad afhænger af den enkelte brugers formulerings-evne. En medarbejder fortæller:

Der er nogle [brugere], der er rigtigt gode til at formulere, hvad de har lyst til, hvorfor de kommer her, og hvad de godt kan tænke sig. For dem er det jo meget nemt at få indflydelse (...). Det svære, det er at få inddraget dem, der fungerer dårligere. (Pædagogisk medarbejder)

En række medarbejdere giver desuden udtryk for, at brugerinddragelsen vanskeliggøres af nogle brugeres tendens til at ville tilfredsstille eller 'please' personalet, når de bliver spurgt om deres ønsker. Derfor er det svært at vide, om brugerne virkelig giver udtryk for deres egne holdninger eller blot forsøger at give de svar, som de tror, personalet gerne vil høre. Nogle brugere vælger fx aktiviteter ud fra medarbejdernes præferencer frem for egne interesser. En medarbejder siger:

Det er meget vigtigt for mig, at det ligesom er brugeren, der bestemmer ting, fordi de er 'pleasere', og det er meget tydeligt at se på dem, hvem de har som hjemmevejleder i forhold til deres interesser, hvis man ikke passer på. De indordner sig efter, hvad de tror, vi gerne vil høre, og hvad vi har af interesser og ønsker. (Pædagogisk medarbejder)

En anden medarbejder mener imidlertid ikke, at man kan tale om reel brugerinddragelse på Oasen:

Fordi jeg kan da godt ... tit, når man taler brugerindflydelse og brugerinddragelse, så kan man godt sige, at det har vi enormt meget af, og brugerne bestemmer alting her. Men det er vi helt

klart på det rene med, at det gør de jo ikke. (Pædagogisk medarbejder)

Ifølge flere af medarbejderne, er det endvidere vanskeligt at inddrage de brugere, som ikke ønsker at blive inddraget, men derimod helst ser, at personalet træffer alle beslutningerne.

Opsamling

Opsummerende kan vi konkludere, at socialarbejderne på tværs af forskellige typer arbejde har en oplevelse af, at der er stor forskel på, hvorvidt og hvor meget det er muligt at inddrage forskellige brugere. De ressourcestærke brugere er lettest at inddrage, mens det kan være vanskeligt at inddrage de mere ressourcetsvage brugere og de brugere, som ikke ønsker at blive inddraget. Umiddelbart kan dette virke ganske logisk, men også problematisk, idet manglende brugerinddragelse kan medvirke til yderligere at udelukke de mest ressourcetsvage brugere, som ikke er i stand til at opnå indflydelse. Nogle socialarbejdere reflekterer over, hvordan de bedre kan sikre de ressourcetsvage brugeres indflydelse ved fx at forsøge at finde disse brugeres styrker, mens andre socialarbejdere direkte og indirekte giver udtryk for, at det faktisk ikke er muligt at inddrage de mest ressourcetsvage brugere. Flere brugere giver udtryk for, at de for at blive inddraget bl.a. skal illustrere aktivitet og motivation, som de måske ikke har evner eller lyst til.

Der ser ikke ud til at være fælles standarder for inddragelsen af brugerne. Som vi har vist, sker brugerinddragelsen primært ad hoc, og særligt når det gælder de ressourcetsvage brugere, ser socialarbejderne ud til at komme til kort. Man kan altså sige, at den megen fokus på brugerinddragelse i socialt arbejde endnu ikke har udmøntet sig i en tilsvarende udvikling af brugerinddragelsesmetoder. Dermed bliver brugerinddragelsen lettere afhængig af socialarbejdernes individuelle holdninger og fremgangsmåder. Desuden ser der ikke ud til at være fælles retningslinjer for, hvordan man fx skal involvere uvillige eller ressourcetsvage brugere.

HVAD ER METODER I SOCIALT ARBEJDE?

I det følgende vil vi samle trådene i rapporten. Først diskuterer vi, hvordan vores fire cases lever op til rapportens metodebegreb, samt hvilke metodiske problemstillinger interviewmaterialet rejser i forbindelse med de fire typer socialt arbejde. Dernæst diskuterer vi, hvad det fortæller os om metoder samt om generelle forhold og udfordringer i forbindelse med metoder.

DE FIRE CASES SOM EKSEMPLER PÅ METODISK ARBEJDE

I analysen har vi vist, hvordan socialarbejderne og brugerne oplever de fremgangsmåder og metoder, som socialarbejderne benytter for at indfri formålet med deres arbejde. Vi skal understrege, at vores undersøgelse baserer sig på, hvad socialarbejderne *selv* siger om det, de gør, og hvordan brugerne opfatter dette. Vi har ikke undersøgt, om det rent faktisk også er sådan, det forholder sig, som man fx kunne have gjort ved at supplere interviewmaterialet med observationsstudier. Vi er imidlertid også primært interesseret i de *principielle* overvejelser, som socialarbejderne gør sig, og i de problematikker, som deres og brugernes udtalelser peger på.

Vores analysekapitler illustrerer, hvad metoder kan være, samt hvilke forbehold man kan rejse i forhold til de anvendte metoder og til metoder generelt. Kigger vi først på de fire typer socialt arbejde, kan vi i en

vis forstand sige, at alle praktikerne har nogle 'metoder' til hhv. at styrke forældrene, afklare de ledige, hjælpe de psykisk syge og udvikle de udviklingshæmmede. Vi mener dog, at man må reservere metodebegrebet til det, man kunne kalde de *affrivaliserede* metoder. Det vil sige de metoder eller fremgangsmåder, der kan sættes ord på, så de kan reproducere af andre samt gøres til genstand for kollegial debat og udveksling. Vi har ligeledes argumenteret for, at metoder må være kendetegnet ved at være formålstjenlige, strategisk planlagte og endelig systematiske.

MST-metoden

Hvordan lever vores fire cases op til disse kriterier? MST er både erklæret og ifølge vores metodebegreb en metode. MST er velbeskrevet. Der foreligger en klart formuleret plan for, hvorledes terapeuterne skal nå målet om at afhjælpe den unges adfærdsmæssige problemer gennem en ændring af bl.a. forældrenes handlinger. MST-forløb har nøje tilrettelagte tids- og indholdsmæssige rammer, hvilket giver terapeuterne mulighed for at gå systematisk til værks.

Hvorvidt metoden er formålstjenlig, dvs. om den er med til at sikre, at målene nås, er et lidt mere kompliceret spørgsmål at svare på. Det vedrører nemlig spørgsmålet om vidensbasering, altså om socialarbejderen har viden om metodens indvirkning på brugeren. I MST's tilfælde foreligger der eksempelvis en vis evidensbaseret viden om effekterne af metoden. For eksempel vurderer et Campbell-review¹ effekten af MST ud fra kriterier som omfanget af anbringelser på institution, anholdelser og stofmisbrug hos de unge efter et MST-forløb. Vi går ikke ind i en diskussion af reviewets konklusioner, men henviser interesserede til reviewet samt en nyere rapport om oplevelser af MST (Bengtsson & Nemli, 2006).

Det er ikke vores ærinde her at konkludere, om MST som metode er den mest formålstjenlige i forhold til adfærdsproblemer hos unge. Men den viden, som skal til for at afgøre, om en metode tjener sit formål, starter med socialarbejderne, brugerne og deres erfaringer. Socialarbejderne gør sig de første erfaringer og har førstehåndsviden om fremgangsmåderne og i nogen udstrækning deres resultater. For at få et mere fyldestgørende billede af en metodes virkning, kan denne praksisviden inddrages i og suppleres af forskning, der har mulighed for fx at sammenholde prakti-

1. http://www.sfi.dk/graphics/Campbell/Dokumenter/MST_Review/MST_Review.pdf; Littell et al. (2005).

kernes erfaringer med mere vidtrækkende studier af metodernes effekt på brugernes problemer. Med den terminologi, som vi har præsenteret i form af Johnsson & Svenssons model (figur 2, kapitel 1), kan vi sige, at det er de forskellige vidensformer, som kan afgøre spørgsmålet om formålstjenstlighed. I praksis bruger socialarbejderne, lokalpolitikere og forskerne de forskellige former for viden til at vurdere, hvorvidt en metode er hensigtsmæssig i forhold til et givent formål.

Samtidig mener vi, det er vigtigt at pointere, at metodernes vidensbasering ikke overflødiggør etiske og politiske overvejelser om, hvilke metoder der er ønskelige. Hvad angår fx MST, ligger der oplagt en række politiske og administrative overvejelser til grund for beslutningen om at afprøve denne metode. Som en af vores interviewpersoner gør opmærksom på, er den fx væsentligt billigere end den institutionsanbringelse, som er et muligt alternativ. Hvilke metoder der er ønskelige, er et spørgsmål, som ikke kun afgøres af viden, men også af de samfundsmæssige værdier og politiske prioriteringer, der gør sig gældende på et givent tidspunkt.

Arbejdsevnetoden og afklaringen af de ledige

For sagsbehandlerne i den kommunale beskæftigelsesafdeling er de metodiske redskaber, dialogguiden, ressourceprofilen og arbejdsevnetoden, defineret gennem lovgivningen. Vi har imidlertid haft svært ved at vurdere, i hvor høj grad sagsbehandlerne følger de metodiske retningslinjer og dermed lovgivningen. Flere af dem siger selv, at de ikke følger retningslinjerne slavisk. Når de oplever, at redskaberne er uhensigtsmæssige eller utilstrækkelige, angiver nogle, at de i højere grad bruger deres faglige ballast og erfaring. Det sker eksempelvis, hvis de vurderer, at kommunens modtagelse – ved hjælp af dialogguiden – har placeret en bruger i en forkert matchkategori. Selvom nogle sagsbehandlere angiver, at de arbejder systematisk med at afdække klienternes muligheder, og selvom arbejdets formål står klart, så lever det ikke i alle tilfælde op til metodebegrebets krav. For så vidt som sagsbehandlerne individuelle strategier forbliver private, så lever de ikke op til kravene om, at andre socialarbejdere skal kunne reproducere metoderne. I vores empiri er det vanskeligt at afgøre, om sagsbehandlerne forskellige strategier må ses som decideret forskellige metoder, eller om de nærmere er eksempler på de individuelle forskelle, der altid vil være på, hvordan man udfylder metodiske rammer.

Det er givet i arbejdsevnetoden, at formålet er at identificere den kortest mulige vej til selvforsørgelse. Metoden definerer desuden, hvordan dette mål skal nås ved hjælp af ressourceprofilen. Trods disse lovkrav

har sagsbehandlerne relativt forskellige måder at gribe afklaringen an på. De fleste arbejder forholdsvis systematisk fra sag til sag, men har derudover individuelle teknikker, såsom at matche klienternes sprog. Det er dog vanskeligt for os at vurdere, hvorvidt den supervision og kollegiale sparring, som flere nævner, også indebærer, at de individuelle fremgangsmåder gøres til genstand for dialog og udveksling og dermed potentielt kan blive til reproducerbare metoder. Ifølge sagsbehandlerne udsagn fungerer deres faglighed som en væsentlig faktor i at udfylde de metodiske rammer samt til at finde alternative veje, når de officielle metoder ikke slår til. Vi kan med Johnsson & Svenssons' ord sige, at sagsbehandlerne primært bruger deres erfaringsbaserede viden. Det vil sige den individuelle viden, som sagsbehandlerne kan dokumentere og dele.

Arbejdsevneметоден som sådan er en velbeskrevet og erklæret metode til at udrede brugeren. Den indeholder en udførlig beskrivelse af midlet, ressourceprofilen, til at nå målet, en identifikation af den korteste vej til selvforsørgelse. Metoden har imidlertid ikke, sådan som eksempelvis MST, et eksplicit teoretisk grundlag, der forklarer, hvordan brugerens problemer skal forstås samt begrunder den valgte løsningsstrategi. Ligeledes er metoden ikke – så vidt vi ved – baseret på undersøgelser af, om tilgangen virker, dvs. om de ledige faktisk kommer i job hurtigt og bliver der. Sådanne undersøgelser kunne være med til at legitimere og kvalificere metoden.

Arbejdsevneметоден og sagsbehandlerne afklaring af de ledige hører til den diagnosticerende eller kategoriserende del af socialt arbejde, og adskiller sig på det punkt fra de tre andre cases. Kategoriseringsmetoder, som vi kan kalde dem, lægger i højere grad op til et systematisk og tidsafgrænset forløb end selve det løsningsrettede arbejde. Sagsbehandlerne job er primært at udrede klienternes problemer samt fastsætte mulige løsninger. Når sagsbehandlerne udtrykker utilfredshed med de metodiske retningslinjer for dette arbejde, vurderer vi, at en del af kritikken primært går på de forhold, arbejdet foregår under. Det vil sige de mange sager og den ringe bevillingskompetence, som sagsbehandlerne oplever, snarere end metoderne som sådan.

Det opsøgende psykiatriske arbejde

Vurderingen af det lokalpsykiatriske arbejde i forhold til rapportens metodebegreb har i nogen grad været vanskeliggjort af, at vi ikke har haft mulighed for at få tilstrækkeligt mange interview inden for samme type indsats. Vi skal altså konkludere på SKP-arbejde, hjemmesygepleje og

almindelig lokalpsykiatri under ét. Det opsøgende arbejde fremstår generelt ikke som udpræget metodisk. Selvom praktikerne har nogle relativt klart definerede mål om fx at få brugerne tilknyttet lokalpsykiatrien, så følger de ikke de samme retningslinjer for at nå derhen. Praktikerne benytter i vid udstrækning forskellige personlige og faglige kompetencer, men har svært ved at sætte ord på det, de gør. Som den citerede afdelingsleder imidlertid gør opmærksom på, er det faktisk muligt at få praktikerne til at sætte ord på denne tavse viden.

Arbejdet med sindslidende og psykisk syge rejser en særlig problemstilling i forhold til brugerinddragelsesmetoder. I hvor høj grad skal praktikerne stole på brugernes dømmekraft, når der er tale om mennesker med svingende sindstilstande, som er på – eller måske har behov for – stærk medicinering? Det er et dilemma, som en mere stringent brug af metoder ikke nødvendigvis giver et svar på. I hvert fald må det kræve, at der udvikles metoder, som tager højde for denne problemstilling.

Klubarbejdet med udviklingshæmmede

Et lignende problem rejser sig i forhold til arbejdet med de udviklingshæmmede på Oasen, hvor mange af dem har en ringe formuleringsevne samt en tendens til at ville 'please' medarbejderne frem for at fremføre deres egne behov. Heller ikke her ser det ud til, at praktikerne har tilstrækkelige metodiske redskaber til at overkomme problemet. Oasen er den af vores fire typer socialt arbejde, hvor arbejdet fremstår som mindst metodisk. Medarbejderne bruger kun i begrænset omfang en fælles systematik i forhold til at inddrage stedets brugere. Medarbejderne har nogle metoder i form af brugermøder o.l., som skal sikre, at stedet bliver formet efter brugernes ønsker. Men samtidig peger medarbejdernes udsagn om, hvordan de sikrer brugernes medbestemmelse og inddragelse, i vidt forskellige retninger; nogle mener, at det reelt er en umulighed, mens andre mener, at man hele tiden må bestræbe sig på, at det alligevel sker. Igen kunne man overveje, om det er muligt i højere grad at få sat ord på medarbejdernes fremgangsmåder og dermed udvikle mere kollektive metoder, som tager højde for denne brugergruppes særlige karakteristika.

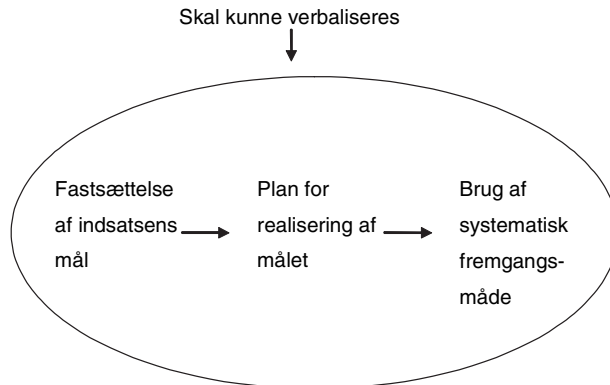
METODEBEGREBET I SOCIALT ARBEJDE

Vi har i denne rapport taget udgangspunkt i Bergmark & Lundströms definition af metoder som formålstjenstlige, planmæssige og systematiske

(Bergmark & Lundström, 2002). Inspireret af vores interview har vi endvidere fundet det hensigtsmæssigt at skelne mellem på den ene side de individuelle og på den anden side de afprivatiserede og dermed verbaliserede fremgangsmåder. Vi kan sammenfatte elementerne i definitionen af metodebegrebet ved hjælp af følgende figur 3:

Figur 3

Model for metodebegrebet i socialt arbejde.



Figuren viser, hvilke krav vi må stille til en given fremgangsmåde i socialt arbejde, for at den kan kaldes metodisk. Indledningsvist må man gøre sig klart og fastsætte, hvad målet med indsatsen er. Samtidig må man på baggrund af forskellige former for viden vurdere, hvilke midler der kan være hensigtsmæssige i forhold til at nå målet. Man skal lægge en plan for, hvordan målet nås og sørge for, at fremgangsmåden er så systematisk, at den kan reproducere. Endelig skal socialarbejderen kunne sætte ord på alle elementerne i denne proces, for at fremgangsmåden kan udvikles til en egentlig metode.

De individuelle fremgangsmåder kan sagtens være systematiske, have et klart mål og en plan for, hvordan målet skal nås. Men for at vi kan tale om metoder, skal fremgangsmåderne kunne overføres til og reproducere af kolleger. Det kræver, at socialarbejderne er i stand til at sætte ord på det, de gør, dvs. verbalisere metoderne. Det er altså kun de verbaliserede og overførbare metoder, som er metodiske i vores definition. De individuelle fremgangsmåder kan potentielt blive metoder, hvis de verbaliseres og efterprøves.

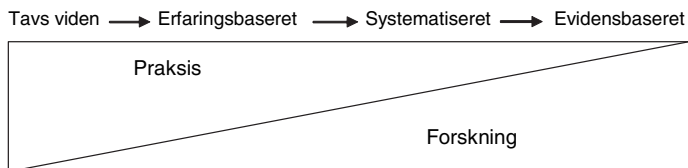
Den proces, der gør fremgangsmåder til metoder, kan illustreres

med bevægelsen i Johnsson & Svenssons model fra tavs viden i retning af evidensbaseret viden.

Figur 4

Udvikling af metoder i det sociale arbejdes praksis.

Vidensformer



Tendensen til at kontrollere, evaluere og vidensbasere socialt arbejde trækker i retningen af mere evidensbaseret viden. Det vil imidlertid ikke være hensigtsmæssigt for udviklingen af metoder, hvis fokuseringen på evidens betyder, at man glemmer de erfaringsbaserede og systematiserede former for viden som basis for det mere metodiske arbejde. Det er formodentlig urealistisk at tro, at alt socialt arbejde kan gøres evidensbaseret, alene af den grund at man er nødt til at iværksætte og afprøve metoder gennem længere tid, før de kan gøres til genstand for videnskabelige undersøgelser. Det er altså ikke kun videnskabelig viden, som er med til at forankre metoder i praksis. Vurderingen af, om metoder er hensigtsmæssige, må også tage udgangspunkt i erfaringsbaserede og systematiserede vidensformer. Hvorvidt metoderne i sidste instans kan baseres på erfaring, systematisk viden eller evidens, afhænger af en række faktorer, bl.a. af, hvor institutionaliserede metoderne er, herunder om de anvendes tilstrækkeligt hyppigt til, at det er muligt at forske i dem. Under alle omstændigheder kan metoderne ikke alene basere sig på tavs viden. Hvis man ønsker, at socialt arbejde i højere grad skal være metodisk, må en central opgave være at trække praksisviden ud af det udtalte felt.

BILAG 1: INTERVIEWGUIDE – PRAKTIKERE

Intro

1. Navn, uddannelse, stilling. Hvor lang tid har du været ansat i denne stilling? Har du været ansat i andre stillinger før?
2. Hvordan vil du kort beskrive din arbejdsfunktion?

(HUSK: skellet ml. personlig og faglig vurdering → hvordan vurderer du det fagligt? Hvad består din faglighed i her?)

Kategorisering

Introduktion

Sociale arbejde: afhjælpe/forebygge de problemer, som folk har → De folk, som I har kontakt med, hvad er det for nogle problemer, de har?

1. Hvordan kan I hjælpe brugerne i projektet?
2. Hvordan undersøger I brugerens behov? (Har I en guide, I går ud fra eller baserer du det på erfaring?)
 - Hvilke forhold undersøger du?
 - Er der nogen forhold, som du lægger mere vægt på end andre?
 - Undersøger du brugerens behov flere gange i løbet af processen, er der forskellige faser?
 - Kan du komme med et konkret eksempel på, hvordan processen forløber?
3. Hvordan afgør, du hvad brugeren har behov for?

- Er der nogen forhold, som du lægger mere vægt på end andre, når du skal afgøre, hvilken indsats der skal iværksættes?
 - Hvordan sikrer du, at den mest hensigtsmæssige indsats iværksættes?
 - Kigger du på den enkeltes evner og kompetencer, når du skal vurdere, hvordan vedkommende kan hjælpes?
4. Forsøger du på nogen måde at sikre en ensartethed i vurdering af brugerne?
 - Bruger du nogen arbejdsredskaber til at foretage en ensartet vurdering af brugerne?
 - Hvilke fordele hhv. ulemper synes du, der er ved at ensarte vurderingen af brugerne?
 - Kunne du tænke dig, at I arbejdede mere på at ensarte vurderingen af brugerne?
 5. Er der fra myndighedernes side bestemte krav om måden, hvorpå I finder ud af, hvad der er borgernes problem?
 6. Hvordan er din grundlæggende opfattelse af de mennesker, du er i kontakt med?

Brugerindflydelse

Introduktion

I 1998 kom der ekstra fokus på brugerindflydelsen med Serviceloven og Retssikkerhedsloven. Disse love er vedtaget politisk; men det, som vi gerne vil vide noget om, er, hvordan du ser på brugerindflydelse, og hvilken rolle det spiller i dit daglige arbejde.

1. Hvad kalder I det at inddrage brugeren i arbejdet, brugerinddragelse/indflydelse?
2. Hvad er forskellen på brugerinddragelse og brugerindflydelse?
3. Er det vigtigt, at brugeren inddrages i arbejdet?
4. Er det vigtigt, at brugeren tager ansvar for sin situation?
 - Hvordan forsøger I helt konkret at sikre, at de gør det?
5. Hvad har brugerne indflydelse på, hvad kan de være med til at bestemme?
 - Kan de være med til at afgøre, hvad problemet er?
 - Hvad gør du, hvis I er uenige om, hvad problemet er?
 - Hvad kan uenigheden typisk skyldes?
 - Hvad gør man, hvis uenigheden også omfatter forældre eller andre?
 - Har brugerne typisk en realistisk opfattelse af deres egen situation?
 - Kan du komme med et godt eksempel på brugerinddragelse?
 - Kan du komme i tanke om et dårligt eksempel på brugerinddragelse?

6. Er der nogle brugere, som ikke kan inddrages? Hvorfor? Hvad gør du så?
7. Er der nogle forhold, som gør det vanskeligt at sikre, at brugeren har indflydelse på deres sag? Hvilke? (etiske, økonomiske, administrative mv.)
8. Har I nogle arbejdsrutiner, der skal sikre, at brugeren får indflydelse? Hvordan vil du beskrive dem? Formaliserede eller uformaliserede..
9. Kunne du tænke dig, at I arbejdede mere med brugerinddragelse, eller har I de nødvendige redskaber til at sikre, at brugeren bliver inddraget?
10. Er der fra myndighedernes side et krav om at I skal inddrage borgerne
11. Med hensyn til tillid/respekt: Er det vigtigt at få opbygget en tillidsfuld relation til brugeren?/Er tillid en vigtig del af forholdet mellem dig og brugeren? Evt. hvordan?

Strukturelle og institutionelle forhold

Introduktion

Dit arbejde er påvirket af en række ydre forhold som fx (lokal)politiske prioriteringer, økonomi osv. Vi vil gerne høre noget om, hvilken rolle forskellige ydre forhold spiller i dit daglige arbejde. → Bestemmer du selv alt i dit daglige arbejde? (stort ansvar)

1. Er der nogen eksterne forhold (fx lovgivning, lokalpolitiske beslutninger, arbejdsmarkedet), der påvirker dit arbejde på en dårlig måde?
2. Er der nogen eksterne forhold (fx nye tiltag, retssikkerhedsbestemmelserne), der påvirker dit arbejde på en god måde?
3. (Særligt for praktikere med flere års erfaring) Har du oplevet nogle ændringer over tid mht. de overordnede rammer for dit arbejde (Har ny lovgivning fx påvirket dit arbejde?)
4. Møder du opbakning i dit arbejde fra ledelsen? Er det vigtigt?
5. Er der stor mulighed for skønsudøvelse i arbejdet? (Hvilke muligheder har du for at påvirke arbejdets gang?)
 - Hvis ja, hvad er fordelene ved det?
 - Hvis nej, hvad er ulempen ved det?
6. Hvilke lovgivningsmæssige, økonomiske mv. krav er der fra myndighedsniveauet til jer?
7. På et mere overordnet niveau: Kan du – i dit konkrete arbejde – mærke ændringer i de politiske strømninger, fx i form af et regeringskifte o.l.?

Til slut: Er der nogle vigtige emner, som vi mangler at komme ind på?

BILAG 2: INTERVIEWGUIDE – BRUGERE

Intro

Præsentation af interviewer samt undersøgelsen.

Kategorisering

1. Hvorfor kommer du her i projektet? (Hvilke problemer/behov har du?)
2. Hvordan kan projektet hjælpe dig?
3. Hvad har du fået hjælp til, mens du er kommet i projektet?
4. Hvordan har I fundet ud af, at det er denne form for hjælp du skal have? (sagsbehandleren/ fællesskab)
5. Har den hjælp, du har fået, hjulpet i forhold til dine behov?
6. Var du enig i, at det var denne form for hjælp, du havde behov for?
7. Kunne du godt tænke dig, at projektet hjalp dig med nogle andre ting?

Brugerindflydelse

1. Synes du, at det er vigtigt, at du har indflydelse på, hvad der foregår i projektet?
2. Hvem er ansvarlig for dit liv – dig selv eller din sagsbehandler?
3. Synes du, at personalet er god til at lytte til dig – føler du, at de forstår dig og de problemer, du har?
4. Hvad har du indflydelse på her i projektet?
 - Er du med til at afgøre, hvad der er dit problem?
 - Er du med til at afgøre, hvordan dine problemer skal løses?

- Hvad gør I, hvis I er uenige om problemet/hvad der er løsningen?
 - Har du oplevet, at du gerne ville have mere indflydelse på, hvad der skulle ske? Hvis ja – hvad gjorde du så?
 - Kan du fortælle mig om et tilfælde, hvor du blev inddraget på en god måde?
5. Synes du generelt, at du har tilstrækkelig med indflydelse på, hvad der sker, eller kunne du godt tænke dig mere/mindre indflydelse?
 6. Hvad synes du, man skal tage udgangspunkt i i løsningen af dine problemer? (evner, kompetencer, ønsker e.l.?)

Strukturelle og institutionelle forhold

1. Hvad er dit mål med at benytte dig af det her tilbud?
2. Har du oplevet, at personalet ikke har kunnet hjælpe dig pga. økonomiske, praktiske, juridiske eller andre forhold?
3. Har der været andre ting, som har gjort, at du ikke er blevet hjulpet?
4. Synes du, at personalet har tilstrækkeligt med tid til at tale med dig?
5. Har du svært at løse dine problemer, uden at din hjemmevejleder hjælper dig?
6. Hvordan oplever du det, at man stiller krav til dig fra det offentliges side (i form af fx deltagelse i aktivering, udarbejdelse af ressourceprofil osv.) til gengæld for, at du får offentlig støtte? – Er det okay? – Hvorfor/hvorfor ikke?

Afslutning

Tak for din tid.

LITTERATUR

- Andersen, M.L., Brok, P.N. & Mathiasen, H. (2000): *Empowerment på dansk*. Frederikshavn: Dafolo Forlag.
- Arbejdsmarkedsstyrelsen (2005): Visitationsværktøjskassen Vision 3. <http://www.ams.dk/sw1252.asp>
- Bengtsson, S. (1997): *Kvalitet gennem brugerindflydelse – Et forsøg med styring af indhold i stedet for form*. København: Socialforskningsinstituttet. Rapport: 1997:27.
- Bengtsson, S. & Nemli, A. (2006): *Oplevelsen af MST – Forældres, unges og terapeuters erfaringer med multisystemisk terapi*. København: Socialforskningsinstituttet. Rapport: 2006:27.
- Berger, P. & Luckmann, T. (1971): *The Social Construction of Reality* (Harmondsworth: Penguin). Dansk udg.: *Den samfundsskabte virkelighed: en videnssociologisk afhandling*. Lindhardt og Ringhof, 1992.
- Bergmark, Å. (1998): *Nyckelbegrepp i socialt arbete*. Lund, Studentertiliteratur.
- Bergmark, Å. & Lundström, T. (2002) "Metoder i socialt arbejde – Hvad er det?" i Meuvise, Anna m.fl. (Red.) (2002): *Socialt arbejde: En grundbog*. København, Hans Reitzels Forlag.
- Carstens, A. (1998): *Aktivering, klientsamtaler og socialpolitik*. København: Hans Reitzels Forlag.

- Ebsen, F. (2004): Kommuner i socialpolitikken. I: Elm Larsen, J. & Hornemann, I.M. (2004): *Socialpolitik*. Socialpædagogisk Bibliotek. København: Hans Reitzels Forlag.
- Ebsen, F. & Guldager, J. (2002): "Kommunal klassificering af langtidsarbejdsløse." I Järvinen, M.; Larsen, J. Elm & Mortensen, N. (red.) *Det magtfulde møde mellem system og klient*. Aarhus Universitetsforlag, s. 61-80.
- Egelund, T. (1997): *Beskyttelse af barndommen. Socialforvaltningers risikovurdering og indgreb*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Egelund, T. & Hillgaard, L. ([1993] 2002): *Social rådgivning og social behandling*. København, Gyldendal Uddannelse.
- Eliasson, R. (1995): *Forskningsetik och perspektivval*. Stockholm: Studentlitteratur.
- Eskelinen, L. & Caswell, D. (2003): *Den socialfaglige praksis ved visitation af arbejdsløse*. København: AKF Forlaget.
- Geerdsen, P.P. & Geerdsen, L.P. (2006) *Fra aktivering til beskæftigelse – en gennemgang af aktiveringsindsatsen i det danske dagpengesystem*. København: Socialforskningsinstituttet. Rapport: 2006.
- Guldager, J. (2000) "Nogle tanker om forskning og evaluering af socialt arbejdes metoder" i *Socialvetenskaplig Tidsskrift* nr.4 2000: s. 327-344.
- Hasenfeld, Y. ([1983] 2003): *Mennesket som råstof – borgerservicerende organisationer i moderne samfund*. Tværfaglige Linjer. Klim. Århus.
- Hielmcrone, N. von (2003): *Notat om tolkning af Retssikkerhedslovens § 4*, www.brugerinddragelse.dk/JuridiskNotat.doc.
- Høgsbro, K., Brandt, P., Ebsen, F., Thomsen, O. & Nordentoft; M. (2003): *Brugeren, de professionelle og forvaltningen – En diskussion af sammenhængen mellem brugernes livsverden, den professionelle og frivillige indsats og den samlede organisering af tilbuddene til mennesker med hjemløshed, misbrug eller sindslidelse som problem*. København: AKF-Forlaget.
- Jensen, S.M., Kolbjørn, L. & Nielsen, T.W.N. (2001): *Nye veje i den by- og boligsociale indsats – første delrapport fra evalueringen af 6 projekter*. København: CFSA.
- Johnsson, E. & Svensson, K. (2005) "Theory in social work -/some reflections on understanding and explaining interventions" i *European Journal of Social Work*. Vol. 8, No. 4, December 2005, pp. 419 – 433. Routledge.

- Krogstrup, H.K. (1997) *Brugerinddragelse og organisatorisk læring i den sociale sektor*. Århus, Systime.
- Krogstrup, H.K. (1999): *Det handicappede samfund – om brugerinddragelse og medborgerskab på handicapområdet. Med bidrag af Søren Kristiansen og Jakob Tjalve*. Systime.
- Littell, J. et al. (2005) *Multisystemic Therapy: For social, emotional and behavioral problems in youth aged 10-17*, Nordic Campbell Centre (05:01).
- Lundemark Andersen, M. et al. (2000): *Empowerment på dansk*. Dafolo.
- Mik-Meyer, N. (2004): *Dømt til personlig udvikling. Identitetsarbejde i revalidering*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Payne, M. (1997): *Modern social work theory*. London: Macmillan Press Ltd.
- Pedersen, I.D. (1964): *Socialrådgivning – teori og metodik*. Den Sociale Højskole, København.
- Rønning, R. & Solheim, L.J. (1998): *Hjælp på egne premisser?: om brugermedvirkning i velferdssektoren*. Universitetsforlaget.
- Socialministeriet. (2001): *Metodevejen – et læringshæfte – Refleksioner og forslag fra Projekt Socialforvaltning 2000*. København: Socialministeriet.
- Socialministeriet & Finansministeriet (2002): *Web-håndbog om brugerinddragelse*. København: Socialministeriet & Finansministeriet.
- Socialministeriet (2004): *Undersøgelse af Retssikkerhedslovens §4*. København: Socialministeriet.
- Sunesson, S. (1999) "Efterord – hvordan skal man forstå metoder i socialt arbejde?" i Denvall, V. & Jacobsen, T.: *Hverdagsbegreber i socialt arbejde – Ideologi, teori og praksis*. København, Hans Reitzels Forlag.
- Thorsager, L. (2006): *Metodebegrebet i socialt arbejde*. København: Socialforskningsinstituttet. Arbejdsrapport 11:2006.
- Thorsager, L., Christensen, I. & Pihl, V. (2006): *Det sociale arbejdes betingelser – om rammer for metodisk socialt arbejde i dag*. København: Socialforskningsinstituttet. Arbejdsrapport 12:2006.
- Tilia, G. (2003): *Dilemmaer – Om brugerindflydelse og retssikkerhed på § 94-boformer for hjemløse*. Esbjerg: Formidlingscentret for socialt arbejde.
- <http://anbringelsesreformen.servicestyrelsen.dk> og <http://www.social.dk>
 NC2 Nordisk Campbells hjemmeside: http://www.sfi.dk/graphics/Campbell/Dokumenter/MST_Review/MST_Review.pdf

<http://www.netdoktor.dk>.
<http://www.mstservices.com>
<http://www.arbejdsevnet metode.dk>
<http://www.ams.dk/sw5886.asp>.
http://www.sfi.dk/sw29919.asp#516_24601
<http://www.mst-danmark.dk/?page=105>.

SFI-RAPPORTER SIDEN 2006

SFI-rapporter kan købes eller downloades gratis fra www.sfi.dk. Enkelte rapporter er kun udkommet som netpublikationer, hvilket vil fremgå af listen nedenfor.

- 06:01 Egelund, T.: *Sammenbrud i anbringelser*. 2006. 79 s. ISBN 87-7487-802-6. Kr. 65,00
- 06:02 Holt, H., Geerdsen, L.P., Christensen, G., Klitgaard, C. & Lind, M.L.: *Det kønsopdelte arbejdsmarked. En kvantitativ og kvalitativ belysning*. 2006. 250 s., ISBN 87-7487-804-2. Kr. 228,00.
- 06:03 Rosdahl, A.: *Kommunale aktiveringsprojekter med produktion*. 2006. 51 s. ISBN 87-7487-805-0. Kr. 50,00.
- 06:04 Christensen, E.: *Opvækst med særlig risiko. Indkredsning af børn med behov for en tidlig forebyggende indsats*. 2006. 92 s. ISBN 87-7487-806-9. Kr. 85,00.
- 06:05 Jørgensen, M.S., Holt, H., Hohnen, P. & Schimmel, G.: *Job på særlige vilkår. Overblik over viden på området*. 2006. 83 s. ISBN 87-7487-807-7. Kr. 75,00.
- 06:06 Rasmussen, M.: *Kontanthjælpsmodtageres gæld. Eftergivelse af offentlig gæld*. 2006. 68 s. ISBN 87-7487-808-5. Kr. 55,00.
- 06:07 Møller, S.S. & Rosdahl, A.: *Indvandrere i job. Marginalisering og beskæftigelse blandt ikke-vestlige indvandrere og efterkommere*. 2006. 171 s. ISBN 87-7487-809-3. Kr. 160,00.

- 06:08 Bengtsson, S. & Kristensen, L.K.: *Særforsorgens udlægning*. 2006. 96 s. ISBN 87-7487-810-7. Kr. 100,00.
- 06:09 Larsen, M.: *Fastholdelse og rekruttering af ældre. Arbejdspladser indsats*. 2006. 101 s. ISBN 87-7487-813-1. Kr. 100,00.
- 06:10 Hestbæk, A.-D., Lindemann, A., Nielsen, V.L. & Christoffersen, M.N.: *Nye regler – ny praksis. Ændringerne i servicelovens børneretler 2001. Afslutningsrapport*. 2006. 265 s. ISBN 87-91247-80-2. Rapporten er udgivet af Styrelsen for Social Service. Kontakt denne eller send bestilling pr. e-mail til bestilling@servicestyrelsen.dk.
- 06:11 Olsen, H.: *Guide til gode spørgeskemaer. En manual*. 2006. 100 s. ISBN 87-7487-812-3. Kr. 100,00.
- 06:12 Bonke, J.: *Ludomani i Danmark. Udbredelsen af pengespil og problemspillere*. 2006. 79 s. ISBN 87-7487-811-5. Kr. 85,00.
- 06:13 Miiller, M.M.: *Arbejds miljø og indvandrere. Erfaringer i forhold til rekruttering og fastholdelse*. 2006. 92 s. ISBN 87-7487-816-6. Kr. 90,00.
- 06:14 Hansen, H.: *Time Series of APW-Calculations – Module for Great Britain 1991-2004*. 2006. 83 s. ISBN 87-7487-815-8. Netpublikation.
- 06:15 Clausen, J., Heinesen, E. og Hussain, M.A.: *De nye kommuners rammevilkår for beskæftigelsesindsatsen*. 2006. 106 s. ISBN 87-7487-824-7. Netpublikation.
- 06:16 Christensen, G. og Christensen, S.: *Etniske minoriteter, frivilligt socialt arbejde og integration. Afdækning af muligheder og perspektiver*. 2006. 220 s. ISBN 87-7487-817-4. Netpublikation.
- 06:17 Schimmel, G.: *LO-dokumentation nr. 2/2006. Barrierer for kvinder i fagligt arbejde. En kvalitativ undersøgelse af årsagerne til kvinders lavere repræsentation i LO-fagbevægelsen*. 2006. 120 s. ISBN-10: 87-7735-770-1, ISBN-13: 978-87-7735-770-1. Kr. 20,00. Rapporten er udgivet af Landsorganisationen i Danmark.
- 06:18 Boje, T.P.: *Frivillighed og nonprofit i Danmark. Omfang, organisation, økonomi og beskæftigelse*. 2006. 275 s. ISBN 87-7487-821-2. Kr. 250,00.
- 06:19 Boje, T.P., Fridberg, T. og Ibsen, B. (redaktion): *Den frivillige sektor i Danmark. Omfang og betydning*. 2006. 172 s. ISBN 87-7487-822-0. Kr. 160,00.

- 06:20 Geerdsen, P.P., og Geerdsen, L.: *Fra aktivering til beskæftigelse. En gennemgang af aktiveringsindsatsen i det danske dagpengesystem.* 2006. 72 s. ISBN 87-7487-818-2. Kr. 70,00
- 06:21 Jespersen, C.: *Socialt udsatte børn i dagtilbud.* 2006. 108 s. ISBN 87-7487-835-2. Kr. 100,00
- 06:22 Christensen, V.T.: *Uhørt? Betydningen af nedsat hørelse for arbejdsmarkedstilknytning og arbejdsliv.* 2006. 254 s. ISBN 87-7487-823-9. Kr. 248,00.
- 06:23 Jensen, T.G., Schmidt, G., Jareno, K.N. & Roselius, M.: *Indsatser mod æresrelateret vold.* 2006. 185 s. ISBN: 87-7487-825-5. Netpublikation.
- 06:24 Miiler, M.M., Høgelund, J. & Geerdsen, P.P.: *Handicap & beskæftigelse. Udviklingen mellem 2002 og 2005.* 2006. 128 s. ISBN 87-7487-826-3. Kr. 110,00.
- 06:25 Christensen, E. & Andersen, K.V.: *Livsvilkår for børn med familie på danske asylcentre.* 2006. 120 s. ISBN: 87-7487-827-1. Kr. 120,00.
- 06:26 Rostgaard, T.: *Oplysning om demens. En evaluering af Socialministeriets pulje til oplysning om demens.* 2007. 65 s. ISBN: 978-87-7487-829-8. Kr. 60,00.
- 06:27 Bengtsson, S. & Nemli, A.: *Oplevelsen af MST. Forældres, unges og terapeuters erfaringer med Multisystemisk Terapi.* 2006. 136 s. ISBN: 87-7487-830-1. Kr. 140,00.
- 06:28 Stigaard, M.V., Sørensen, M.F., Winter, S.C., Friisberg, N. & Henriksen, A.C.: *Kommunernes beskæftigelsesindsats.* 2006. 113 s. ISBN 87-7487-832-8. Kr. 90,00.
- 06:29 Madsen, M.B., Mortensøn, M.D. & Rosdahl, A.: *Arbejdsmarkedsparat eller ej? En kvalitativ undersøgelse af visitationen af kontanthjælpsmodtagere i ti kommuner.* 2006. 109 s. ISBN 87-7487-833-6. Kr. 100,00.
- 06:30 Rosdahl, A. & Petersen, K.N.: *Modtagere af kontanthjælp. En literaturoversigt om kontanthjælpsmodtagere og den offentlige indsats for at hjælpe dem.* 2006. 87 s. ISBN 87-7487-834-4. Kr. 65,00.
- 06:31 Deding, M & Jakobsen, V.: *Indvandreres arbejdsliv og familieliv.* 2006. 101 s. ISBN 87-7487-836-0. Netpublikation.
- 06:32 Deding, M., Lausten, M. & Andersen, A.R.: *Børnefamiliers balance mellem familie- og arbejdsliv.* 2006. 139 s. ISBN 87-7487-837-9. Netpublikation.

- 06:33 Hansen, H.: *Time Series of APW-Calculations – Module for Denmark 1994-2005*. 2006. 121 s. ISBN 87-7487-838-7. Netpublikation.
- 06:34 Christensen, E.: *Uledsagede asylansøgerbørn*. 2006. 64 s. ISBN 87-7487-840-9. Kr. 65,00.
- 06:35 Christensen, V.T.: *Hard of Hearing? Hearing problems and working life*. 2006. 49 s. ISBN 87-7487-823-9. Engelsk sammenfatning af rapporten *Uhørt?* Netpublikation.
- 07:01 Damgaard, B. & Boll, J.: *Opfølgning på sygedagpenge – Del I. Kommuner, lægers, og virksomheders erfaringer med de nye regler*. 2007. 116 s. ISBN 978-87-7487-842-1. Kr. 100,00.
- 07:02 Bach, Henning B. og Petersen, Kirstine N.: *Kontanthjælpsmodtagerne i 2006. En surveyundersøgelse af matchkategorier, arbejde og økonomi*. 2007. 146 s. ISBN 978-87-7487-843-8. Kr. 110,00.
- 07:03 Sivertsen, M.: *Hvordan virker indsatsen mod negativ social arv? Gennemgang og analyse af 54 projektevalueringer*. 2007. 55 s. ISBN 978-87-7487-844-5. Kr. 60,00.
- 07:04 Jespersen, S.T., Junge, M., Munk, M.D. & Olsen, P.: *Brain drain eller brain gain? Vandringer af højtuddannede til og fra Danmark*. 2007. 64 s. ISBN 978-87-7487-846-9. Netpublikation.
- 07:05 Benjaminsen, L.: *Storbypuljen – Indsatser for socialt udsatte. Ideer og erfaringer*. 2007. 47 s. ISBN 978-87-7487-847-6. Kr. 60,00. Pjece.
- 07:06 Müller, M. M., Havn, L., Holt, H., Jensen, S. *Virksomheders sociale engagement. Årbog 2006*. 2007. ISBN: 978-87-7487-848-3. Kr. 180,00.
- 07:07 Madsen, M. B., Filges, T., Hohnen, Jensen S., Nærvig Petersen, Kirstine: *Vil De gerne have et arbejde?* 2007. 194 s. ISBN 978-87-7487-849-0. Kr. 175,00.
- 07:08 Nielsen, C., Benjaminsen, L., Dinesen P. T., Bonke, J.: *Effektmåling af satspuljeprojekter*. 2007. ISBN: 978-87-7487-850-6. Netpublikation.
- 07:11 Thorsager, L., Børjesson, E., Christensen, I. & Pihl, V.: *Metoder i socialt arbejde. Begreber og problematikker*. 2007. ISBN 978-87-7487-852-0. 138 sider. Kr. 120,00.

METODER I SOCIALT ARBEJDE

BEGREBER OG PROBLEMATIKKER

Meget socialt arbejde bygger på tavs viden, dvs. viden, som den enkelte socialarbejder primært opbygger gennem erfaring. Det gør det svært at definere, hvad socialarbejderens 'metoder' er. Denne rapport giver et teoretisk funderet bud på, hvad metoder i socialt arbejde er: De er planlagte, har et klart defineret formål, er systematiske og kan beskrives med ord.

Ud fra dette metodebegreb og en analyse af fire forskellige typer socialt arbejde konkluderer forfatterne, at meget socialt arbejde ikke er metodisk. MST-terapeuter er den eneste gruppe af de interviewede praktikere, der arbejder stringent metodisk. I den kommunale beskæftigelsesafdeling, opsøgende lokalpsykiatrisk arbejde og et fritidstilbud for udviklingshæmmede er systematikken i langt højere grad individuel og baseret på den enkeltes erfaring.

Undersøgelsen er baseret på 58 kvalitative interview med praktikere og brugere fra fire forskellige typer socialt arbejde.

