

Eksamensopgave

SOCIALRÅDGIVERUDDANNELSEN – 7. SEMESTER

MODUL 13 – BACHELORPROJEKT

Navn:	Catherine Lykke Lind		
Studienr.:	20040716	Studentmail:	Llin12@student.aau.dk
Navn:	Lasse Staun Brask		
Studienr.:	20136598	Studentmail:	lbrask@student.aau.dk
Navn:	Brigitta Kinga Ciocarlan		
Studienr.:	20133522	Studentmail:	bcioca13@student.aau.dk
Navn:	Pernille Hjorth		
Studienr.:	20133461	Studentmail:	phjor@student.aau.dk

Titel:	Voksenudredningsmetoden – En integreret socialfaglig metode i relation til begrebet krydspres.
Engelsk titel:	Voksenudredningsmetoden - An integrated social work approach in relation to the concept of cross-pressure.
Antal anslag:	216.160
Vejleder:	Nete Schou
Gruppenr.:	13
Dato:	03-01-2017

Denne opgave er udarbejdet af studerende på socialrådgiveruddannelsen ved Aalborg Universitet, som led i et uddannelsesforløb. Den foreligger urettet og ukommenteret fra socialrådgiveruddannelsens side og er således et udtryk for forfatterens egne synspunkter.

Indholdsfortegnelse

2. Abstract.....	5
3. Forord	6
4. Indledning.....	7
5. Problemstilling	8
5.1 Problemstilling.....	11
5.2 Evidensbaseret viden	14
6. Problemformulering.....	18
7. Begrebsafklaring	18
7.1 Frontmedarbejder.....	18
7.2 Myndighedsudøver.....	18
7.3 System	19
7.4 Krydspres	19
7.5 Socialfaglig metode	19
7.6 Ethiske dilemmaer.....	20
7.7 Faglighed	21
7.8 Socialt problem.....	21
8. Videnskabsteori – Den Hermeneutiske fænomenologi	22
9. Metode	25
9.1 Kvalitativ metode.....	25
9.2 Interview.....	26
9.3 Empiriindsamling.....	27
9.4 Interviewguide – hvordan vil vi gøre det?	28
9.5 Optagelse af kvalitative interviews	29
9.6 Transskribering af kvalitative interviews	29
9.7 Analysestrategi	29

9.8 Ethiske overvejelser	31
9.8.1 Første etiske overvejelse – en fremtrædende position i interviewene.....	31
9.8.2 Andet etisk overvejelse - anonymitet	31
9.8.3 Tredje etiske overvejelse - bias.....	32
10. Design Skitse.....	33
11. Præsentation af spørgeskemaundersøgelse	34
11.1 Validitet og reliabilitet.....	41
12. Teorivalg.....	43
12.1 Michael Lipsky.....	43
12.2 Dorte Caswell	45
12.2.1 De fire praksislogikker	46
12.2.2 Anvendelse i projektet.....	48
12.3 Pierre Bourdieu.....	48
13. Voksenudredningsmetoden – en introduktion.....	50
13.1 Sagsgangen i VUM-metoden	52
13.1.1 Første fase – Sagsåbningen.....	52
13.1.2 Anden fase – Sagsoplysningen	53
13.1.3 Tredje fase – Sagsvurdering.....	54
13.1.4 Fjerde fase – Afgørelse.....	57
13.1.5 Femte fase – Bestilling af social indsats	57
13.1.6 Sjette fase – Sagsopfølgning	58
14. Analyse.....	59
14.1 New Public Management og dokumentationskrav.....	59
14.1.1 Opsummering.....	63
14.2 Metodefrihed	64
14.3 De fire fællesmetodiske principper	67

14.3.1 Systematisk sagsbehandling.....	67
14.3.2 Etik.....	69
14.3.3 Kommunikation.....	70
14.3.4 Helhedssyn.....	72
14.3.5 Opsummering.....	74
14.4 Lipsky.....	74
14.4.1 Opsummering.....	82
14.5 Caswell – Praksislogikker og handlingskompas.....	82
14.5.1 Informant 1.....	82
14.5.2 Informant 2.....	85
14.5.3 Informant 3.....	88
14.5.4 Opsummering.....	90
14.6 Doxa i en kontekst til Caswell.....	91
14.7 VUM – Voksenudredningsmetoden.....	93
15. Konklusion.....	98
16. Bibliografi.....	101

2. Abstract

This study examines the significant experience of cross-pressure that is taking place within the practice of social workers, who are using Voksenudredningsmetoden (VUM) as a social work method in the Department of Adult and Disability in one of Denmark's municipalities. The study discusses how and if social workers are being affected in their everyday practice, by the requirements politicians and leaders make due to legislation, compared to the professionalism social workers have, including their obligation they pursue in relation to citizens. In the beginning of this study was found, that the existing research, regarding cross-pressure is limited, which validates this study.

The experience of cross-pressure is examined through qualitative interviews and one questionnaire. The questionnaire is an aid to the interviews. The study has both an inductive and deductive approach. Inductive when working and analyzing with interviews, which means that the interviews are assisted by a theoretical perspective. Deductive when working and analyzing with the questionnaire, which derives from a theoretical perspective. The interviews and questionnaire are analyzed with Michael Lipsky's and Dorte Caswell's concepts about cross-pressure, Caswell's concept of "praksislogikker" (logics of practice) and "handlingskompas" (compass of action) and Pierre Bourdieu's analytical concept of doxa. The study has also used Lipsky's concepts on worker bias and creaming for analysis. The results show, that cross-pressure can be minimized when working with VUM. One of the most significant parts of this study shows, how politics and economical decisions influence the practice of social work and its values. Another significant result shows, how internal communication between leaders and social workers is valued to be on the priority list for better teamwork and less cross-pressure.

Based on the conclusion made in this study, there were made some suggestions for future development regarding less cross-pressure when working with VUM. This can enhance the future relations between leaders and social workers and create a better understanding for a better cooperation on how to diminish cross-pressure in future social work.

3. Forord

Dette bachelorprojekt er, som sidste led i Socialrådgiveruddannelsen, udarbejdet af fire studerende ved Aalborg Universitet med afslutning januar 2017.

Projektet tager sit udgangspunkt i den daglige praksis inden for voksen-handicap-handicapområdet. Vi har igennem research, diskussioner og praksiserfaring fået en naturlig interesse og nysgerrighed for de mere integrerede elementer i dagligdagen som socialrådgiver og er nysgerrige på, hvilke indvirkninger det har på praksis. I løbet af uddannelsesforløbet er vi blevet bevidste om begrebet krydspres og den tiltagende italesætning heraf, som har fundet sted omkring denne udfordring de senere år. Vi har på baggrund af dette fundet det interessant at se på, hvilke mekanismer der spiller ind imellem disse to elementer inden for voksen-handicap-området.

Udover at takke hinanden og vores pårørende for tålmodighed og overbærenhed i løbet af processen, så vil vi også gerne rette en tak til vores vejleder, Nete Schou, for kyndig og inspirerende vejledning.

God læselyst.

4. Indledning

Idet New public Management (NPM) er blevet introduceret i det sociale arbejde igennem de senere år, har der været stor diskussion omkring betydningen af dette, i det daglige arbejde som socialrådgiver.

I kølvandet på indførelsen af NPM og de dertilhørende øgede dokumentationskrav, indledtes en metodediskussion, der i sidste ende bl.a. har bidraget til udviklingen af den socialfaglige metode VUM. Disse elementer skulle hjælpe socialrådgiverne til en mere professionel og ensartet sagsgang, der på den ene side skulle hjælpe dem til at få bedre overblik, og struktur i hverdagen, samt en vished om, at alt i de pågældende sager var veldokumenteret, men på den anden side skulle de også hjælpe borgerne, så de kunne være sikre på, at de alle fik en ensartet sagsgennemgang og derved en tryghed i, at socialrådgiverne havde alle de nødvendige oplysninger for at kunne lave en velovervejede faglig vurdering.

Så man så, at med indførelsen af de øgede dokumentationskrav, gav det et øget pres på socialrådgiverne, der fandt sig selv midt i et krydspres, hvor de på den ene side skulle stå til ansvar over for ledelsen, som havde en forventning om, at det administrative arbejde i sagen blev udført tilfredsstillende, selv om det skete på bekostning af andre elementer i sagsgangen. På den anden side var borgerne, som der var mindre kontakt med, men som stadig havde krav på samme kvalitet af hjælp. Dette gav socialrådgiverne en arena, som var svær at navigere rundt i, bl.a. grundet det uundgåelige, øgede tidspres, så derved kom implementeringen af de socialfaglige metoder, som et hjælperedskab.

I og med der er dette øgede dokumentationskrav og det større pres på den enkelte rådgiver om at kunne give borgerne den rette hjælp og samtidig kunne nå det yderligere administrative arbejde inden for den samme tidslomme, vil vi i denne opgave finde ud af, om det er muligt at kunne belyse, om implementeringen af den socialfaglige metode VUM er med til at hjælpe socialrådgiverne i deres daglige arbejde, eller om den er med til at forværre det krydspres, socialrådgiverne befinder sig i.

5. Problemstilling

I de følgende afsnit vil vi komme med en meget kort opsummering af udviklingen af det sociale arbejde frem til der, hvor faget og professionen er i dag. Vi vil derefter se på, hvilke udfordringer denne udvikling kan give aktørerne inden for professionen, for derefter at indsnævre den problemstilling, dette bachelorprojekt vil have fokus på, herunder inddrage relevant evidensbaseret viden om området.

Socialt arbejde, som vi kender det i dagens Danmark, har udviklet sig igennem en lang årrække og trækker spor helt tilbage til 1891, hvor Danmarks første socialreform så dagens lys, og grundstenene til et skattefinansieret velfærdssystem således blev sat (Posborg, Nørrelykke, & Antczak, 2013, s. 15). Over en lang række reformer, lovvedtagelser og skiftende politiske diskurser har det sociale arbejde udviklet sig over tid til det, vi kender i dag, og som af International Federation of Social Workers defineres som værende:

”Det sociale arbejde virker til fremme for social forandring og problemløsning i menneskelige forhold. Det støtter det enkelte menneske i at frigøre sig og blive i stand til at øge dets trivsel. Ved hjælp af teorier om menneskelig adfærd og sociale systemer griber socialt arbejde ind på de områder, hvor mennesker og miljø påvirker hinanden. Principperne for menneskerettigheder og social retfærdighed er fundamentale for socialt arbejde” (Posborg, Nørrelykke, & Antczak, 2013, s. 12).

Den socialpolitiske kontekst har i de seneste årtier været igennem en liberalisering, hvor det sociale arbejde, som et felt og en arena i samfundet, gennemgik en udvikling i takt med, at NPM tankegangen vandt frem i de politiske kredse. Det var et opgør med den traditionelle hierarkiske og bureaukratiske model og havde til hensigt at inddrage væsentlige elementer fra det private erhvervsliv i den socialfaglige arena. Begreber og tiltag som empowerment, ”borgeren ved roret”, ret og pligt, frit valg, økonomistyrings- og visitationsmodeller, resultatmåling osv. blev implementeret.

Førnævnte, og de udfordringer faget ellers oplever i denne tid, førte på ny frem til en metodediskussion der foregik på både praksisfeltet, samt i uddannelsessystemet, som affødte fx Integrated Children’s System (ICS), som de fleste kommuner, ifølge Servicestyrelsen, i dag anvender (Posborg, Nørrelykke, & Antczak, 2013, s. 38-39).

Denne udvikling og disse tiltag kan på den ene side ses som et angreb på den metodefrihed, der hersker i det sociale arbejde, men på den anden side også være med til at sikre og værne om borgerens retssikkerhed. Hvorom alting er, så har markedsgørelsen og NPM's påvirkning af det sociale arbejde i praksis bevirket medvirket til, at det administrative arbejde blev langt mere tidskrævende, ligesom fagpersonerne oplevede, at det øgede individorienterede fokus fjernede opmærksomheden fra fx de samfundsforhold, der skaber øget ulighed (Posborg, Nørrelykke, & Antczak, 2013, s. 29-39).

Paradigmeskiftet inden for både arbejdsmarkeds- og socialpolitikken, hvor metode- og regelstyring, standardisering og procesregulering spiller en stor rolle, ændrer således rammerne for aktørerne i det sociale arbejde, og der finder nærmeste en sammensmeltning af beskæftigelses- og socialpolitik sted. Den politiske retorik ændrer sig i takt med, at ovenstående paradigmeskifte, også kaldes "Aktivlinjen", og beskæftigelsespolitikken fortrænger i en vis grad socialpolitikken. Ud fra den politiske retorik italesættes arbejde som den universelle løsning, selv når der er tale om de mest udsatte og marginaliserede borgere. I takt med NPM tankegangens fremtog i dansk velfærdspolitik, gør workfare også sit indtog. Det betyder i korte træk, at en work-first tilgang, hvor der er fokus på øget kontrol af ledige, sænkning af kontante ydelser og minimumslønninger, frem for human-capital tilgangen, hvor der er fokus på at styrke de ledige igennem oplæring, træning, uddannelse og opkvalificering, vinder frem. I første omgang har vi i Danmark imidlertid haft en form for mellemvej, også kaldet "Den danske Flexicurity-model", hvor der er fokus på begge tilgange, og hvor fleksibiliteten og sikkerheden er i fokus, og ingen af de to tilgange således tilstræbes ensidigt. Med de seneste reformer og lovændringer, som fx det nye kontanthjælpsloft, er spørgsmålet dog imidlertid, om vi ikke efterhånden har bevæget os væsentligt hen imod en work-first tilgang (Porsborg, Nørrelykke, & Antczak, 2013, s. 51-58).

I dette bachelorprojekt har vi fravalgt fokus på beskæftigelsesområdet, men ovenstående er en vigtig del i forhold til at forstå de rammer og den politiske retorik og diskurs, der regulerer det sociale arbejdes felt og rammer. Mange af de borgere, som socialrådgivere i fx Voksen-handicap forvaltningerne i landets kommuner betjener, berøres af den udvikling, der er beskrevet ovenfor, både ift. den retorik og stigmatisering, der forbindes hertil, men også af de lovforslag, der vedtages – lige fra kontanthjælpsloft til sygedagpenge-reformer osv. De mest udsatte borgere kan således rammes på deres eksistensgrundlag og økonomi. Dette vil naturligvis have

betydning for arbejdet på det sociale område, idet dette fylder meget hos den enkelte borger, men Aktivlinjen har også den konsekvens, at fokus på det sociale område i høj grad bliver indsnævret til at omhandle handicappede, psykisk syge, prostituerede, ældre og udsatte børn og unge. Aktivlinjen og det ændrede politiske paradigme betyder imidlertid også, at mange økonomiske ydelser bliver skåret ned for disse målgrupper, men endnu vigtigere, at adgangen til hjælpen bliver indsnævret – det bliver med andre ord sværere for de udsatte at få adgang til hjælpen inden for det sociale område (Posborg, Nørrelykke, & Antczak, 2013, s. 58-59). Ovenstående er med til at give et billede af, hvad det er for et felt, hvilke faktorer der kan være på spil, men også hvilken udvikling der har været i de senere år og skabt den kontekst, der omgiver det sociale arbejdes felt. Vi har, som beskrevet ovenfor, en indlejring af den velfærdsstatslige tankegang, som også stadig præger uddannelserne og den professionelle faglighed blandt socialrådgiverne, samtidig med, at det sociale arbejde til stadighed i vid udstrækning udføres i den offentlige sektor. Det betyder således, at socialt arbejde, som en profession, til stadighed fastsætter sine ”egne” faglige standarder og norms-niveau for, hvad godt socialt arbejde er (Posborg, Nørrelykke, & Antczak, 2013, s. 60). Udfordringen for det sociale arbejde i denne kontekst er således, at det sociale arbejde i Danmark samtidig er retligt reguleret, og derved er det Folketinget, der i sidste instans regulerer rammerne og reglerne for det sociale arbejde. Dette er som udgangspunkt ikke nødvendigvis en dårlig ting, og det er en naturlig del af det demokrati, vi i Danmark lever i, men det er samtidig vigtigt at være opmærksom på, når man, som vi i denne bacheloropgave, har fokus på de myndighedsudøvende socialrådgivere. Man har på den ene side en indlejring, en autonomi eller en doxa skabt over mange år i det sociale arbejde, og man har på den anden side skiftende politiske diskurser og den retlige regulering af området, ligesom det i vid udstrækning også er her fra finansieringen af det sociale område finder sted. Det skaber således et pres på de socialrådgivere, der repræsenterer og agerer i det sociale område.

Opsummeret kan vi konkludere, at der med NPM indtog i den offentlige sektor, og i særdeleshed ift. det sociale arbejde i Danmark, er kommet større fokus på øget krav til skriftlighed, opfølgning, lovpligtige handleplaner, visitationssystemer og generelt dokumentation, kombineret med en standardisering og en metodestyrt (Posborg, Nørrelykke, & Antczak, 2013, s. 60-61).

Det betyder med andre ord, at der lovgives helt ned i de socialfaglige metoder, hvorved det sociale arbejdes aktørers metodefrihed er under pres, men hvor der givetvis også kan opstå et pres imellem ”systemets” krav, lovgivningen og de økonomiske rammer på den ene side, og socialt arbejde som en velfærdsprofessions doxa, den enkelte socialrådgivers faglighed, etik og menneskesyn på den anden side. Alt dette gør, at vi finder det relevant at afdække, hvordan en socialfaglig metode som fx. VUM påvirker det pres, der kan opstå imellem alt dette.

5.1 Problemstilling

I ovenstående er der redegjort for NPM indtog i Danmark. I dag (2016) er det en del af hverdagen for socialrådgivere i alle kommunale instanser. FOA Århus¹ og HK² mener, at ”... *det menneskesyn og de teorier, disse tiltag bygger på, udelukker enhver form for tillid til de ansattes forpligtethed.*” (Andersen & Gahrn, u.a), samtidig med, at ”... *flere og flere oplever et voksende bureaukrati, formålsløs dokumentation, ringere kvalitet, mindre arbejdsglæde og øget stres*” (Andersen & Gahrn, u.a). Det menes, at det opståede krydspres er en følge af ovenstående udfordringer, da statistikker og måling har større betydning end erfaring (Andersen & Gahrn, u.a). Men hvad er det så for problemer, der skabes med øget dokumentationskrav, krydspres, målinger og statistikker? Det vil vi herefter problematisere.

Forskeren Klaus Majgaard var bl.a. en af dem, der var med til at indføre NPM i flere kommunale sektorer, og han var i 2012 fortalende for at slække på kravene til dokumentation og måling. Det, som er problemet, er ikke nødvendigvis, at der måles og vejes. Problemet er, at ”*medarbejderne er blevet små LEGO klodser*” (Blomgreen, 2012), som er opbygget af kompetenceregnskaber, og hvor der ikke er den samme fokus på fagligheden. Der findes ikke en simpel måde at måle professionsområder som skoler, børnehaver og andre offentlige tilbud, hvor fagligheden er meget mere i højsædet. NPM kritiseres for kun at måle på simple ting, der er nemme at måle på, og hvor det målbare er vigtigt, men hvorimod det, der er vigtigt ikke bliver målt (Blomgreen, 2012).

Familiebehandler Vibeke Nielsen mener, at det ville gøre en socialrådgivers arbejde meget nemmere, hvis der blev udført socialfagligt arbejde i stedet for administrativt arbejde, hvilket også ville spare penge. Der er ikke tid til at udføre godt socialfagligt arbejde, da dokumentationskravene er vigtigere end det gode socialfaglige arbejde. I det socialfaglige

¹ FAGOGARBEJDE

² HK Kommunal Østjylland

arbejde, der udføres, er systemtænkning blevet det primære, og de menneskelige hensyn er blevet nedprioriteret.

Effektivisering og effektmåling skaber pres på socialrådgiveren for både at kunne yde et arbejde, hvor familien og de menneskelige værdier indgår, men hvor loven også opretholdes. Dokumentationskravene er meget generaliserede og ikke tilpasset de forskellige arbejdsgange, da der skal kunne måles og vejes på dem. Og det sammenholdt med, at socialrådgivere har så høje sagstal, som de i virkeligheden har, ja, så skabes der også her et endnu større pres på socialrådgiveren (Nielsen, 2015).

Dansk Socialrådgiverforening (DS) estimerer, at mere end 80% af socialrådgivernes tid i fx børnesager går med dokumentation. Estimatet er beregnet ud fra en undersøgelse blandt DS's medlemmer. Yderligere bureaukratisering omhandler bl.a. lovgivningen, fastsatte centrale procedurer, ankestyrelsens praksis, de socialfaglige metoder og kommunernes IT systemer. Socialrådgiverne oplever, at den øget kontrol er et tegn på mistillid, og at dokumentation og skriftlighed er tidsrøvere. Fokus er mere på formalia end på, hvordan borgeren har det. Det er blevet en kultur, hvor der ledes efter fejl, og hvor man skærper kravene. DS anslår, at ICS som benyttes i børnefamilieafdelingerne er vokset til imellem 15 og 20 sider pr. undersøgelse. Hvilket resulterer i, at de bliver alt for omfangsrige, og eventuelt er udarbejdet for sent. Yderligere peger undersøgelser på, at de kommunale systemer er alt for omfattende, og kritikken peger på, at systemet er ufleksibelt og tungt (Dansk Socialrådgiverforening, 2015).

Metoderne i socialt arbejde kan være med til at skabe en splittelse i socialrådgiveren, fordi denne forvalter økonomi og lovgivning, kontra faglighed og identitet.

Overlevelsesmekanismerne hos socialrådgiveren går i gang, hvis rådgiveren oplever at møde borgere, de ikke umiddelbart kan hjælpe på den måde, som borgeren efterspørger (Jensen, 2005). I en anden undersøgelse lavet af DS og Ugebrevet Mandag Morgen konkluderes det, at 8 ud af 10 socialrådgivere fra 2014 og frem har oplevet en stigning i bureaukrati og administration. Det er igen dokumentationskravet, der er en væsentlig faktor i problematikken.

Det er i undersøgelsen også blevet fastslået, at kommunes egne procedurer er med til at spise af socialrådgiverens tid. Yderligere er der i undersøgelsen lavet en top 10 liste over de ting, socialrådgiveren bruger tid på.

1. Høje dokumentationskrav
2. Administration af krav til opfølgning
3. Samme oplysninger skal tastes ind i to eller flere databaser
4. At der ikke bliver givet ordentlig indføring i ny lovgivning
5. Vejledninger, bekendtgørelse mv. i forbindelse med ny lovgivning kommer så sent, at arbejdet starter på et ufuldstændigt grundlag
6. Ustabile it-systemer, der ofte går ned
7. Indsatsen tilrettelægges ud fra mulighederne i refusionsordningerne
8. It-systemer, der ikke spiller sammen
9. Administration af sanktionsregler
10. It-systemer til støtte af ny lovgivning kommer for sent (Paulsen, 2014).

I vores søgen efter aktuel viden er det blevet klart for os, at der ikke findes meget evidensbaseret viden ift. til krydspres på voksen-handicapområdet, og derfor har vi inddraget andre områder indenfor feltet socialt arbejde. Eftersom mange områder er meget ens, har vi draget paralleller til voksen-handicapområdet fra netop disse. Det betyder, efter vores mening, at det er endnu vigtigere at undersøge, hvorledes krydspreset påvirker netop dette område. Systematisk sagsarbejde (undersøgelse, vurdering, handling og opfølgning) er noget vi, som socialrådgiverstuderende, har lært, er en primær og vigtig måde at sagsbehandle på som socialrådgiver. For at bevæge os lidt ind i dette emne handler det om, at vi, som socialrådgivere på en sag, skal indsamle viden om borgeren og borgerens problematikker, vurdere de oplysninger, vi har indsamlet og derefter træffe beslutning, og sidst følge op på denne (Henriksen, 2015, s. 72-73). Det er en proces, hvor borgeren så vidt muligt også skal inddrages. Jf. Retssikkerhedslovens (RSL) § 4 (Staten, u.d.).

Med de aktuelle problemstillinger, hvor tiden er blevet mindre til hver borger, hvor sagerne er mange, og hvor dokumentation, administrativt arbejde og målinger vægtes højere end det

arbejde, vi som socialrådgivere er uddannet til at udføre, oplever vi, ud fra bl.a. ovenstående kilder, at muligheden for krydspres må være markant ude i praksis.

Med alle de krav, der både stilles fra politikkerne vedrørende lovgivningen, fra ledere, der skal opnå mål og spare penge, med problemer med IT systemer, der driller, går ned og er langsommelige undrer det os meget, at vi ikke høre mere om det krydspres, som vi forestiller os, der må være i det sammenspil, som socialrådgiveren har med kollegaerne, cheferne og borgerne. Og ligeledes når Dansk Socialrådgiverforening i en måling kan se, at 30% af alle adspurgte rådgivere er mere eller mindre stresset (Pedersen, u.a). Og at der i jobcentrene er rådgivere, der er så stressede, at de ikke husker at sende sagerne videre til samarbejdspartnere, og som ikke kan huske, hvad de har udført i deres sager (Rysgaard, 2016). Krydspreset må i disse forvaltninger være enormt stort, hvilke kun er en gisning, men når vi ved, at mange paralleller kan drages til andre afdeling, mener vi også, at der må findes samme mønstre på voksen-handicapområdet.

5.2 Evidensbaseret viden

Der er fem perspektiver, som indvirker på dokumentationskravet. ”*Det politiske perspektiv, det administrative perspektiv, det juridiske perspektiv, det socialfaglige perspektiv og borger perspektivet*” (Posborg, Nørrelykke, & Antczak, 2013, s. 557). Disse fem perspektiver er forskellige og de kan endda konkurrere med hinanden, men deres overordnede mål er at sikre og udvikle kvaliteten i det sociale arbejde. Det øgede dokumentationskrav er yderligere blevet skærpet de senere år. Dette gælder for både dokumentationen i en enkelt sag, men også, som skrevet tidligere, på tværs af sager (Posborg, Nørrelykke, & Antczak, 2013, s. 555). Dette indebærer bl.a. praksisundersøgelser og evalueringer. Baggrunden for de øgede krav til dokumentation er at øge effektiviteten af det sociale arbejde bl.a. ved at sørge for, at budgetterne overholdes, samt sikre den ”*optimale ressourcendnyttelse*” (Posborg, Nørrelykke, & Antczak, 2013, s. 561), hvilket kan omskrives til, at dokumentationskravet også skal være med til, at vi får mest for pengene (Posborg, Nørrelykke, & Antczak, 2013, s. 561). Selvom ambitionen er at sikre kvaliteten af indsatsen over for udsatte borgere, kan man tænke, at det øgede dokumentationskrav har den ulempe, at det stjæler den tid og opmærksomhed, den pågældende socialrådgiver har til borgeren, og derved de-kvalificeres den faglige indsats (Posborg, Nørrelykke, & Antczak, 2013, s. 556).

Som nævnt i ovenstående viser undersøgelser bl.a., hvordan kravet om skærpet dokumentationskrav er med til at øge krydspresset hos socialrådgiverne, men undersøgelserne er lavet enten inden for beskæftigelses- eller Børne/unge-området.

I 2010 offentliggjorde Dansk Socialrådgiverforening et notat om socialrådgivernes tidsforbrug i landets jobcentre. Det var delt op i tre kategorier. Intern tid på 24%, administrativ tid lå på hele 56%, imens tid med borgere kun lå på 20% (Bømler, 2011, s. 106). Som nævnt tidligere, estimerer Dansk Socialrådgiverforening desuden, at mere end 80% af socialrådgiverens tid i børnesager bruges til dokumentation. Selvom undersøgelsen var lavet på beskæftigelsesområdet og Børne/unge-området og ikke voksen-handicap-området, kan vi stadig antage, at undersøgelsen også viser den estimerede tid i voksen-handicap-området, da reglerne og dokumentationskravene er lige omfattende (Dansk Socialrådgiverforening, 2015).

I et interview med Dansk Socialrådgiverforenings næstformand, Niels Christian Barkholt, lavet af Nicolai Skovmose for Angstforeningen, udtaler Barkholt bl.a., at socialfagligheden på flere måder er under pres. Han vurderer, at det til dels skyldes, at der er et krav om at levere bedre ydelser til færre ressourcer. Ud over dette vurderer han desuden, at der er et øget krav om at evidensbasere det sociale arbejde, idet socialrådgivere og kommuner udfordres på, at de i øget omfang skal dokumentere, at deres indsatser har den ønskede effekt (Skovmose, u.å.). Dette er netop et af argumenterne i dette bachelorprojekt, som vi stiller os undrende overfor. Om det, at der er dette øget krav til socialrådgiverne, at det, at der er en ”fast skabelon”, altså den implementerede socialfaglige metode, gør, at det sociale arbejde bliver nemmere at overskue, eller om det forøger det pres, der i forvejen er.

Vi reflekterer over, om det kunne være en mulighed, som kunne afhjælpe eller mindske presset en smule, at få socialrådgiverne i de pågældende afdelinger til at omsætte deres viden og erfaring til at personificere bl.a. VUM.

Barkholt siger bl.a.:

”Vi har altid baseret praksis på viden, men det fælles ønske om at få kanaliseret forskning ind i socialrådgivernes handlinger og ind i organisationerne stiller helt nye krav til, hvordan vi implementerer forskning og omgås faglig viden. Vi skal udvikle ’god omgang med viden’. For udfordringen er, at vi har så meget forskning og viden, at vi ikke ved, hvordan vi skal omsætte den. Frem for alene at bombardere området med viden og nye værktøjer, så skal vi

også vende perspektivet på hovedet og interessere os for, hvad praktikerne efterspørger af viden. Få dem involveret i processerne, så det skaber ejerskab, løfter faglighed og lige dér i mødet med praksis arbejde med, hvordan forskning og nye værktøjer kan oversættes meningsfuldt til praksis” (Skovmose, u.å.).

Idet den socialfaglige metode VUM er en metode, der bruges som arbejdsredskab i sagsarbejdet til at få helhedssynet og sikre det systematiske sagsarbejde og borgerinddragelsen, i den pågældende sag, har vi reflekteret over, om det kunne skabe bedre overblik, og derved mindske presset på rådgiverne, hvis man i sin organisation kunne arbejde med en mere personificeret form for VUM, som passer til de afdelinger, hvor denne er implementeret. Samtidig ville det også kunne løfte fagligheden, idet en lav struktureringsgrad i den pågældende afdeling ville give socialrådgiverne en selvstændig kompetence, og derved give dem større handlefrihed i arbejdet. Barkholt siger også, at forskning og nye værktøjer herved kan overføres til praksis (Bømler, 2011, s. 13-15).

Vi er bevidste om, at der fra systemet ligger et pres på socialrådgiveren, bl.a. som følge af det økonomiske aspekt i det sociale arbejde, idet der er et budget, der skal overholdes. Men der opstår et krydspres i forhold til socialrådgiverens ønske om det gode sociale arbejde, når dette økonomiske pres måske ”bremser” socialrådgiveren, når dennes vurderinger og foranstaltninger bliver undermineret, når fx indstillinger, der fremsendes, bliver sendt tilbage, ender med afslag, eller med besked om, at socialrådgiverne skal finde billigere løsninger. Bartholt udtaler i ovennævnte interview, at

”Vi kan opnå en langt større kvalitet og effektivitet, hvis man investerer i at opbygge et beslutningsmiljø med høj faglighed, hvor socialrådgiverne har kompetencen, men at det foregår i et tæt samspil med kolleger og ud fra fælles bevidstgjorte værdier og tilgange. Det vil gøre visitationsudvalgene overflødige og dermed kan vi udnytte ressourcerne langt bedre” (Skovmose, u.å.).

Effektuerede man ovenstående, kunne det måske være med til at lette krydspreset, da rådgiverne selv ville få kompetencerne til at sætte flere og i nogle tilfælde dyrere, men også bedre foranstaltningerne i værk.

I en debat i ”Socialrådgiveren³” skriver to socialrådgivere, ”, at det er ganske nødvendigt at flytte fokus fra at ansvarliggøre den enkelte socialrådgiver til at placere ansvaret, hvor det hører hjemme, nemlig på de landspolitiske og lokalpolitiske samt ledelsesmæssige beslutninger” (Westersø & Henriksen, 2016, s. 26). Hvis dette kan lykkes, kan det være med til yderligere at mindske det krydspres, den enkelte socialrådgiver står overfor i det daglige arbejde. Men vores forståelse er, at det ikke er særligt sandsynligt, at det sker, da det er de enkelte socialrådgivere, der står med det sociale arbejde i praksis. I praksis betyder det, at det er de myndighedsudøvende socialrådgivere, der har kontakten med borgerne, og derved er det også socialrådgivernes arbejde, der bliver stillet spørgsmål til, eftersom socialrådgiverne skal arbejde ud fra de regler og rammer, der er sat, men stadig have de professionelle grundværdier, borgerens værdighed/etikken, den sociale retfærdighed, samt den professionelle integritet med i den helhedsorienterede sagsgang, når der laves et socialfagligt skøn (Westersø & Henriksen, 2016, s. 26). Socialrådgiveren skal til hver en tid kunne stå inde for den vurdering og de foranstaltninger, der sættes i værk efterfølgende. Dette harmonerer ikke altid med socialrådgiverens etiske grundlag, idet socialrådgiverens vurdering og skøn kan tænkes at være anderledes end ledelsens eller det økonomiske skøn, og derved skabes der endnu et krydspres.

³ Medlemsblad for DS’s medlemmer.

6. Problemformulering

Ovenstående har ført os frem til følgende problemformulering:

Hvordan påvirker den socialfaglig metode VUM, de myndighedsudøvende socialrådgiveres oplevelse af krydspres på voksen-handicapområdet?

7. Begrebsafklaring

I dette afsnit definerer vi de centrale begreber i denne bachelor. Dette gør vi for, at læser kan opnå en dybere forståelse for denne, samt for at præcisere for læser, hvad vi mener den pågældende definition er, og for at skabe overblik.

7.1 Frontmedarbejder

Ifølge Lipsky er definitionen på Frontmedarbejder det personale, der er i frontlinjen. Det er bl.a. politi, sygeplejersker, pædagoger og socialrådgivere.

I dette projekt har vi valgt at bruge termen socialrådgiver for ovenstående, da det er det projektet omhandler. I tilfælde, hvor vi bruger ordet frontlinjemedarbejder eller frontlinje personale, vil dette være fordi, vi citerer en teoretiker, men konteksten vil projektet igennem være socialrådgivere.

7.2 Myndighedsudøver

En myndighedsudøver er en person, der har uddannelse inden for et bestemt fag, og dernæst er ansat til at udøve en myndighed inden for det felt, den pågældende person er ansat i.

En myndighedsudøver kan være uddannet inden for forskellige fag, lige fra socialrådgiver til fx politibetjent.

En myndighedsudøver, inden for det sociale arbejde, skal kunne varetage forskellige funktioner i det sociale arbejde, bl.a. udøve den tildelte myndighed og kompetence vedrørende såvel de økonomiske ydelser som andre foranstaltninger.

I dette Bachelorprojekt er en myndighedsudøver en socialrådgiver eller en socialformidler, der er ansat til at varetage myndighedsopgaverne inden for voksen-handicapområdet.

7.3 System

I denne bachelor anvendes begrebet system sat over for begrebet frontmedarbejder. Vi afgrænser, i projektet, begrebet system til at omfatte de politiske- og økonomiske rammer og den organisatoriske kontekst. Det omfatter således organisationen fra frontmedarbejdende socialrådgiver, over ledelse, chef- og direktionsniveau og videre op til det politiske niveau.

7.4 Krydspres

Vores definition er, at krydspres er en situation, som en socialrådgiver kan komme i, når denne påvirkes i modsatte retninger. Dette kan både være modsatrettede forventninger fra systemet, men også fra borgerne. I dette bachelorprojekt fokuserer vi primært på krydspreset imellem socialrådgiver og system.

I dette Bachelorprojekt har vi valgt at inddrage Michael Lipsky og Dorte Caswells teorier og begreber omkring krydspres. Vi har valgt disse to teoretikere, da de fokuserer på, hvilke mekanismer, der bliver udviklet i praksis hos de socialrådgivere, der er fanget i et krydspres imellem krav fra ledelsen og faglighed for borgeren. Vi vil senere i projektet gå i dybden med begge teorier.

7.5 Socialfaglig metode

De socialfaglige metoder bruges ikke i det direkte arbejde med borgerne, men derimod bruges de i det administrative arbejde, så arbejdsgangen bliver mere ensartet, og derved indirekte gerne skulle påvirke arbejdet med borgerne i en positiv retning. (Duus, 2013, s. 42)

Overordnet kan man definere metode som: ”en systematik og en række vejledende principper for, hvordan man indsamler viden, der kan kvalificere grundlaget for beslutninger om handlinger. Og en måde hvorpå man kan eftervise eller tjekke den viden, der er indsamlet” (Duus, 2013, s. 42).

I dette projekt beskæftiger vi os med den socialfaglige metode VUM, som dog indeholder redskaber og værktøjer, der kan bruges direkte i arbejdet med borgeren. Vi vil senere i projektet introducere VUM mere dybdegående.

7.6 Etiske dilemmaer

Etiske dilemmaer er, når socialrådgiverne som har en etisk pligt til at hjælpe, hvor der er behov for det, i form af deres myndighedsudøvende rolle, støder ind i nogle svære budgetrammer, der ikke altid tilgodeser den udsatte borger.

Desuden er der, som vi ser det, en underkategori af krydspres, nemlig det etiske aspekt. Vi har her valgt at inddrage Eide og Eide til at forklare de etiske dilemmaer, som kan opstå i krydspreset.

Som Eide og Eide siger:

"Som sundheds- eller socialarbejdere i et offentligt eller privat sundhedsvæsen står vi med andre ord i et firefoldigt etisk spændingsfelt, nemlig mellem:

- *De love og regler, vi som ansatte er pålagt at følge.*
 - Her menes der love og regler kontra vilje og lyst. Vi kan have lyst til at give en kontanthjælpsmodtager 5.000kr mere, men lovgivningen siger, vi skal give et bestemt beløb.
- *De professionelle normer, vi som erhvervs personer er forpligtet af.*
 - Når vi er privat person, agerer vi på én måde, men når vi er i vores professionelle virke, så agerer vi på en anden måde. Vi har en personlighed, men vi skal opføre os på forskellige måder ud fra, hvilken situation vi er i, om det er arbejde eller fritid.
- *De almenmoraliske normer og værdier, der gælder i vores samfund.*
 - Normer og værdier i samfundet, kontra det der måske er mere "rigtigt" i form af behandling, handling og gøremål.
- *Vores personlige og moralske holdninger og opfattelser"*
 - Personlige og moralske holdninger og opfattelser kontra det, at vi ikke kan, ikke må gøre noget, vi mener, er moralsk rigtigt. Fx har vi måske lyst at give bostøtte til en borger, men vi kan ikke, da vi ikke har den korrekte dokumentation (Eide & Eide, 2012, s. 59).

7.7 Faglighed

Faglighed kan defineres forskelligt, men i den danske betydningsordbog er det defineret som: en *forudsætning for, at en medarbejder kan udføre de opgaver, som han eller hun er ansat til* (Betydningsordbog, 2016).

I denne opgave er faglighed således den uddannelsesmæssige baggrund, kontekst, den fagetiske forståelse, socialrådgiverens professionelle evne til at foretage skøn og vurdering, herunder også den empatiske egenskab. En god faglighed bygges bl.a. ud fra de fire fællesmetodiske principper.

7.8 Socialt problem

Bundesen definerer et socialt problem således: "Det er en observeret uønsket social situation, som der er en udbredt opfattelse af, at der bør gøres noget ved gennem kollektiv handling" (Meeuwisse & Swärd, 2004, s. 32). *I relation til denne bachelor, hvor fokus er på voksen-handicapområdet, kan eksempler på sociale problemer fx være misbrug, psykisk sygdom, hjemløshed o.l.*

Det kan være svært at definere sociale problemer, da alle mennesker er unikke og foranderlige. Men generelt kan man opdele sociale problemer i to plan. De tamme problemer og de vilde problemer (Krogstrup, 2006, s. 26). Ved tamme problemer er målene for indsatsen klare, og succeskriterierne er også klare for, hvornår den bedste løsning er opnået. Ved de vilde problemer kan man ikke klart definere problemerne, og de kan være svære at adskille fra evt. andre problematikker. Man kan ikke her definere målene for løsningen præcist, og de succeskriterier, der var klare ved de tamme problemer, er ikke tilstede her. Vurderingen af, om den bedste løsning er opnået, vil ved de vilde problemer være normativ. Altså den vil være afhængig af, hvem der foretager vurderingen (Krogstrup, 2006, s. 26).

8. Videnskabsteori – Den Hermeneutiske fænomenologi

I dette afsnit beskrives, hvordan vi vil anvende videnskabsteorien i dette bachelorprojekt. Den videnskabsteoretiske ramme for vores projekt vil være den hermeneutiske fænomenologiske tilgang. Alle nedenstående processer vil være en del af udarbejdelsen af dette bachelorprojekt. Nedenstående er et filosofisk og videnskabsteoretisk perspektiv på det.

Videnskabsteori er ikke en let størrelse at definere, idet der ikke findes en endegyldig definition af denne. Grunden til dette er, at videnskabsteorien bevæger sig inden for mange forskellige fag og discipliner med videnskaben som genstandsfelt. Flere bøger har forsøgt at give deres bud på at definere, hvad videnskabsteori er for en størrelse, og her har vi valgt at tage udgangspunkt i følgende to definitioner i en af de nyere lærebøger fra 2012 skrevet af bl.a. Søren Juul og Kirsten B. Pedersen, kaldet ”*Samfundsvidenskabernes videnskabsteori – En indføring*”.

Definition 1:

”Videnskabsteorien omhandler ikke teorier om samfundet eller naturen, men beskæftiger sig med, hvorledes man skaber viden gennem videnskaben, og hvad det er for en slags viden, videnskaben kan levere” (Juul & Pedersen, 2012).

Definition 2:

”*Videnskabsteoriens genstandsfelt er videnskaben selv*” (Juul & Pedersen, 2012).

Det fremgår af definitionerne, at videnskabsteorien omhandler spørgsmål, som går på tværs af forskellige fag og discipliner, og at det er videnskaben i sig selv, som er genstandsfelt. Dette gør det muligt at sondre imellem tre opdelinger af videnskabsteorien (Christensen & Jørgensen, 2015, s. 12-13):

- a. Videnskabsteorien er centreret omkring fire grundlæggende emner: ontologi, epistemologi, metodologi og normativitet (Christensen & Jørgensen, 2015, s. 13).
- b. Ud fra Juul & Pedersens 2012 ovenstående definitioner kan vi hævde, at videnskabssociologien er en del af videnskabsteorien, idet genstandsfeltet er videnskaben. Videnskabssociologiske refleksioner med udgangspunkt i sociologien fører til anderledes refleksioner end de hertil nævnte ontologiske, epistemologiske, metodologiske eller normative, som afhjælper forståelsen af genstandsfeltet. I den videnskabssociologiske tilgang bliver fokus rettet mod forholdet mellem mennesker og den kontekst dette samspil opstår i (Christensen & Jørgensen, 2015, s. 13).

- c. Forskellige vidensformer i socialt arbejde, herunder, filosofiske retninger (og herunder de tre aristoteliske videns former: episteme, techne og sofia), samt skelen mellem teoretiske (know why) eller forskningsbaseret viden på den ene side og praksisviden (know how) på den anden (Christensen & Jørgensen, 2015, s. 201;216-217).

Helt grundlæggende set handler ontologien om den verdensopfattelse, en teori har, og den verden den undersøger. I vores projekt vil vi arbejde ontologisk, når vi arbejder hermeneutisk, idet mennesket er et meningsdannende og fortolkende væsen. Samtidig vil vi fokusere på det meningsindhold, som de transskriberede interviews vil formidle os. Vi vil ligeledes være bevidste om vores egne interesser, respondenternes interesser og ikke mindst de forskellige forforståelser eller fordomme, der vil være til stede ift. undersøgelsesemnerne (Rønn, 2006, s. 191). Der findes ligeledes ingen egentlig sandhed i denne tilgang, hvilket betyder, at den er justerbar (Thagaard, Systematik og indlevelse, 2015, s. 39). Hermeneutikken vil være vores hjælperedskab under analysedelen til at forstå og fortolke de kontekstuelle meninger, de interviewede socialrådgivere og lederen har givet udtryk for. Hertil kommer epistemologien og spørger ind til, hvordan vi kan få viden om den verden, vi vælger at undersøge nærmere. Det er her, at vi vil arbejde fænomenologisk. Dette vil vi gøre ved at arbejde induktivt, hvor vi vil starte med at rette fokus på vores empiri, hvorfra vi vil få vores refleksioner for vores undersøgelsesemne (Christensen & Jørgensen, 2015, s. 14-15). Dette vil blive muligt, fordi vi vil arbejde med den hermeneutiske fænomenologiske tilgang som rammen for vores bachelorprojekt, som vil undersøge det som vores problemformulering efterspørger:

Hvordan påvirker den socialfaglig metode VUM, de myndighedsudøvende socialrådgiveres oplevelse af krydspres på voksen-handicapområdet?

Problemformuleringen efterspørger den induktive tilgang, men kan ikke efterlades alene. Den efterspørger også teorier (deduktion), hvor vi opererer med Caswell, Lipsky og deres teorier om emnet krydspres, samt Caswells praksislogikker. Derudover vil vi, for at belyse, om det er muligt at påvirke et felts Doxa i praksis, når man oplever krydspres imellem system og frontmedarbejder, også arbejde med Bourdieus begreb om Doxa, (Bourdieu, 2015).

I vores videre proces, og som nævnt under punkt b, vil vi arbejde med videnskabssociologien som en del af videnskabsteorien, idet genstandsfeltet er videnskaben. Vi finder det relevant at inddrage videnskabssociologien i vores bacheloropgave, idet vores ramme for videnskabsteorien er kontekstbaseret, fordi den har fokus på de meninger, de interviewede

kommer med i selve situationen, og de opstillede rammer. Derudover understreger videnskabssociologien, at det sociale arbejde ikke kun baserer sig på videnskabelig eller forskningsbaseret viden. Hertil kommer, at i det sociale arbejde vil der altid være norm, moral eller værdibaseret elementer, fordi det sociale arbejdes genstandsfelt er rammesat af politiske beslutninger (Christensen & Jørgensen, 2015, s. 17).

Under punkt c tager vi en mere filosofisk tilgang til os, hvor de aristoteliske vidensformer kan bruges til at øge opmærksomhed på de forskellige former for viden, der findes inden for det sociale arbejde. Denne del tager afsæt i epistemen, hvor vi starter med videnskaben. Ud fra denne vinkel mener vi, at vores interviewbaserede undersøgelse kan have en betydning for fremtidig forskning, fordi den er med til at producere ny viden med en mere skærpet fokus på socialrådgiverens praksis, herunder fokus på en mere ensartet sagsgang og dokumentationskrav. Derefter kommer techne-fasen, hvor vores metoder og fremgangsmåder var begyndt at tage form helt tilbage til vores allerførste brainstorm på bachelormodulet.

Som den sidste filosofiske tilgang har vi det, som Aristoteles kalder for Sofia, og det er her, vi vil analysere og bearbejde vores empiri (Christensen & Jørgensen, 2015, s. 216-217). Dette vil vi, hele vejen gennem med vores bachelorprojekt, gøre ved at arbejde meget reflektivt, ved at trække på hinandens erfaringer fra praktikperioden og relevant praksiserfaring. Endvidere vil vi trække på mange af gruppens refleksioner og sparringer, samt visualiserede brainstorm og gøre brug af hinandens styrker og svagheder. Denne proces vil skabe megen læring hele vejen igennem.

9. Metode

I forbindelse med, at vi i vores problemformulering ønsker at tage udgangspunkt i den socialfaglige metode, VUM, og desuden, hvor stor en rolle krydspres spiller i socialrådgivernes daglige arbejde, vælger vi at forholde os til relationen imellem frontlinjepersonalet og systemet.

Vi har ud fra disse overvejelser valgt at tage afsæt i Dorte Caswells teori om praksislogikker, Pierre Bourdieus begreb, doxa, samt Lipskys teori omkring krydspres.

Caswells teori er delt i to elementer: Praksislogikker og udøvelse af skøn. Vi har i dette projekt kun haft fokus på praksislogikkerne.

Med Bourdieus begreb ønsker vi at afklare, om socialrådgiveren bliver påvirket af bl.a. krydspres, og hvilke påvirkninger det har på arbejdspladsens doxa.

Ifølge Lipsky er det karakteristisk for frontarbejderens arbejdssituation, at de ofte oplever en kløft mellem de krav, der stilles til dem fra både lovgivningen, andre regler, ledelsen og borgerne og deres egne begrænsede ressourcer. Lipskys tese er, at frontpersonalet har en afgørende indflydelse på den offentlige politiks udformning, når den leveres til borgerne. Han vender den traditionelle opfattelse af det politisk-administrative system på hovedet og kalder frontpersonalet for de egentlige politiske beslutningstagere.

9.1 Kvalitativ metode.

I følgende afsnit beskriver vi den kvalitative metode, den induktive og deduktive tilgang.

En kvalitativ undersøgelse vil som regel have en induktiv tilgang. I dette bachelorprojekt har vi valgt at arbejde ud fra den induktive tilgang, kombineret med deduktion, da vores fokus rettes mod de kvalitative data i form af interviews med socialrådgivere omkring emnet krydspres og VUM som socialfaglig metode. Dette betyder, at de kvalitative data, der vil blive indsamlet gennem fx interviews, vil være med til at lette forståelsen af de samfundsmæssige faktorer, der er genstand for undersøgelsen. Dertil kommer deduktion, hvor vi, med udgangspunkt i teorien, vil se på de generelle antagelser om virkeligheden og efterfølgende teste disse antagelser på virkeligheden

Den kvalitative metode bygger på to væsentlige aspekter: systematik og indlevelse. Som forskere i feltet skal vi kunne indleve os i de fortællinger, informanterne taler om, for at danne os en forståelse af deres situation (Thagaard, Systematik og indlevelse, 2015, s. 16). Ligeledes

findes der flere forskellige former for kvalitative metoder og indsamlingsformer. Blandt de mest anvendte er interview og deltagende observation. Interview kan bidrage til at opnå forståelse over et undersøgt emne ved at trække på forskerens indlevelsessevne. Her er fokus på at forstå de meninger og refleksioner, informanterne kommer med. Ved observation er fokus på den adfærd, der udfolder sig mellem mennesker i feltet under forskellige situationer. Observation, som metode, kan foregå både med eller uden deltagelse i feltet. Dette beror på, om forskeren vil udforske adfærd og meninger ved at observere aktørerne ”udefra” eller ”indefra” (Krogstrup & Kristiansen, 2015, s. 51).

Kvalitativ metode bygger ligeledes på en forståelse af de fænomener, der sker i samfundet og de sociale fænomener, der sker imellem mennesker (Thagaard, Systematik og indlevelse, 2015, s. 13). Som et hjælperedskab for forståelsen af disse har vi videnskabsteorien. I dette bachelorprojekt vil vi tage udgangspunkt i den hermeneutiske fænomenologi for at opnå en så nøje forståelse af meninger og fænomener om krydspres som muligt (Rønn, 2006, s. 191). Det, der karakteriserer den kvalitative metode, er bl.a. det forhold, der finder sted mellem os interviewere og informanterne, idet begge parter kan påvirke dataenes resultater. Relationen til informanterne er af stor betydning for de informationer, vi ønsker at få ud af interviewene, da denne kan påvirke dataenes resultat.

9.2 Interview

I følgende afsnit beskrives, hvorledes vi vil anvende kvalitative interviews som metode og undersøgelsesform i dette bachelorprojekt.

I dette bachelorprojekt vil vi vælge at indsamle data gennem interviews, da vores problemformulering efterspørger reaktioner omkring krydspres, og hvordan dette påvirker den faglige relation imellem socialrådgivere og ledelse. Formålet, med at interviewe, er at få mangesidige informationer om, hvordan andre mennesker oplever og forstår deres egne erfaringskredse (Thagaard, Systematik og indlevelse, 2015, s. 86). Der findes forskellige typer af kvalitative interviews; den ustrukturerede (uformelle) interviewform, den strukturerede interviewform og den delvis strukturerede interviewform. Vi vil vælge den ustruktureret interviewform, hvor vi vil rette fokus på en åben samtale mellem informant og interviewer ift. emnerne, hvor spørgsmålene tilpasses herefter. Vores formål vil være at få skabt så meget viden om emnet krydspres, som muligt, ved at inddrage nye temaer om emnet, som informanterne eventuelt vil bringe på banen undervejs i samtalerne (Thagaard, Systematik og indlevelse, 2015,

s. 87). Som supplement til interviewene vil vi vælge at udarbejde et modificeret spørgeskema, således vores spørgsmål er de samme. Dette vil vi gøre tilgængeligt flere steder online under Facebookgrupperne: ”Jeg er socialrådgiver” og ”Praksisviden gruppen”. Samtidig vil det også være sendt i omløb i flere forvaltninger, både igennem vores informanter, som vil sende spørgeskemaet videre til deres kollegaer, men også sende det videre til vores kollegaer. Dette vil vi vælge at gøre, idet vi vil sikre, at vi vil kunne få adgang til noget mere målbart data, idet vi til at starte med kun havde 2 informanter at trække på. Kombinationen af både interviews samt spørgeskema kaldes for *triangulering*, hvilket anses for at være meget almindeligt i et forskningsprojekt (Thagaard, Systematik og indlevelse, 2015, s. 19).

Vi vil i løbet af processen være bevidste om, at vi, som gruppe, helst skal være fleksible, når vi arbejder med kvalitative interviews. Dette vil være vigtigt, idet faserne i den kvalitative metode overlapper hinanden (Thagaard, Systematik og indlevelse, 2015, s. 30). Analysen og tolkningen af informationerne er de to faser i processen, som gennemsyrrer hele forskningsprocessen. Vi vil reflektere over, hvordan vi kan få skabt overblik over dataene, og hvordan det indsamlede materiale kan fortolkes. Derfor kan analyse og tolkning ikke adskilles, fordi vi som interviewere vil forsøge at skabe overblik og opbygge perspektiver for, hvordan disse skal forstås. Hensigten er, at vi som interviewere, vil udarbejde analysen selvstændigt og uafhængigt af informanterne, selv om vi undervejs i interviewfasen vil være i direkte kontakt med informanterne. Det er, fordi vi, som interviewere, i analysefasen vil arbejde med teksten og ikke med personerne (Thagaard, Systematik og indlevelse, 2015, s. 30-31).

9.3 Empiriindsamling

Empirigrundlaget i dette projekt vil bestå af i alt tre kvalitative interviews, hvoraf to er socialrådgivere og en er tidligere leder fra samme kommune. De tre interviews vil være gennemført med socialrådgivere fra en voksen-handicapforvaltning, hvor den anvendte socialfaglige metode for den daglige praksis er VUM. Vores kvalitative interviews vil blive afholdt på informanternes bopæl. Vi vil ligeledes benytte os af de data, vi har fået gennem de 55 personer, som har besvaret vores spørgeskema.

9.4 Interviewguide – hvordan vil vi gøre det?

I det følgende afsnit beskrives, hvordan vi vil udforme spørgsmålene til de kvalitative interviews, samt spørgeskema.

De tre gennemførte kvalitative interviews vil blive gennemført med en tidligere leder og to socialrådgivere, der begge har erfaring med myndighedsarbejdet i voksenhandicap-regi. Den ene rådgiver er aktuelt imellem to jobs. Vi vil udarbejde en ustruktureret interviewguide for socialrådgiverne, hvor vi vil arbejde personcentreret (Thagaard, Systematik og indlevelse, 2015, s. 87;137). For den tidligere leder vil vi udarbejde interviewguiden efter samme model, og spørgsmålene vil være rettet ind efter, hvilken funktion hver informant har.

Ved udarbejdelsen af vores spørgeskema vil vi anvende de samme spørgsmål som til interviewene, og vi vil sørge for, at spørgsmålene ikke kun giver mulighed for lukkede svarmuligheder, idet det er et online spørgeskema, og derfor vil der være behov for flere svarmuligheder for informanterne, så vi vil kunne få besvaret vores spørgsmål (Thagaard, Systematik og indlevelse, 2015, s. 19). Dette er, fordi vi her ikke vil være ansigt til ansigt med respondenterne med mulighed for at uddybe spørgsmålene. Vi vil derfor benytte os af både åbne og lukkede spørgsmål, hvor spørgsmålene er rettet imod socialrådgivere. Ved udarbejdelsen af vores interviewguides vil vi være samlet som team, hvor vi vil starte med at gennemføre en fælles brainstorm. Vi vil ligeledes reflektere over tidligere diskussioner og den viden, vi har tilegnet os under udarbejdelsen af problemfeltet, ifm. udarbejdelsen af spørgsmålene. Efterfølgende vil vi konkretisere spørgsmålene og finde vores fokuspunkter (Thagaard, Systematik og indlevelse, 2015, s. 138). Vi vil forsøge at udforme spørgsmålene så præcist som muligt, så informanterne vil kunne forstå tankerne bag dem. Ved afholdelsen af selve interviewerne vil der altid være to studerende til stede. Den ene vil være ordfører, og den anden vil kunne byde ind og understøtte med eventuelt supplerende spørgsmål, der måtte opstå undervejs. Dette vil være muligt, idet vi vil arbejde med ustrukturerede interviews, hvor informanterne vil kunne fortælle om emner ud over de spørgsmål, de vil blive stillet. Dette vil både informanterne og os som interviewere kunne gøre, idet vi arbejder med den ustruktureret interviewform (Thagaard, Systematik og indlevelse, 2015, s. 87). Det vil også være en god måde at hjælpe og supplere hinanden på.

9.5 Optagelse af kvalitative interviews

Alle tre kvalitative interviews tilknyttet dette bachelorprojekt vil være optaget som lydoptagelse. Dette vil vi gøre af hensyn til dokumentation og senere analyse. Denne metode vil lette vores arbejde som interviewere og vil virke som en sikring for, at alle pauser, lyde, og klange er med under optagelsen. Dette vil også være forudsætningen for vores videre arbejde, som er transskribering af interviewene. Optagelsen af interviewene vil ligeledes sikre processen for transskribering, fordi man kan høre hele den optagne samtale. Til dette vil vi sikre, at der ikke vil været for meget baggrundsstøj i lokalerne (Brinkmann, 2015, s. 237).

9.6 Transskribering af kvalitative interviews

Under denne del af arbejdsprocessen vil vi sørge for at få transskriberet alle tre kvalitative interviews. Dette er ligeledes en vigtig del af forberedelsesprocessen, inden vi vil påbegynde analysen. Vi vil, som gruppe, gøre os nogle refleksioner omkring transskribering af interviewene, og det, vi vil have fokus på, er selve indholdet i teksten, og ikke suk, pauser, udtryk og vendinger, medmindre det har direkte relation til, hvad informanten har sagt, og hvis det kan ændre betydning af den sætning, som informanten har udtalt. Vi vil vælge ikke at være selektive og fortolkende i det, der bliver sagt fra informantens side af, da vi ønsker at undgå forkerte fortolkninger senere i analysen. Vi ved, at hvis vi begynder at forkorte sætninger og ord, så skaber vi også en større chance for, at betydningen af sætningen vil ændre sig (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 238-247).

9.7 Analysestrategi

I næste afsnit beskrives og argumenteres for den analysestrategi, vi vil vælge for dette bachelorprojekt.

Vi har fra starten af været bevidste om, at alt efter, hvordan vi vil opdele empirien, enten efter fagpersoner og/eller temaer, vil vi kunne anvende flere typer af analysestrategier. I kraft af, at vi både vil anvende interviews og spørgeskema, en proces kaldet *triangulering* (Thagaard, Systematik og indlevelse, 2015, s. 19), har dette nu ført os frem til en kombination af en personcentret og temacentreret analysestrategi (Thagaard, Systematik og indlevelse, 2015, s. 137). Hovedfokus i den personcentrede metode vil være omkring det meningsindhold, vi vil få ud af de gennemførte interviews med de udvalgte socialrådgivere og den tidligere leder som informanter. Det, som vi vil fokusere på vha. af denne metode, er de involverede fagpersoner, dvs. informanterne og deres meninger ift. krydspres og de socialfaglige metoder. For at vi kan forstå

meningsindholdet (helheden) i interviewene, vil vi forstå dets forskellige dele i de kontekster, de vil være i. Dette betyder, at efter vi har indsamlet alt empirien, vil vi gå videre til at kategorisere svarerne i forhold til de vigtigste temaer. Efter opdelingen af meningsindholdet i kategorier, vil vi fortsætte med at identificere forskellige mønstre i interviewene. Alt efter, hvordan opdelingen af de forskellige dele vil ske, vil denne proces afspejle hele analyseprocessen, fra bearbejdning af alt data til fortolkningen af meningsindholdet (Thagaard, Systematik og indlevelse, 2015, s. 135-141;147). Hovedfokus i den temacentrerede metode vil være omkring de temaer, vi vil udforme spørgsmålene efter i spørgeskemaet. Her er det ikke muligt at se respondenternes ansigtsudtryk, når spørgsmålene bliver stillet (Thagaard, Systematik og indlevelse, 2015, s. 159).

Derudover vil kombinationen af disse to analytiske tilgange være til vores fordel af hensyn til dette bachelorprojekt, fordi vi vil på den måde sikre en helhedsforståelse af vores indsamlede data. Vi vil ligeledes sikre en solid analytisk tilgang for vores projekt (Thagaard, Systematik og indlevelse, 2015, s. 171). Denne kombination vil kunne forklares ved, at den temacentrerede tilgang også har fokus på enkelte temaer ved at sammenligne informationer fra alle informanterne. Dertil kommer den personcentrerede tilgang, som bliver til støtteben ift. at danne det helhedsbillede, denne proces kræver. Vi vil vha. den personcentrerede tilgang studere sammenhængen mellem de forskellige temaer, vi vil få af informanterne, der har besvaret vores spørgsmål. Efterfølgende vil vi sammenligne de indsamlede data og fortolke, samt analysere på dem. Derudover vil vi have fokus på at bevæge os mellem de forskellige emner og fagpersoner, for at sikre helhedsforståelsen af empirien. Vi er bevidste om, at manglende nuancering og bevægelse imellem de forskellige enheder kan gøre, at vi vil fortabe os imellem detaljerne og kun have fokus på én bestemt enhed. Derfor er nuancering en væsentlig faktor her, som vil hjælpe os med at holde øje med de væsentligste elementer, som vil fremgå af informanternes meninger (Thagaard, Systematik og indlevelse, 2015, s. 153-154).

Vi vil ligeledes rette vores opmærksomhed mod, hvordan de adspurgte socialrådgivere forholder sig til ledelsen og omvendt. Et vigtigt udgangspunkt for disse meningers fortolkninger vil være, hvordan hver part får "slået" deres fagligheder igennem i mødet med hinanden. Det er i den her del, at meningerne vil kunne være præget af konflikt, idet udfordringen vil ligge imellem den økonomiske diskurs og manglende tid til faglighed (Thagaard, Systematik og indlevelse, 2015, s. 152-153). Det antages her, at ledelsen har fokus på

økonomien, hvor socialrådgiveren bliver udfordret på sin faglighed, grundet tidspres, krydspres, m.m.

9.8 Etiske overvejelser

I dette afsnit beskrives de mulige etiske overvejelser, der vil være til stede ved udførelsen af kvalitative interviews og spørgeskema.

9.8.1 Første etiske overvejelse – en fremtrædende position i interviewene

Et af de etiske overvejelser, vi har været bevidste om fra starten af, er, hvilke personer vil træde mest frem i vores undersøgelser ud fra deres position i organisationen. Den tidligere leder vil fx indtage en mere fremtrædende position, men her vil vi være opmærksomme på at sikre, at alle informanter, uafhængigt af deres position i afdelingen, får lov til at træde frem med deres meninger (Thagaard, Systematik og indlevelse, 2015, s. 153-156). Vi vil derfor, på den ene side tilrettelægge individuelle interviews, for at sikre så reelle udtalelser som muligt, på den anden side vil vi også gøre brug af en spørgeskemaundersøgelse, for at have noget kvantitativ data som støtte til vores interviews. Dette vil vi gøre for at sikre, at vi indsamler og afdækker alle vores behov og spørgsmål ift. bachelorprojektet, og at vi ikke ender med for få informanter.

9.8.2 Andet etisk overvejelse - anonymitet

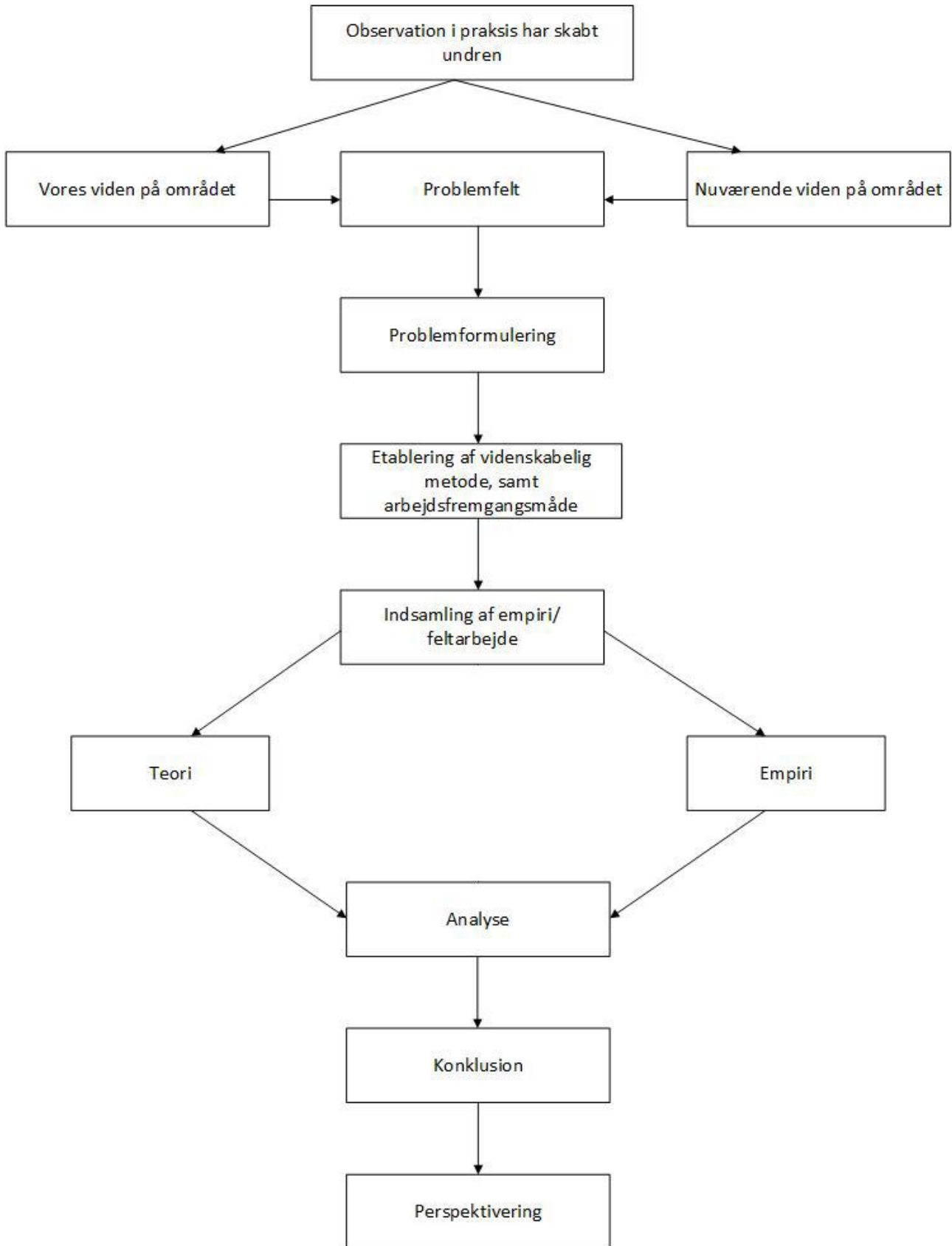
Helt fra starten af udarbejdelsen af dette bachelorprojekt har vi været bevidste om, at vores informanter vil være anonymiserede. Vi er bevidste om, at fortrolighed vil være en faktor, der vil spille ind i interviewprocessen, og at denne vil kunne skabe splittelse, hvis vi ikke overholder den, men idet vi vælger at benytte os af anonymitet ift. spørgeskemaer og interviews, er denne regel ikke særligt gældende for os (Thagaard, Systematik og indlevelse, 2015, s. 26-27).

Fortrolighed vil være en del af interviewprocessen, og vi er bevidste om lovgivningen vedrørende tavshedspligten herom, jf. Forvaltningslovens (FVL) § 27. I den forbindelse vil vi også sørge for at få underskrevet fortrolighedserklæring ved de informanter, det er relevant ved. Vi vil vælge at skjule informanternes identitet, og dette vil informanterne blive oplyst om før interviewet, på den måde vil vi ligeledes sikre tillid til os som interviewere. Derudover vil vi være opmærksomme på det ansvar, vi, som interviewere, træder i feltet med ift. bearbejdning og analyse af dataene. Jf. Persondatalovens (PDL) § 41, stk. 3 (Thagaard, Systematik og indlevelse, 2015, s. 153-156) (Staten, 2000)

9.8.3 Tredje etiske overvejelse - bias

Da vi har en formodning om, at det vil være en udfordring at få mange rådgivere til at sige ja tak til at blive interviewet, vil vi derfor vælge at gå ad den ”sikre” vej og forsøge at bruge vores netværk. Vi vil være opmærksomme på, at dette vil skabe et ”bias”, da vi på den måde vil have en tilknytning til personerne. Det kommer vi dog udenom ved, at personen, der har brugt sit netværk til at få informanter, ikke vil være den, som foretager selve interviewet (Lipsky, Street-Level Bureaucracy – 30th Ann. Ed.:Dilemmas of the Individuel in Public Service., 2010, s. 108).

10. Design Skitse



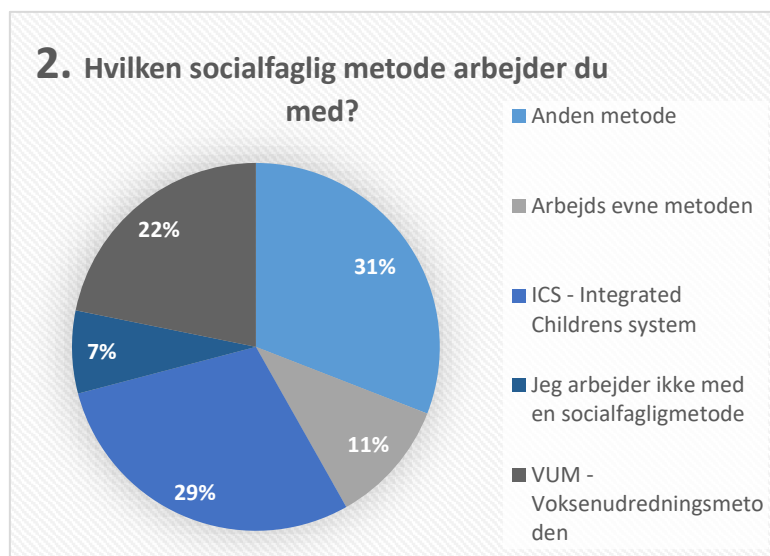
11. Præsentation af spørgeskemaundersøgelse

I dette afsnit fremlægges resultaterne af den behandlede data fra projektets spørgeskemaundersøgelse. Afsnittet bidrager med den kvalitative data der anvendes i analysedelen af projektet. Hele afsnittet bygger således på den indsamlede data qua spørgeskemaundersøgelsen.

Vores spørgeskema gav 55 besvarelser, hvor de 49 var uddannet socialrådgiver. Vi har bl.a. spurgt til, hvilke metoder der arbejdes med. Her har vi fået rigtig mange forskellige svar, men interessant nok så var der flest besvarelser i feltet ”Anden metode”, svarende til 31% af de adspurgte. VUM metoden kom ind som den 3. mest anvendte metode, med 22% af de adspurgte.

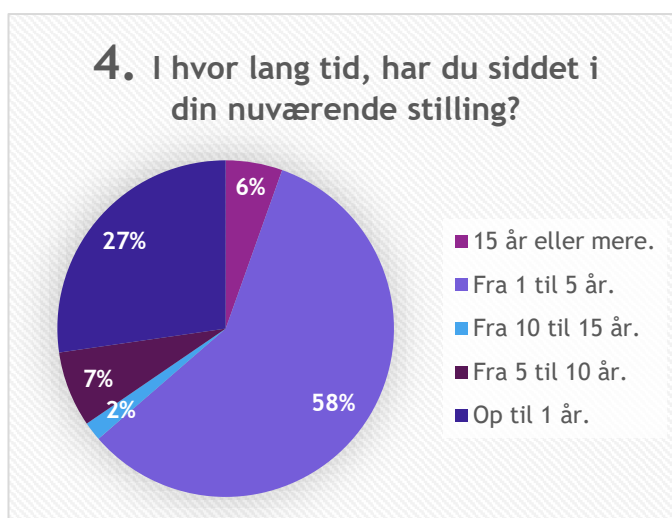
Da vi har sendt spørgeskemaet bredt rundt, var det forventeligt, at vi ville få mange andre metoder ind, men vi forventede ikke, at feltet ”anden metode” ville være det største. Det leder os lidt hen til næste spørgsmål, hvor vi bad folk uddybe, hvilken

metode de arbejder med, hvis de har en anden uddannelse end socialrådgiver. Det er lidt uklart, om det tidligere spørgsmål har været svært at forstå på den måde, som vi mente det på. Tanken var, at vi var klar over, at man godt kunne arbejde med mere end én metode. Det ser dog ud til at have givet forvirring, da vi bl.a. har fået svar som ”Ingen specifik, men med empowerment i fokus, herunder brugen af udviklingshjulet ved ledige sygemeldte”, ”Arbejder ikke kun med én metode, men med flere. Fx systemisk og narrativ metode, Signs of Safety (SoS), ICS med flere”. Vi havde forventet, at de, der arbejder med bl.a. SoS, godt ville kunne tyde, at de i den forbindelse skulle vælge ICS, da det er den socialfaglige metode, man bruger i børnefamilieafdelingerne. ICS indeholder selvfølgelig andre metoder (værktøjer), som man bruger for at kunne arbejde med familierne, fx SoS, Familie Rådslagning, Empowerment osv. Noget tyder dog på, at de adspurgte måske ikke har ment, at fx ICS var uddybende nok, eller har være uenige i, at ICS er den metode, de arbejder med. Det kan tænkes, at de personer, der har kommenteret på den her måde, ikke har været klar over, at de arbejde med ICS som en socialfaglig metode, selv om de også fx brugte SoS. En



forklaring på dette kunne være, at det var længe siden, de var blevet uddannet, men ud fra spørgsmål 4 ser det ud til at ikke være tilfældet.

Vores spørgsmål gik på, hvor længe man har siddet i sin nuværende stilling. 58% af respondenterne befinder sig i kategorien fra 1 til 5 år. Derefter er der 27%, der har siddet i deres nuværende stilling i under et år. Det betyder ikke nødvendigvis, at de ikke har været i faget i længere tid, men måske har de blot skiftet stilling. Som følge af dette spørgsmål og svarene herpå, er vi



blevet klar over, at det ville have været oplagt, at vi havde spurgt, hvor længe de, der har svaret på spørgeskemaet, har været uddannet socialrådgivere. Vi tænker dog, at vi med god sikkerhed, kan sige, at når hele 85% af de, der har svaret, har mindre end 5 års erfaring, så vil en stor del af dem også være nyuddannede, og dermed burde de også vide, at ICS er en socialfaglig metode. For at sætte det lidt på spidsen, så undrer det os, at vi har fået adskillige kommentarer, hvor man nærmest ikke vil vælge fx ICS, eller VUM, men har valgt at skrive SoS, eller flere metoder end én i kommentarfeltet.

I og med, at vi i vores bachelor har interesse i krydspres, har vi spurgt ind til, om respondenterne kender til krydspres. 87% af dem svarer, at det kender de godt, hvorimod 13% ikke kender til krydspres (se figuren til højre). Det kan hænge sammen med, at vi har 15% af respondenterne, som har siddet i deres nuværende stilling i mere end 5 år, nogle i mere end 15 år. Krydspres er en relativ ny



betegnelse, man er begyndt at benytte, hvilket, vi mener, forklarer ret godt, at 13% af respondenterne ikke kender begrebet. For at få vores hypotese omkring ovennævnte bekræftet, er vi dykket lidt ned i besvarelserne og har analyseret på de individuelle svar. Af de 13 %, som

ikke kender til begrebet krydspres, viser det sig, at de fleste netop har siddet i deres stilling i mere end 5 år og nogle mere end 10 år. Vi har ligeledes været interesseret i at finde ud af, hvad respondenterne så egentlig forstår ved ordet krydspres, altså hvordan de oplever det i praksis. Det har givet os mange forskellige kommentarer, og det har været interessant at se, hvad respondenterne har fundet vigtigt at skrive i kommentarfeltet. Vi har bl.a. fået fået flere kommentarer, der fokuserer på økonomien kontra sagsmængden, sagsbehandlingstiden, egne værdier, lovgivningen, fagligheden og borgerforventninger. Dette siger en del om, at ude i praksis er økonomien en meget vigtig faktor fra ledelsens side. Vi kan ikke konkludere, at det nødvendigvis forholder sig sådan, når man arbejder med VUM, men vi kan ud fra de besvarelser se, at økonomien i hvert fald er en vigtig faktor for rigtig mange socialrådgivere. Derudover nævnes etik blandt de personlige værdier respondenterne har, og det der kræves af dem. Vi finder, at nogle af de respondenterne har kommenteret, at der hvor de møder krydspres, det er mellem systemet og organisationen, samt at man må gå på kompromis med fagligheden, igen pga. økonomi. Nogle få mener, at lovgivningens rammer og vilkår er der, hvor de oplever krydspreset i praksis, men også at det er borgerens forventning til socialrådgiveren, der ikke matcher det, som socialrådgiveren kan tilbyde.

Vi har desuden været nysgerrige på, især hvor oplevelsen af krydspres har gjort sig gældende. Dette spørgsmål har været forvirrende for nogle af respondenterne, da de i deres svar henviser til spørgsmål 6, som gik på, hvor man oplevede krydspres i sit arbejde, men ikke hvor det særligt gjorde sig gældende. Andre mente, at det ikke gjorde sig særligt gældende, fordi det var der konstant. Af de lidt mere uddybende svar, vi har fået, er det bl.a. inddragelse af alle relevante instanser, der giver særligt krydspres. Desuden er højt konfliktniveau, bevillingssituationer, lovændringer, indskrænkning af rammerne, arbejdsprøvninger for sygemeldte også områder der giver krydspres, men også når økonomi og/eller lovgivning går forud for vurdering og socialfagligt



skøn. Der er flere, der kommenterer, at økonomien er en faktor, hvilket egentlig underbygger nogle af de tidligere svar, vi har fået.

Når man sidder i det her krydspres i praksis, så var vores tanke, at man som medarbejder også havde en holdning til, hvordan man kunne ændre arbejdsgangen, så der opstod mindre krydspres. Der er bl.a. svar, hvor den siddende medarbejder ikke føler sig lyttet nok til, og hvor der ikke er forståelse fra dem højere oppe i systemet for, hvordan praksis fungerer. Der er også en, der er inde på, at de forskellige specialiserede enheder mangler et godt samarbejde, så nye ændringer bedre kan imødekommes. Mere forbyggende arbejde, mere vægt på socialfaglig vurdering, løsere lovgivning, større beslutningskompetence, færre sager, men også tillid til den enkelte sagsbehandler og deres faglige vurdering er emner, der ifølge respondenterne kan nedsætte krydspres i særlige situationer.

Ved spørgsmål 2 blev det klart for os, at respondenterne svarer meget forskelligt ud fra, hvilke metoder de arbejder med, men også at flere nævner, de arbejder med flere metoder. Vi havde en hypotese om, at metodefriheden er blevet indskrænket, og det kunne vi godt tænke os at forhøre os om. Over 50 % af respondenterne mener ikke, at metodefriheden er blevet indskrænket, men det er også værd at nævne, at der ligeledes er 47,3 %, der mener, at deres metodefrihed er blevet indskrænket. Ergo kan vi ud fra dette spørgsmål se, at alle bestemt ikke er enige. Vores tanker om, hvorfor dette er tilfældet, går på, at der bl.a. på børneområdet er et større råderum angående de metoder, man benytter sig af, end der fx er i jobcentre og på voksen-handicapområdet. Vi ved fra spørgsmål 2, at mindst 29 % af respondenterne arbejder med den socialfaglige metode, ICS, samt at flere, der valgte ”anden metode”, har skrevet, at de arbejder med SoS. De metoder bliver kun benyttet på børneområdet, hvilket kan være en forklaring på, at de, der arbejder på børneområdet ikke nødvendigvis mener, at der er en indskrænkning af metodefriheden. Det kan være en forklaring på, at så mange svarede nej til spørgsmålet.

Hvad er det så, for problematikker, respondenterne mener, der indskrænker metodefriheden? Det har vi forsøgt at klarlægge ved at stille uddybende spørgsmål efter spørgsmål 9. Her er det interessant, at dokumentationskrav og administrativt arbejde nævnes som problemer. Fx udfyldning af skemaerne, som, medarbejderen ikke mener, er nødvendige, men som skal laves, fordi lovgivning eller ledelse beder om det. Problematikken, at der ingen alternative metoder er, nævnes også, bl.a. inden for et område, hvor netop VUM bruges, og hvor der ingen alternativer

er. Stress, mindre arbejdsglæde, dårligere fagligt arbejde, samt større frustration hos rådgiverne er også nogle af de problematikker, der nævnes, som årsager til indskrænkning af metodefriheden.

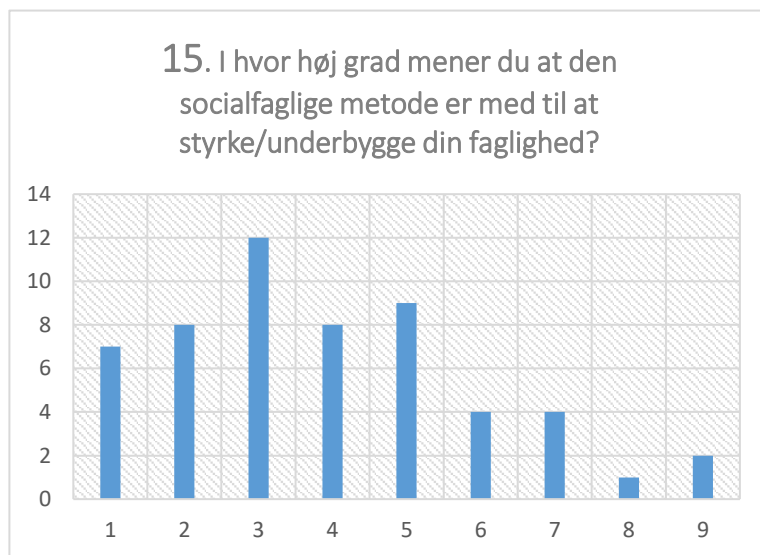
Når 47 % af respondenterne mener, at der er sket en indskrænkning af metodefriheden, og der i efterfølgende spørgsmål bliver frembragt flere forskellige problematikker på, hvad der sker, når der finder en indskrænkning sted, så vil det for os være logisk, at det efterfølgende spørgsmål, (om det er positivt, at der lovgives i sagsgangen i forhold til hvilken socialfaglige metode, man må benytte), skulle give et stort Nej. Godt nok har 58 % af respondenterne valgt nej, men det er alligevel interessant, at 41 % mener, at det er positivt, at socialrådgiveren ikke selv skal kunne vælge, hvilken socialfaglig metode denne vil arbejde med. Her savner vi netop en uddybning af, hvilke positive elementer, der gør sig gældende, når man ikke selv kan vælge sin socialfaglige metode. Havde vi haft mulighed for at udsende et nyt spørgeskema, var det bl.a. en uddybning af dette, der kunne være interessant at få besvaret. Vi er af den mening, at den enkelte socialrådgiver bedst selv ved hvilken socialfaglig metode, der ville virke i den enkelte borgers sag.

Vi har efterfølgende spurgt om, i hvilke faser/situationer, hvor der arbejdes med de socialfaglige metoder, man har oplevet krydspres. Igen er det interessant for os, at 56,4 % ikke mener, at de oplever krydspres, når de arbejder med de socialfaglige metoder. Dette må betyde, at respondenterne oplever

krydspres i andre situationer end ved arbejdet med de socialfaglige metoder. Også her oplever vi, at nogle ikke forstår spørgsmålet og mener, det er besvaret tidligere. Vi har bedt respondenterne om at uddybe dette, og der fik vi også nogle interessante svar. De mener

bl.a., at det er rammerne og ikke

som sådan metoderne, der skaber krydspreset. Det bliver underbygget af flere, der kommer med eksempler på, hvornår de oplever krydspres, bl.a. ved dokumentationskrav, administration, økonomi og bureaukrati. 67 % af respondenterne er mere positive over for ledelsen i

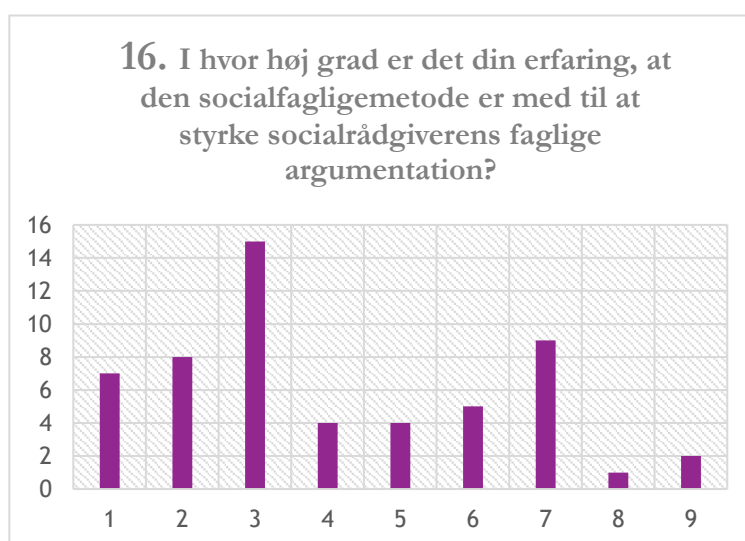


Tabel - Hvor 1 er i meget høj grad og 10 er slet ikke.

forbindelse med deres faglige vurdering. De mener, at den bliver vægtet forholdsvis højt, når beslutningskompetencen ikke ligger ved socialrådgiveren selv. (Filtreret til udelukkende VUM respondenterne er tallet i stedet 83 %). Interessant er det dog, at 9,1 % ikke mener, deres faglige vurdering bliver vægtet særligt højt. De 9,1 % udgør 5 personer, hvilket derved ikke kan siges at være et enkeltstående tilfælde. Ved en nærmere gennemgang af de individuelle svar bliver det mere klart for os, at flere af de personer, der ikke mener, deres faglige vurdering bliver vægtet højt, arbejder med VUM eller metoder, der ligner VUM. Desuden er disse respondenter forholdsvis nye i deres stilling og har mindre end 5 års erfaring. Derudover er det personer, der arbejder med ICS, og som har stillingserfaring på under 5 år, der mener, deres vurdering ikke vægtes højt.

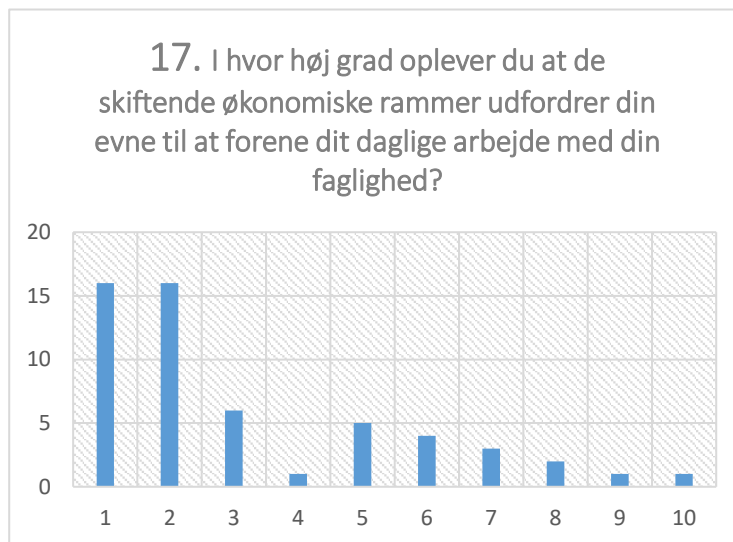
Det er interessant, at hele 76 % mener, at den socialfaglige metode, som de arbejder med, er med til at styrke deres faglighed, og at kun 3,6 % er af den mening, at den ikke bliver styrket. Det betyder, at der er blandt respondenterne er ret stor konsensus om, at den socialfaglige metode er en god måde at underbygge det faglige arbejde på. Vi spørger ligeledes, om

respondenterne så også mener, at den socialfaglige metode er med til at styrke den faglige argumentation. Her oplever vi et fald i positiviteten, da ”kun” 54,5 % giver en mere positive karakter. Svarene rykker sig mere ind imod midten, hvor svarmulighed 4, 5 og 6 ligger. (Se tabel ovenfor). Der er 3,2 %, som har svaret, at den socialfaglige metode næsten ikke er med til at styrke den faglige argumentation. Præcis som i spørgsmål 15. (Se tidligere tabel). Til sammenligning er der tale om 75 procent af de respondenter der arbejder med VUM, svarer 4,3,2 eller 1.



Tabel - Hvor 1 er i meget høj grad og 10 er slet ikke.

Som vi tidligere har været inde på, så tyder flere ting på, at økonomien i praksis er af vægtig faktor. Det har vi søgt at få bekræftet i spørgsmål 17, og det viser sig at være tilfældet. 69,1 % af de 55 respondenter mener, at økonomien udfordrer evnen til at udføre deres daglige arbejde med god faglighed. 67,2 % af respondenterne mener ligeledes, at de skiftende politiske rammer i højere grad skaber udfordringer for deres daglige arbejde og deres faglighed. Det matcher spørgsmål 17 ret godt og underbygger, at både skiftende økonomiske og politiske retninger er en udfordring for socialrådgiveren i deres daglige arbejde, men også at det påvirker deres faglighed.



Tabel - Hvor 1 er i meget høj grad og 10 er slet ikke.

11.1 Validitet og reliabilitet

Dette afsnit omhandler gyldigheden og validiteten af den indbenede empiri og de udvalgte informanter.

Validitet (gyldighed) i kvalitative interviews referer oftest til, at vi som forskere skal forholde os objektivt til den data, vi indsamler. Validitet i samfundsvidenskaberne drejer sig om, hvorvidt vi undersøger det, vi siger, vi gør. Her er det vigtigt, at vi som interviewere handler etisk forsvarligt og ikke påtvinger informanterne vores egne holdninger og fordomme. Der tales også om reflektiv objektivitet i den forstand, at man reflekterer over sine egne bidrag som forsker til produktionen af viden (Brinkmann, 2015, s. 314;318). Dette hænger sammen med den hermeneutiske fænomenologi, vi arbejder ud fra i vores projekt. Det er her, at vi som forskere allerede har en forforståelse af den viden, vi får indsamlet, som vil hjælpe os med at forstå de meninger, vi får via kvalitative interviews. Denne forforståelse, om de emner vi undersøger, er uundgåelig, og det er i relation til bearbejdning af vores data, vi skal forholde os objektive (Brinkmann, 2015, s. 314). Validitet i kvantitative interviews, hvilke vi også benytter os af i form af spørgeskemaer, referer oftest til målingen af de teoretiske begreber ift., om der er en entydig sammenhæng mellem begreb og måling. Samtidig rettes fokus på, om der undersøges det, som man hævder, man undersøger, og om målingerne er korrekte (Brinkmann, 2015, s. 318). Her kan vi, ud fra de svar vores 55 respondenter har givet, bekræfte, at vi har fået svar på de elementer, vi har ønsket at måle på: Krydspres, socialfaglig metode, faglighed og økonomiens rolle.

Validiteten i bachelorprojektet foregår gennem syv faser. Den første er **tematisering**, som beror på de teorier, vi har udvalgt for undersøgelsen og den mellemgang, der findes fra teori til undersøgelsens spørgsmål. Den næste fase er **design**. Her gælder det, at vores design for hele vores fremgangsmåde for dette bachelorprojekt er i overensstemmelse med det, vi rent faktisk gør ift. undersøgelsens emne, problemformulering og formål, som vi hele tiden skal have for øje. Her gælder det ligeledes, at vi skal producere ny viden, som har positive virkninger for de socialrådgivere, der enten arbejder med eller uden en socialfaglig metode. Den tredje fase i processen omhandler vores **interviews** (Brinkmann, 2015, s. 320). Her er fokus rettet på de spørgsmål, vi stiller, som skal afspejle det, vi undersøger og skal sikre målbarheden.

Transskription, som er den næste fase, er også et væsentligt element, da det her handler om den oversætterstil, vi vælger fra talesprog til skriftsprog, og det vil vi komme nærmere ind på senere. **Analysen** indebærer spørgsmålet om, hvorvidt de spørgsmål vi har stillet, kan siges at

være gyldige, og om vores fortolkninger er holdbare. Næste fase i validitetsprocessen omhandler **validitet** som en indbyrdes refleksion i vores gruppe. Her skal vi sikre, at alle de syv faser er gennemgået, inden vi når videre til sidste fase, som er **rapportering**. Under denne sidste fase skal vi have skrevet en gyldig redegørelse for undersøgelsens hovedresultater (Brinkmann, 2015, s. 320).

Reliabilitet (pålidelighed) omhandler stabiliteten i målingerne, og om vi måler det samme hver gang. Indikatoren for denne proces er konsistensen over tid og mellem undersøgelserne. Denne proces gennemføres under transskribering og inden påbegyndelsen af analysen, hvor vi kategoriserer respondenternes og informanternes svar for at sikre, at vi fortsat måler det samme, som vi har valgt i starten af vores undersøgelse (Brinkmann, 2015, s. 318).

Troværdighed, bekræftbarhed og overførbare er ligeledes vigtige elementer i validitetsprocessen af vores data. Disse tre elementer understøtter de syv faser i validitetsprocessen af vores bachelorprojekt. I og med, at vi både anvender kvalitativt og kvantitativt interview som metode, har vi også gjort os nogle kritiske tanker omkring, hvordan vi kan sikre os, at den data, vi får ud af det, vil være så valid som muligt. Blandt disse tanker kan vi nævne, at for at troværdigheden anerkendes af de kritiske læsere, har vi valgt at inddrage opponenter og vores egen vejleders vurderinger, for at de kan foretage en evaluering af vores fremgangsmåde i processen, da dette styrker troværdigheden (Thagaard, Systematik og indlevelse, 2015, s. 186-187). Troværdigheden kan ligeledes relateres til kvaliteten af de informationer, vores projekt er baseret på, samt hvordan vi anvender informationerne i det videre arbejde. Da vi har benyttet vores netværk til at finde socialrådgivere, vi kan interviewe, ved vi også, at vores holdning og tilknytning til den interviewede og afdelingen kan være farvet af vores egne holdninger og tilknytning. Derfor er det også vigtigt, at vi får fastlagt, at den i vores projektgruppe, der eventuelt har tilknytning til personen og afdelingen, ikke vil være den, som gennemfører interviewet i den pågældende situation (Thagaard, Systematik og indlevelse, 2015, s. 176-177). Vi har valgt en informant, der skal repræsentere ledelsesniveauet. Idet bias kan være en faktor, er informanten bl.a. udvalgt idet han for nyligt er gået på efterløn og derved ikke har en institutionel tilknytning længere. Det samme gør sig gældende for næste informant, som i øjeblikket er imellem jobs, men har myndighedserfaring en socialrådgiver og afslutningsvist er sidste informant ligeledes socialrådgiver, men års myndighedserfaring og for nyligt tiltrådt i en stilling som team-koordinator. Vi har valgt disse informanter, grundet deres

forskellige stillinger, indenfor en forvaltning, der arbejder med den socialfaglige metode VUM, så vi kan være sikre på, at vi får forskellige syn på det vi undersøger, og derved mere akkurat data, som kan bearbejdes. Idet at vi har valgt disse informanter, hvoraf 2 af dem ikke har nogen forvaltning ”at stå til ansvar overfor” har vi tænkt, at deres svar ville blive mere åbne og ærlige, og derved ville vores empiri blive mere valid.

Mens troværdighed handler om den fremgangsmåde, vi vælger at se vores data på, handler bekræftbarhed om, hvordan vi tolker på resultaterne. Her skal vi forholde os kritiske ift. vores egne tolkninger, for at de resultater, vi når frem til, kan bekræftes af anden forskning (Thagaard, Systematik og indlevelse, 2015, s. 187).

I vores undersøgelse vil det være tvivlsomt, om vores data vil vise et repræsentativt resultat for alle kommuner og omegne. Vores muligheder og tid til projektet skaber nogle begrænsninger for, hvor mange vi vil kunne lave interviews med. Derfor vil et eventuelt resultat også forholde sig til de kommuner, hvori der bliver udarbejdet interviews. Vi arbejder dog med målsætningen om, at vores projekt vil kunne overføres til anden kommune, og projektet vil kunne gentages der (Thagaard, Systematik og indlevelse, 2015, s. 176-177).

12. Teorivalg

Vi har i vores bachelorprojekt valgt at tage udgangspunkt i to teoretikere: Dorte Caswell og Pierre Bourdieu. Vi vil bruge Dorte Caswells teorier omkring praksislogikker, samt Pierre Bourdieus begreb Doxa. Derudover bruger vi forskeren Lipskys teori omkring Krydspres.

12.1 Michael Lipsky

Lipsky er en af de teoretikere, vi benytter os af, i denne bacheloropgave. Vi vil i vores opgave benytte os af en nyere version af bogen udgivet i 2010, som er et 30 års jubilæum for den første bogs udgivelse i 1980.

Lipsky er en amerikansk politolog. Han er kendt for bogen: ”*Street-Level Bureaucracy – Dilemmas of the Individual in Public Service*” fra 1980. Bogen handler om de offentlige ansattes arbejdsbetingelser og de dilemmaer, der kan opstå i deres daglig arbejde, samt hvad der sker i praksis i form af afværgemekanismer hos frontmedarbejderne, når de ikke altid følger de implementeringsprocesser, der kendetegner myndigheden (Lipsky, *Street-Level Bureaucracy – 30'th Anniversary Expanded Edition: Dilemmas of the Individual in Public Service.*, 2010, s. 196-201). Dette argument understøtter han ved at introducere begrebet ”creaming”, som en proces, frontmedarbejderne benytter sig af, når de tilsidesætter de ”tungere sager”, og de

”lettere sager” hermed bliver en prioritet, da man som professionel forsøger at beskytte sin faglighed. Creaming-processen sker ud fra de ansattes prioriterings præferencer set ud fra organisationens mål, hvor frontmedarbejderne opdeler borgerne i grupper, ud fra deres egne fordomme og ønsker (Lipsky, Street-Level Bureaucracy – 30'th Anniversary Expanded Edition: Dilemmas of the Individual in Public Service., 2010, s. 107). Dette sker, fordi frontmedarbejderne ikke føler sig værdsatte i det, de gør, set fra en professionel synsvinkel. Det bundler i, hvordan de føler, de kan hjælpe borgerne på den ene side og manglende værdsættelse fra ledelsen på den anden side. Dette på trods af, at de føler, at deres arbejde er uundværligt, da det er dem, der har ansvaret for at indføre nye regler, også kaldet ”policy makers”, på dansk markarbejdere (Lipsky, Street-Level Bureaucracy – 30'th Anniversary Expanded Edition: Dilemmas of the Individual in Public Service., 2010, s. 82).

”Bias” processen kommer i forlængelse af creaming, hvor frontmedarbejderne prioriterer de borgere, de har mest sympati for og derfor behandler deres sager først og ligeledes investerer al deres tid og ressourcer i dem og de mere ressourcestærke borgere. Forskellen på bias og creaming er således, at ved bias udvælges de borgere, som frontmedarbejderne har en personlig præference for, hvorimod under creaming forsøger de at fremme organisationens mål, ved at få afviklet flere sager (Lipsky, Street-Level Bureaucracy – 30'th Anniversary Expanded Edition: Dilemmas of the Individual in Public Service., 2010, s. 111).

Det, som er centralt i Lipskys teori, er, hvad der sker i det råderum, hvor offentlige ansatte udøver et fagligt skøn, og hvordan de oplever følelsen af at være fanget i midten af et krydspres, med ledelsen på den ene side og borgeren på den anden (Lipsky, Street-Level Bureaucracy – 30'th Anniversary Expanded Edition: Dilemmas of the Individual in Public Service., 2010, s. 196-201). For læserens skyld vil vi gøre opmærksom på, at Lipsky ofte læses, som om, han generelt set er modstander af de professionelle frontmedarbejdere. Men han går ligeledes ind og kritiserer det system, som de er underlagt. Han nævner, at det kunne være fornuftigt at gøre et forsøg på at nedbringe udøvelsen af skøn i praksis, men han er samtidig godt klar over, at det ikke kan lade sig gøre (Lipsky, Street-Level Bureaucracy – 30'th Anniversary Expanded Edition: Dilemmas of the Individual in Public Service., 2010, s. 196-201). Lipsky mener ligeledes, at det er vigtigt at fremme en høj faglig og professionel standard, og at de organisatoriske former, der kan understøtte dette, skal fremmes, da dette kan forhindre yderligere standardisering (Lipsky,

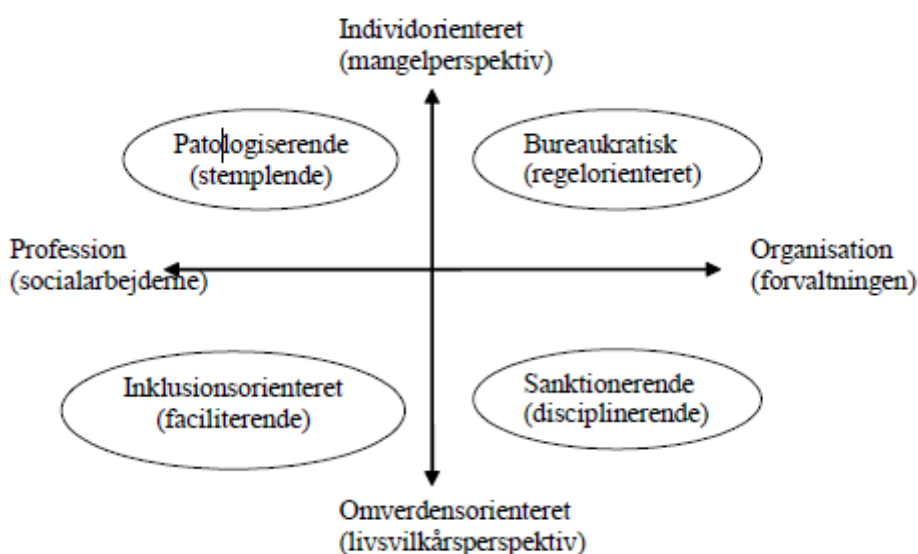
Street-Level Bureaucracy – 30'th Anniversary Expanded Edition: Dilemmas of the Individual in Public Service., 2010, s. 201-204).

12.2 Dorte Caswell

I dette afsnit præsenterer vi Caswells studie ift. krydspres på beskæftigelsesområdet, berunder praksislogikker og handlingskompas.

Dorte Caswell er lektor ved Institut for Sociologi og Socialt Arbejde i København. Vi tager udgangspunkt i hendes ph.d. afhandling fra 2005, hvor hun skriver om: ”*Handlemuligheder i socialt arbejde – et casestudie om kommunal frontlinjepraksis på beskæftigelsesområdet*” (Caswell, Roskilde University, 2005). Caswells ph.d. er væsentlig, da teorien omkring praksislogikker er bred, og vi anser den derfor som brugbar inden for voksen-handicapområdet, dette uddybes sidst under dette afsnit. Caswells praksislogikker bygger på dilemmaer og handlemuligheder, som socialrådgivere kæmper med i deres daglig praksis, men forklarer samtidig, hvad det er, man skal være opmærksom på i form af strukturelle forklaringer, når vi f.eks. tænker organisationens opbygning.

Caswells teori er delt i to elementer: Praksislogikker og udøvelse af skøn. I dette projekt er fokuset på selve praksislogikkerne og ikke skønsbegrebet. For at kunne bruge Caswells teori har vi udarbejdet en forklaring på, hvordan hendes handlingskompas skal forstås. Dette vil vi forklare og illustrere nedenstående. Vi er bevidste om, at handlingskompasset er lavet ud fra en beskæftigelsessituation, men som forklaret i ovenstående, så mener vi, det kan bruges på voksen-handicapområdet, i forbindelse med sagsarbejdet med borgeren.



Figur - (Caswell, Roskilde University, 2005, s. 289)

12.2.1 De fire praksislogikker

Vi har valgt at inddele figuren i to dele, først vil vi forklare **Individperspektivet, Omverdensorienteret, Profession og Organisation**. Efterfølgende vil vi forklare **Den Inklusionsorienterede praksislogik, Den administrative praksislogik, Den sanktionsorienterede praksislogik og Den omsorgsorienterede praksislogik** (Caswell & Grove, Værktøjet. Praksislogikker i hverdagen, 2010, s. 6-7).

Overordnet handler Individ-Omverden-polerne om, hvordan barrieren hos borgerne er på individ niveau, eller om det er udefrakommende forhold, der påvirker borgeren.

- Individperspektivet.
 - Handler om borgerens styrker, problematikker og egenskaber. Det betyder, der bliver vurderet på begrænsninger og svagheder, som enten er psykisk, fysisk og/eller sociale. Det handler om den enkelte borger, og den foranstaltning, der bliver sat i værk, tager afsæt i de forbehold og udfordringer, der er til stede (Caswell & Grove, Værktøjet. Praksislogikker i hverdagen, 2010, s. 6-7).
- Omverdensorienteret.
 - Her handler det om det eksterne forhold til borgeren, det kan bl.a. være familie og netværk. Her vil man forholde sig til udefrakommende udfordringer, som kan være en eller flere, som påvirker borgeren. En foranstaltning vil derfor tage afsæt i eller med de eksterne faktorer inkluderet i foranstaltningen (Caswell & Grove, Værktøjet. Praksislogikker i hverdagen, 2010).

Overordnet handler System-Faglighed-polerne om, om det er det sociale arbejde, der er i fokus, eller om de administrative og lovgivningsmæssige arbejder er i fokus.

- Profession.
 - Socialt arbejde er i fokus, og måden, borgeren bliver set på, er med dette som omdrejningspunkt. Der bliver desuden kigget på, hvilke problemer borgeren har ud over ledighed, men stadigvæk med værdier i socialt arbejde i fokus. Værdier som tillid til hinanden og specifik skræddersyet foranstaltning er prioriteret (Caswell & Grove, Værktøjet. Praksislogikker i hverdagen, 2010, s. 6-7).

- Organisationen.
 - Systemet, der omhandler de politiske diskurser, administrativt arbejde og lovgivning er i fokus her. Målet er hurtig og målbar sagsbehandling, der følger reglerne og skøn defineres ud fra allerede fastlagte regler. ”Grundprincippet er regelret opgaveløsning” (Caswell & Grove, Værktøjet. Praksislogikker i hverdagen, 2010, s. 6-7).

Som illustreret på figuren, ses det, at der er 4 områder med praksislogikker. Disse vil vi kort beskrive nedenfor. Først har vi den Inklusionsorienterede praksislogik, hvor der er fokuseret på samarbejde med borgeren og den gensidige tillid. Målet er på beskæftigelsesområdet en varig beskæftigelse, men ift. denne bachelors fokus, vil det være, at bidrage til at borgeren får det han selv betegner som et godt liv, lighed osv. I det ligger der også fokus på, at løsningen skal passe til borgeren, men på et bredere område. Efterfølgende kommer den bureaukratiske praksislogik, hvor fokuset er på regler og selve administrationen af sagen, men også at det skal gå hurtigt og med få fejl. Herefter følger den Sanktionsorienterede praksislogik, hvor der, inden for beskæftigelsesområdet, er fokus på, at få gjort borgeren selvforsørgende, gerne så hurtigt, som det kan lade sig gøre. Den sanktionerende praksislogik er dog ikke en praksislogik, der fylder på voksen-handicapområdet, idet der ikke som sådan findes sanktioner på området. Som den sidste praksislogik har vi den Omsorgsorienterede praksislogik, hvor fokus ligger på at få afklaret borgerens problematik og diagnoser. Omdrejningspunktet vil være af lyst og motiverende karakter. Der er en mere offertilgang til borgeren fra rådgiverens side af. (Caswell & Grove, Værktøjet. Praksislogikker i hverdagen, 2010, s. 6-7). Disse praksislogikker kan nogle gange overlappe hinanden, og når dette er tilfældet, befinder frontlinjepersonalet sig i et krydspres (Caswell, Roskilde University, 2005, s. 288-289).

12.2.2 Anvendelse i projektet

Herunder redegøres kort for anvendelsen af Caswells teori, i denne bachelor.

Idet Caswells teori er udvikling konkret til brug på beskæftigelsesområdet, der på flere måder adskiller sig fra voksen-handicapområdet, bl.a. Ift. sanktionering og indsatsområder, så vil vi i denne bachelor tilgå analyseelementet i opgaven ud fra den ovenstående forståelse af teorien, men dog ved en modificeret brug. Det vil med andre ord sige, at der i opgaven både vil være fokus på sagsbehandlers- og ledelsens/systemets placering på handlingskompasset, idet vi har en forforståelse af, at det i høj grad er en uforenelighed af de to placeringer der er årsag til krydspreset imellem frontmedarbejder og system.

12.3 Pierre Bourdieu

I følgende afsnit starter vi med en kort præsentation af sociologen Pierre Bourdieu. Derefter introduceres Bourdieus begreb doxa og måden, hvorpå vi vil anvende den i vores projekt.

Pierre Bourdieu var bl.a. en anerkendt sociolog og antropolog, hvis arbejde indeholdt forskellige metoder fra en lang række forskellige discipliner. Bourdieu lancerede bl.a. begreberne habitus, felt og doxa, samt kapital og symbolsk vold. Disse begreber havde stor indflydelse i socialvidenskaben og som redskaber til at analysere statens rolle som magtudøver, og som medvirkende til reproduktionen af social ulighed (Meyer & Villadsen, 2007, s. 68). Vi har valgt at inddrage Bourdieus begreb doxa, som et supplement til Caswells praksislogikker og handlingskompas.

Vi vil anvende doxa for at bidrage til at opnå en forståelse for, og en viden omkring, hvordan og hvorfor socialfaglige metoder udvikles, hvilken hensigt de har, men også til at få en forståelse af, hvordan faglighed og etik kan komme i klemme i et krydspres imod systemets krav og arbejdspladsen "normer". Doxa er således tænkt som et element i den daglige praksis, som vi ønsker at belyse i forhold til frontmedarbejdernes oplevelse af krydspres.

12.3.1 Doxa

Doxa er et begreb, Pierre Bourdieu anser for at være en væsentlig del af de sociale felter og begreber, og som i al sin enkelthed oversættes som værende: Centrale læresætninger eller antagelser (Meyer & Villadsen, 2007, s. 77-78).

Doxa er dog mere nuanceret og dybdegående end denne simple oversættelse. Vi forholder os primært til doxa i en socialfaglig kontekst, hvilket i sagens natur betyder, at vores sociale felt overordnet set er socialt arbejde – både som profession og som institution.

Socialt arbejde som felt har, ifølge Bourdieu, sin egen doxa – det vil sige sine egne spilleregler eller sin egen indforståede sandhed. Socialt arbejdes doxa er således skabt af professionens egen opfattelse af sine vigtigste funktioner, sine forståelser og forklaringer og vidensgrundlag, ja overordnet set er feltets doxa summen af de holdninger, normer og værdier, der ubevidst er skabt og indoktrineret i feltet/professionen over tid, og som virker naturlig og selvindlysende for dets aktører (Meyer & Villadsen, 2007, s. 77-78).

Hvordan doxa i en given profession så skabes, kan være lidt sværere at komme med en kort forklaring på, men en essentiel del af dette er de statsautoriserede uddannelser – fx en professionsbachelor i socialt arbejde. Med statsopbakning har en profession mulighed for at skabe en doxa inden for sit felt ved at sætte sine holdninger igennem via tilrettelæggelsen af uddannelsen, og ved at skabe et fokus på de områder der understøtter professionens værdier, syn, holdninger etc. (Meyer & Villadsen, 2007, s. 77-78).

Vi kan således lidt forenklet sige, at doxa er et felt- og en professions uskrevne spilleregler, der indoktrineres i professionens aktører, bl.a. via uddannelse og socialisering. Samtidig med, at vi anerkender dette, har vi dog også en tese om, at hver enkelt arbejdsplads, hvad enten det er kommuner- eller afdelinger imellem, kan have deres egen ”modificerede” doxa.

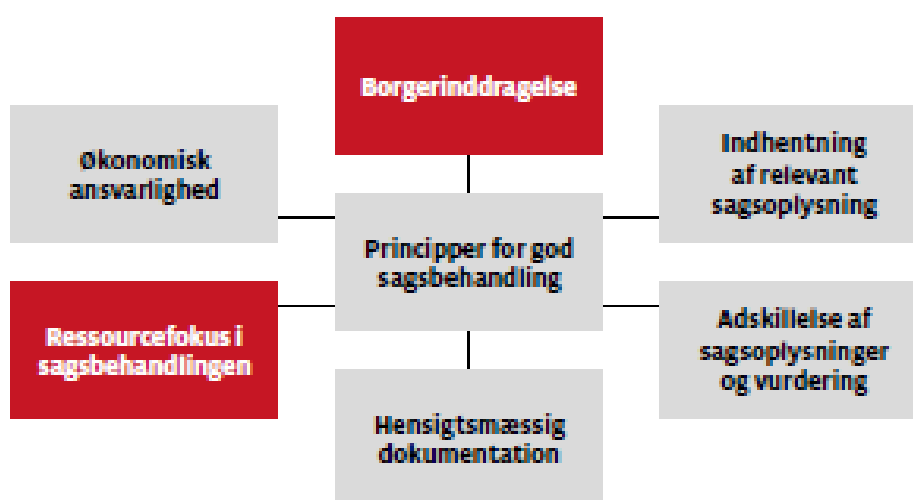
Det skal forstås på den måde, at vi anerkender, at der fx via uddannelse er en overordnet doxa for professionen, mens der i hver organisation kan være en gradbøjning eller lettere anderledes doxa (Meyer & Villadsen, 2007, s. 77-78).

13. Voksenudredningsmetoden – en introduktion

Da VUM er den socialfaglige metode, vi har taget udgangspunkt i, i denne bachelor, vil vi i dette afsnit komme med en introduktion til VUM for at danne en forståelse af, hvad VUM, som metode og sagsgang, står for. Denne forståelse skal danne et større grundlag for at kunne sætte begrebet krydspres i kontekst til sagsbehandlerne, der arbejder med denne metodes daglige praksis. Først vil vi gennemgå de principper, VUM er udviklet ud fra, for derefter at gå i detaljer med selve sagsgangen.

VUM er overordnet set en socialfaglig metode, som har til hensigt at understøtte den systematiske og helhedsorienterede sagsgang, ligesom den har til formål at skabe gode forudsætninger for at ændre borgerens situation i en positiv retning. (Porsborg, Nørrelykke, & Antczak, 2013, s. 432,433,460).

VUM er altså med andre ord udviklet med rehabilitering for øje og beror på et recovery-orienteret princip. I en VUM-mæssig kontekst definerer man, ifølge Socialstyrelsen, rehabilitering som det, at man genvinder, vedligeholder eller som udgangspunkt faktisk udvikler borgerens funktionsevne. Vigtigt er det dog at påpege, at denne rehabilitering skal ske, så denne sker i overensstemmelse med den konkrete borgers aktuelle behov og individuelle opfattelse af, hvad denne borger selv anser for at være et selvstændigt og meningsfyldt liv, ligesom der skal være fokus på så høj en grad af selvhjulpenhed som muligt (Socialstyrelsen, u.å.). VUM er udviklet ud fra de nedenstående seks **gode sagsbehandlingsprincipper**, som vi kort vil introducere nedenfor.



Figur - (Socialstyrelsen, u.å.)

Borgerinddragelse er som bekendt et centralt fokuspunkt i socialt arbejde, og det er således også en grundpille i VUM. Man har i VUM stort fokus på borgerens fortælling og oplysninger således, at det er borgerens egne perspektiver, der er fremtrædende med henblik på at give borgeren ejerskab i forhold til den indsats, sagsbehandlingen ultimativt munder ud i.
(Socialstyrelsen, u.å.)

Ressourcefokus i sagsbehandlingen drejer sig om at fokusere på borgerens prioriteringer og ønsker for at tydeliggøre dennes motivation i forhold til udvikling og forandring. Man ønsker hermed at få borgerens reelle funktionsevne og styrker belyst, så man kan igangsætte en positiv udvikling, og det herved bliver tydeligere, hvilken indsats man eventuel skal vælge
(Socialstyrelsen, u.å.)

Principperne **indhentning af relevant sagsoplysning, adskillelse af sagsoplysningerne og vurdering, samt hensigtsmæssig dokumentation** er garanter for, at borgerens livssituation og konkrete ansøgning bliver centrale i forhold til en helhedsorienteret sagsgang. Derved garanteres det, at der ikke kun er opmærksomhed på udfordringer og problemer, men at det rehabiliterende perspektiv, med opmærksomhed rettet mod udviklingspotentialer, styrker og ønsker, også er i fokus (Socialstyrelsen, u.å.)

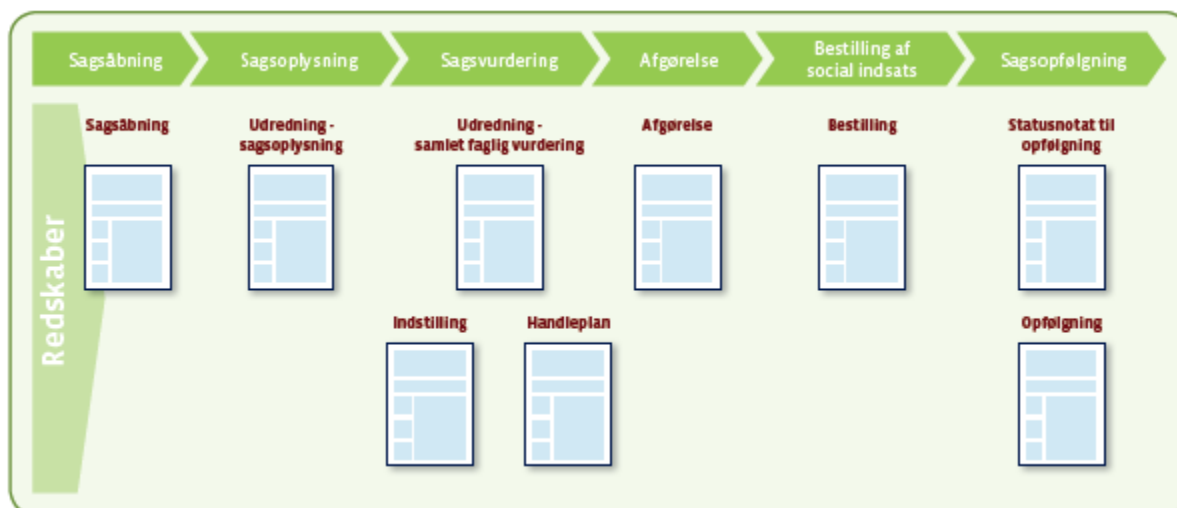
Lovmæssigt bakkes der også op om **indhentning af relevant sagsoplysning og hensigtsmæssig dokumentation;**

Notatpligt jf. Offentlighedslovens § 13:

Journaliseringspligt, jf. Offentlighedslovens § 15;

Til sidst er der princippet om **økonomisk ansvarlighed**. Kort fortalt drejer det sig om, at visiterende myndighed skal vælge det, økonomisk set, bedste tilbud (Socialstyrelsen, u.å.).

13.1 Sagsgangen i VUM-metoden



Figur – (Deloitte, KL og Socialstyrelsen, 2012, s. 6)

VUM-metodens sagsgang indeholder 6 faser; Sagsåbning, Sagsoplysning, Sagsvurdering, Afgørelse, Bestilling af social indsats og Sagsopfølgning, og vi vil i det følgende beskrive, hvorledes den typiske sagsgang udfolder sig i praksis, fase for fase. Afslutningsvis vil vi i hver fase udtrække den relevante lovgivning i kontekst til den aktuelle fase. (Deloitte, KL og Socialstyrelsen, 2012).

13.1.1 Første fase – Sagsåbningen

Sagsåbningsfasen er en praktisk indledning på hele sagsgangen, hvor borgeren, efter første henvendelse, får registreret sine data, og det afklares, hvad henvendelsen drejer sig om, eller hvad borgeren ansøger om. Det afklares desuden, hvorvidt der foreligger nogle former for værgemål, partsrepræsentation, anden handle- eller betalingskommune, og der udarbejdes en samtykkeerklæring til indhentning og videregivelse af relevante oplysninger til og fra relevante aktører.

13.1.1.1 Relevant lovgivning ift. sagsåbningsfasen:

Hjælp efter hele den sociale lovgivning jf. RL § 5

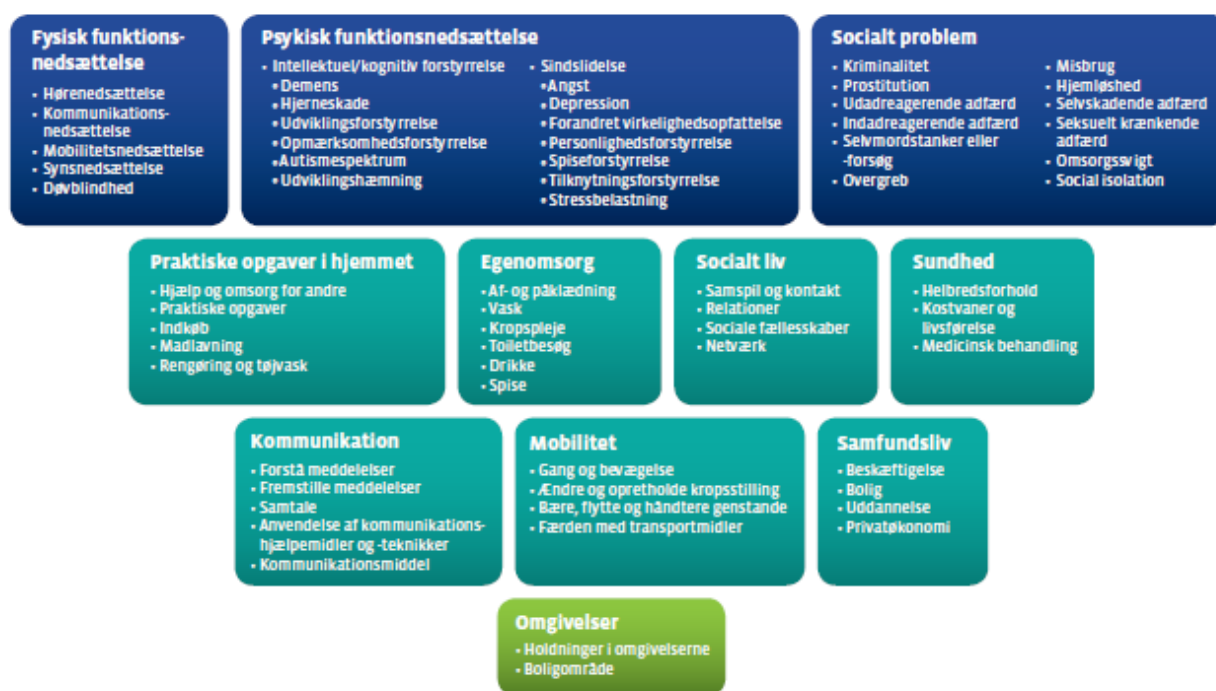
Vejledningsforpligtigelsen Forvaltningslovens (FVL) § 7

Værgemål og partsrepræsentation jf. FVL § 8

Samtykke jf. Retssikkerhedslovens (RL) §§ 11a-11c og Persondatalovens (PDL) §§ 3-7

13.1.2 Anden fase – Sagsoplysningen

I sagsoplysningsdelen af VUM er der fokus på at få belyst den konkrete sag med oplysninger vedrørende den konkrete borger. Det vil typisk ske ved et møde, hvor sagsbehandler og borger vil behandle sagsoplysningskemaet, der er udviklet til netop dette formål. Sagsoplysningen berører elleve temaer, som kan ses på figuren herunder, og de dertilhørende undertemaer. Som et led i sagsoplysningen er der i skemaet desuden mulighed for, at sagsbehandleren kan registrere sine egne observationer og analyse, ligesom der er mulighed for at indsætte relevante oplysninger fra andre (fx bisidders, pårørende eller læges) i henhold til hvert tema. Sagsbehandleren skal således være opmærksom på ikke at overbelyse sagen, men samtidig sørge for at belyse sagen i tilstrækkelig grad. Det er således vigtigt, at sagsbehandleren, i samarbejde med borgeren, laver en vurdering af, hvem det er relevant at indhente oplysninger fra. (Deloitte, KL og Socialstyrelsen, 2012).



Figur - (Deloitte, KL og Socialstyrelsen, 2012, s. 21)

Under hvert tema er der mulighed for, at sagsbehandleren kan angive en graduering fra 0-4 (jf. første figur nedenfor), ligesom der slutteligt angives en samlet funktionsvurdering i et gradueringsspektor fra A-E (Jf. anden figur nedenfor).

0 = Intet problem (ingen, fraværende, ubetydeligt)
1 = Let problem (en smule, lidt)
2 = Moderat problem (middel, noget)
3 = Svært problem (omfattende, meget)
4 = Fuldstændigt problem (totalt, kan ikke).

Figur - (Deloitte, KL og Socialstyrelsen, 2012, s. 29)

A = Intet problem
B = Let problem
C = Moderat problem
D = Stort problem
E = Fuldstændigt problem.

Figur 1 - (Deloitte, KL og Socialstyrelsen, 2012, s. 31)

13.1.2.1 Relevant lovgivning ift. sagsoplysningsfasen

Borgerinddragelse – RL §4,

Tilstrækkelig oplysning af sagen – RL § 10 og FVL § 32.

God databehandlingskik – PDL § 5.

13.1.3 Tredje fase – Sagsvurdering

Hovedelementet her i sagsvurderingsfasen er den samlede faglige vurdering. Den samlede faglige vurdering er sagsbehandlerens mulighed for at samle alle de relevante oplysninger fra Sagsoplysningsfasen – altså både borgerens- og andre relevante partners oplysninger og sine egne observationer – i en analyse/faglig begrundet vurdering. Det er vigtigt at understrege, at den samlede faglige vurdering ikke indeholder nye oplysninger.

Struktureringen af den samlede faglige vurdering vil typisk være opbygget således, at sagsbehandleren starter ud med at opsummere borgerens aktuelle situation, dernæst foretager en vurdering af borgerens støttebehov og tager stilling til, hvorvidt borgeren vil være berettiget til støtte i den aktuelle kontekst, og hvad formålet med indsatsen vil være. Selvom den samlede faglige vurdering udarbejdes af sagsbehandleren, så er det dog vigtigt at påpege, at det fortsat er borgerens perspektiver, der fremhæves og tages højde for.

I tilfælde af at sagsbehandleren har vurderet, at borgeren skal visiteres til en indsats, skal

indsatsen specificeres yderligere. Det vil altså sige, at sagsbehandleren skal konkretisere, hvilke lovhjemmel, der visiteres efter, angive det forventede omfang af indsatsen, herunder prisen og det konkrete tilbud- fx angivelse af hvem, der skal udføre indsatsen. Det sker bl.a. for at underbygge princippet om økonomisk ansvarlighed i sagsbehandlingen ved, at sagsbehandleren derved forholder sig til pris ift. indhold (Deloitte, KL og Socialstyrelsen, 2012).

Såfremt det er vurderet, at der skal iværksættes en indsats, kan forløbet herefter variere fra kommune til kommune, alt efter organiseringen og alt efter omfanget af indsatsen. I nogle kommuner ligger beslutningskompetencen hos den enkelte sagsbehandler, i andre har sagsbehandleren beslutningskompetence op til et timetal eller en beløbsgrænse, hvor det, i tilfælde af indsatser ud over den grænse, skal behandles i team- eller visitationsmøder. I disse tilfælde vil den enkelte sagsbehandler typisk lave en indstilling. Formen kan igen variere fra kommune til kommune, men en indstilling er tredelt.

Den første del er baseret på specificeringen af tilbuddet, som sagsbehandleren har lavet tidligere. Denne del indebærer en indstilling til indsats eller afslag, eller alternative indsatser (Deloitte, KL og Socialstyrelsen, 2012).

Anden del er baseret på de centrale oplysninger fra sagens tidligere faser (Sagsåbnings- og sagsoplysningsfasen). Det skal her også beskrives, om der udarbejdes en handleplan (tredje del), eller hvor langt denne proces i givet fald er. Det er således altså også i denne fase, der udarbejdes en eventuel handleplan (Deloitte, KL og Socialstyrelsen, 2012). Idet handleplaner i dag er et stort omdrejningspunkt i sagsbehandlingen på voksen-handicapområdet, vil vi i det nedenstående gå lidt mere i dybden med, hvad en handleplan er, og hvilke krav der er til en handleplan. Det er relevant at få et indblik i for at bidrage til at male et billede af, hvad det er for nogle administrative opgaver, der fylder i sagsbehandlerens daglige praksis.

13.1.3.1 Handleplan og SMARTE-mål

Kommunen er forpligtiget til at tilbyde borgeren en handleplan, når der skal iværksættes en indsats efter servicelovens (SEL) bestemmelser (SEL § 141, stk. 2). Handleplanen skal ses som et udviklings- og samarbejdsværktøj imellem sagsbehandler og borger og skal så vidt muligt udarbejdes i samarbejde med borgeren og ud fra dennes forudsætninger (SEL § 141, stk. 4). Handleplanen skal jf. SEL § 141, stk. 3 indeholde følgende:

- 1) *Formålet med indsatsen*
- 2) *Hvilken indsats der er nødvendig for at opnå formålet*
- 3) *Den forventede varighed af indsatsen*
- 4) *Andre særlige forhold f.eks. Andre indsatser, behandling, hjælpemidler.*

Ud fra ovenstående er det vores overbevisning, at det således er essentielt for borgerens muligheder for udvikling, at borgeren så vidt muligt er med til at definere de mål, der beskrives i en handleplan. Et værktøj til at definere nogle gode mål er SMARTE-modellen, der kan være med til at sikre, at målene er konkrete og realistiske at indfri.

Målet skal være:

- Specifikt
- Målbart
- Attraktivt
- Realistisk
- Tidsbestemt
- Evaluering

En handleplan jf. SEL § 141 fungerer som en evalueringsproces, hvor der med jævne mellemrum følges op på og defineres eventuelle nye mål (Porsborg, Nørrelykke, & Antczak, 2013, s. 263).

13.1.3.2 Relevant lovgivning ift. Sagsvurderingsfasen

Partshøring FVL § 19.

Handleplan SEL § 141

Borgerinddragelse RL § 4

13.1.4 Fjerde fase – Afgørelse

Det er, som navnet indikerer, i denne fase, der træffes en afgørelse. Den afgørelse sker i forlængelse af og på baggrund af de tidligere faser og munder ud i enten en tildeling af en indsats eller afslag på det ansøgte. Som en del af denne fase udarbejder sagsbehandleren en skriftlig afgørelse. Afgørelsen skal indeholde den konkrete afgørelse ift., hvad der tildeles eller gives afslag på, ligesom der skal udarbejdes en detaljeret begrundelse for den afgørelse, der er truffet. Derefter præciseres formålet med indsatsen, sagens videre forløb og en eventuel egenbetaling, ligesom der henvises til den anvendte lovgivning og gældende retspraksis, som også indsættes som bilag, og der vedhæftes klagevejledning. Selvom et afgørelsesbrev indeholder lovstof og faglige perspektiver, er det vigtigt, at brevet er skrevet ”til borgeren” og ikke indeholder unødige fagtermer, men er så forståeligt som muligt (Deloitte, KL og Socialstyrelsen, 2012).

Sagsbehandleren skal desuden angive, hvilken målgruppe borgeren vurderes at indgå i. Borgerens alder, funktionsnedsættelse og eventuelt sociale problem angives, således det er muligt at analysere og kortlægge indsatserne ift. de forskellige målgrupper på voksen-handicap området.

13.1.4.1 Relevant lovgivning ift. afgørelsesfasen

FVL § 22. En afgørelse skal, når den meddeles skriftligt, være ledsaget af en begrundelse, medmindre afgørelsen fuldt ud giver den pågældende part medhold.

FVL § 24. Begrundelsen skal indeholde henvisning til de gældende retsregler.

13.1.5 Femte fase – Bestilling af social indsats

Denne fases omdrejningspunkt er bestillingen af den sociale indsats, der i den foregående fase er tildelt hos en konkret udfører. Dette forudsætter naturligvis, at der er tale om en social indsats, der involverer en udfører, og ikke fx merudgiftsydelser. Sagsbehandleren skal i forbindelse med bestillingen sikre sig, at indholdet, indsatsformålet og de enkelte indsatsmål fremgår, ligesom relevante dele af sagen udleveres. Dette kan både være handleplan,

sagsudredning el. lign. Dette sker med henblik på at sikre en systematisk kommunikation med udførerleddet og skal sikre en koordineret og helhedsorienteret indsats. Afslutningsvist skal sagsbehandleren indberette indsatsens omfang til fx sekretariat, økonomiafdelingen eller selv indberette i økonomisystemet, således der løbende er et økonomisk overblik. (Deloitte, KL og Socialstyrelsen, 2012).

13.1.6 Sjette fase – Sagsopfølgning

Den sjette og sidste fase i VUM omhandler opfølgningen af den iværksatte sociale indsats. Ud over i merudgift-ydelsessager, der skal følges op årligt, så er det op til den enkelte kommune selv at fastsætte opfølgningsfrekvensen. Vigtigt er det dog at understrege, at kommunen har en pligt til løbende at sikre sig, at indsatsens formål stadig er relevant, ligesom kommunen skal sikre, at indsatsmålene og borgerens behov tilgodeses. Det betyder også, at der i denne fase igen er et særligt fokus på borgerinddragelsen, således borgerens egne synspunkter, ressourcer, barrierer og egne ønsker og forståelse af et godt liv stadig er i centrum. Opfølgningen skal jf. SEL § 148, stk. 2., således tilrettelægges ud fra de forudsætninger borgeren har og så vidt muligt i samarbejde med borgeren, ganske som med handleplanen jf. SEL § 141.

Der vil, som omtalt i tidligere afsnit, fastsættes en dato for opfølgning – typisk ifm. bestilling af indsatsen – og hertil har sagsbehandleren to redskaber at arbejde med. Et statusnotat udarbejdet af udføreren og handleplanen. Der skal således evalueres på, om i hvilket omfang de tidligere definerede støttebehov og indsatsmål er opfyldt, eller om der er ændringer i målene. Sagsbehandleren skal sammen med borgeren og udføreren belyse, om der er anledning til ændringer i indsatsen, fx justering i timetal, nye eller justerede indsatsmål, ændringer i tidsperspektivet, eller om borgeren fortsat er berettiget til og fortsat ønsker hjælpen. Såfremt der er ændringer i fx omfanget af indsatsen, skal sagsbehandler udarbejde en ny bestilling. I tilfælde af at borgeren ønsker, at indsatsen skal afsluttes, eller det vurderes, at borgeren ikke længere har brug for hjælpen, ikke længere er i personkredsen, el.lign. afsluttes indsatsen (Deloitte, KL og Socialstyrelsen, 2012).

14. Analyse

14.1 New Public Management og dokumentationskrav

I nedenstående afsnit vil vi lave en analyse af vores data ud fra respondenternes udsagn ift. NPM og dokumentationskrav og holde det op imod krydspreset.

Ud fra vores problemfelt fremgår det, at NPM og dokumentationskrav har været med til at øge krydspreset på frontmedarbejdernes arbejdsplads. Vi nævner forskeren, Klaus Majgaard, som en af dem, der var med til at indføre NPM i flere kommunale sektorer. Han mener, at problemet ikke består af, at der måles og vejes, men at det ligger i, at ”medarbejderne er blevet små LEGO klodser”, idet fokus på fagligheden er ved at blive minimeret (Blomgreen, 2012). Vores informanter giver tydeligt udtryk for det samme, hvor de med NPM's fremmarch mærker en forøgelse af krydspreset i form af mere tidspres, større dokumentationskrav, mere administrativt arbejde, samt omskiftelige strukturelle og økonomiske rammer. Dette kan vi bl.a. konkludere ud fra informant 1's udtalelse:

” At vi kommer ud som medarbejder og skal håndtere en borger, og borgerne har nogle forventninger om at få noget hjælp, og det er ikke sikkert, vi kan give ham det. Og de forventninger er ikke overensstemmende. Så kan man så sige, at der derudover er der yderligere en forventning, nogle forventninger, der skal afstemmes i forhold til den afdelingsleder eller chef, som man refererer til. Og det er i virkelighed det, det handler om, det krydspres. Sådan opfatter jeg det. Og hvad var det nu? Jeg tænker i virkeligheden, der handler det rigtig meget om forventninger til hinanden. Og så tror jeg også, at man som socialrådgiver eller som social arbejder rigtig gerne vil hjælp folk. Og i virkeligheden er det første, man skal lære er at sige nej. Det hænger jo ikke sammen, der starter det jo allerede, at der er et misforhold imellem det, man gerne vil, og det man i virkeligheden kan, når man begynder at kigge på lovgivningen, muligheder osv.” (Informant 1, 2016).

Dette er et godt eksempel på det krydspres, der kan opstå ift. de forventninger, der er imellem socialrådgiver og leder, samt socialrådgiver og borger. Informant 1 udtrykker en bekymring for, at der på den ene side er borgere, der møder socialrådgiverne med deres forventninger, og på den anden side sidder man som socialrådgiver og er bundet af de lovmæssige, økonomiske og politiske rammer og kan ikke tilgodese borgerens behov. Forventningerne imellem leder, frontmedarbejder og borger er hermed ikke overensstemmende, hvilket skaber krydspres og går

ud over socialrådgiverens faglighed ift. borgeren. Disse forventningsafstemninger skal, efter informant 1's mening, allerede finde sted i den første fase af forventningsafstemningen, hvor man ser på det, man gerne vil afhjælpe borgeren med, og det man i virkeligheden kan gøre ud fra den lovgivning, der er på området.

Informant 1 udtaler sig ligeledes om de krav, der bliver stillet, når man sidder i en lederstilling, og hvor fokus er rettet imod overholdelse af budgetterne, og hvordan de lovgivningsmæssige rammer, forårsaget af NPM og dokumentationskrav, påvirker de muligheder, der er ift. forskellige indsatser for borgerne. Informant 1 er bevidst om, at de beslutninger, der bliver taget fra ledelsens side, ikke altid er fornuftige:

”Det er jo en anden af de modeller, der ligger, at der er selvfølgelig også krydspres eller et pres, at man har en forventning om at få noget mere / kunne noget mere og at der ligger nogle økonomiske rammer på, hvad er det, vi kan, hvad er det, der er muligt. Nogle gange skal man selvfølgelig omtænke nogen af de her ting sådan, at man får flere muligheder. Og nogle gange er det ikke muligt, og nogle gange bremser lovgivningen en i forhold til, hvad man kan, og hvad man ikke kan. Uanset, om det er fornuftigt eller ej”. (Informant 1, 2016)

Ligesom vi beskriver i problemfeltet, giver informant 1 også udtryk for, at dokumentationskravene ikke er tilpasset de forskellige arbejdsgange (Nielsen, 2015), da der skal kunne måles og vejes på dem. Lederen ved godt, at socialrådgiverne har så høje sagstal, at dette skaber en forhøjet pres på deres faglighed. Målinger og effektiviseringer er ligeledes med til at øge presset på socialrådgiverne (Nielsen, 2015), og grundet politiske og økonomiske reguleringer kan informant 1 ikke altid følge de foranstaltninger, socialrådgiverne beder om ift. en borger, da de økonomiske rammer er fastlagt af politikerne. Her kan vi sige, at lederen selv sidder i et krydspres ift. de forventninger, der er fra politisk side.

NPM og dokumentationskravene skaber også krydspres. Informant 2 udtaler, at man ikke altid kan udføre godt socialt arbejde (Nielsen, 2015), når man konstant skal have fokus på dokumentationskravene, som kontrolleres af de politiske, strukturelle og økonomiske rammer i afdelingen. Informant 2's bekymring går på, at socialrådgiverfagligheden er under pres, idet de i afdelingen bliver mødt af konstante økonomiske reguleringer fra ledelsens side og fra politiske reformer ift. den lovgivning, de skal forvalte ift. borgeren:

”Ja, altså man kan jo sige, at når krydspreset er størst, er det jo tit forbundet med, at der er nogle organisatoriske eller nogle økonomiske omstruktureringer, der gør, at fagligheden bliver sat under pres, enten fordi du nu skal arbejde hurtigere på færre ressourcer, eller der kan være mere administrationsarbejde, der skal foretages ned, hvad man hidtil har gjort, kan man sige” (Informant 2, 2016).

Derudover oplever informant 2 også mere administrationsarbejde, som informanten er pålagt grundet de arbejdsmodeller, de har med at gøre, hvilket giver et forhøjet niveau af krydspres:

”Så kommer der også noget krydspres ift. den administration, vi er underlagt, ift. de arbejdsmodeller vi har” (Informant 2, 2016).

Endvidere opleves fagligheden udfordret ift. de fællesmetodiske principper omkring helhedssyn, etik, kommunikation og systematisk sagsarbejde som udgangspunkt for den enkeltes faglighed, og hvordan det bliver spillet op imod økonomiske reguleringer fra ledelsens side og fra politiske reformer ift. lovgivningen. Det at være positioneret imellem disse faktorer, fortæller informant 2, giver oplevelsen af tidspres, idet tiden skal bruges på administration og opfølgning af borgerens situation, frem for at bruge tiden på at tale med borgeren. Disse udfordringer sætter, ifølge Informant 2, socialrådgiveren i en særlig position, idet denne begynder at stille spørgsmålstejn ved egne kompetencer. Det skyldes dokumentationskrav og administrativt arbejde, og ligeledes fokus på udarbejdelsen af den faglig vurdering som skal laves således, at den bliver letforståelig for lederen, som måske ikke kender sagen særlig godt, men også så alle væsentlige elementer om borgerens sag inddrages i tilstrækkelig omfang. Informant 2 konstaterer, at disse elementer vægter højere end fagligheden ift. borgeren:

”Det er klart, det er en overvejelse, man hele tiden gør sig ift., skal jeg så være skarpere i min faglige vurderinger ift., hvordan jeg formulerer mig og forsøger måske at gøre klar for ledelsen, som måske ikke kender sagen så godt, hvor kan vi ende henne” (Informant 2, 2016).

Det er ligeledes, ifølge informant 2, en udfordring at skulle håndtere de mange organisatoriske og økonomiske omstruktureringer, som i sidste ende går ud over fagligheden og arbejdsglæden:

”Ja, altså man kan jo sige, at når krydspreset er størst, er det jo tit forbundet med, at der er nogle organisatoriske eller nogle økonomiske omstruktureringer, der gør, at fagligheden bliver sat under pres, enten fordi du nu skal arbejde hurtigere på færre ressourcer, eller der kan være mere administrationsarbejde, der skal foretages end, hvad man hidtil har gjort, kan man sige” (Informant 2, 2016).

Informant 3 giver udtryk for det samme:

”Ja, det, synes jeg jo egentligt nok mest, er i forbindelse med de administrative krav om dokumentation i sagen på den ene side og den begrænsede tid, der er til at udføre det i praksis på den anden side. ” (Informant 3, 2016).

Her kan det tydeligt mærkes, at al intern omstrukturering, i form af øgede krav om administration, er med til at øge informantens oplevelse af krydspres, idet denne udfordres på fagligheden og har mindre tid til skriftligheden. Samtidig ræsonnerer vi, ud fra informantens udsagn, at fokus fra borgeren igen bliver minimeret.

Som vi også nævner i vores problemfelt, er dokumentationskravet og skriftligheden tidsrøvere ift. socialrådgiverens arbejde, og resulterer i manglende tid til refleksion, og desuden er øget kontrol også med til at fjerne fokus fra borgeren (Dansk Socialrådgiverforening, 2015). Den faglige stolthed og den ligeværdige tilgang til borgeren kommer ligeledes i klemme grundet tidspres som følge af krav til mere administrativt arbejde og dokumentation, hvor tiden bruges på at skrive alle vigtige oplysninger ind i flere databaser ad gangen, som vi beskriver i vores problemfelt. Krydspres forekommer derfor også på forskellige samarbejds-mæssige platforme, når socialrådgiverne på den ene side stilles over for ledelsens forventninger, men også når de på den anden side skal tage stilling til kollegaernes forventninger ift. det kollegiale samarbejde. Her hersker der enighed blandt informanterne om et ønske om en mulig forbedring af forventningsafstemningen imellem medarbejder og ledelse, men også hele vejen igennem i systemet.

Der er således ifølge Informant 2 plads til en forbedring af den interne kommunikation, idet retningslinjerne for arbejdet bliver mere tydeligt for alle parter:

”Jeg vil sige, at ændringer og forslag måske er så meget sagt, men i hvert fald er det meget vigtigt, at både medarbejdere og ledelse kan tale sammen løbende om, hvordan det her fungerer. Og når det her pres bliver for stort, at man så får drøftet, hvad kan vi gøre anderledes ift. at løse de her opgaver.” (Informant 2, 2016).

Ligeledes mener informant 3, at det er væsentligt at gøre det kommunikative niveau i afdelingen til en prioritet, så forventningsafstemningen bliver mere tydelig imellem ledelse og medarbejdere, men også mellem socialrådgivere og borgere:

”Altså jeg tror måske, det handler meget om forventningsafstemning og kommunikation. Hele vejen rundt faktisk. Sådan, at alle er med på, hvad der kan forventes, og hvad der kommer til at ske. Det kan jo både gøre sig gældende i forhold til borgere, men bestemt også organisatorisk. Derudover vil jeg også sige, at det i forhold til mødet med borgeren er vigtigt med et ligeværdigt møde, og at der er en ens sagsbehandling, uanset hvem der er rådgiver, og hvem der er borger” (Informant 3, 2016).

14.1.1 Opsummering

Med ovenstående in mente kan vi påstå, at der er sket en fremmarch i NPM fænomenet. Socialrådgiverne sidder til daglig med mange sager, hvor dokumentation, administrativt arbejde, målinger og effektiviseringer igennem nye arbejdsmodeller vægtes højere end det arbejde, socialrådgivere skal udføre. Der er i dag alt for mange krav, der bliver stillet ift. det arbejde, der forvaltes i kommunerne. Krav, som kommer fra politikerne vedrørende lovgivningen og fra ledere, der skal overholde budgetter. Ikke nok med det, så er der også IT systemer, der ikke fungerer optimalt, og som begrænser socialrådgivernes muligheder for at udøve deres faglighed optimalt. Stress og mindre arbejdsglæde er ligeledes faktorer, der påvirker socialrådgivernes daglige arbejde, som bl.a. ses ved, at socialrådgivere glemmer at videresende sager til deres samarbejdspartnere, som vi også nævner i vores problemfelt.

14.2 Metodefrihed

Vi har valgt at inddrage metodefriheden som en del af vores analyse, idet vores forforståelse er, at der med implementeringen af de socialfaglige metoder er sket en indskrænkning af metodefriheden, og vi vil i den forbindelse undersøge, hvilke konsekvenser eller virkninger det har i praksis.

I forlængelsen af New Public Management blev de administrative procedurer, samt styringen af beskæftigelsesområdet ændret. Den metodefrihed, der var i det sociale arbejde, blev erstattet af udførlige regler inden for sagsbehandlingen. Der kom desuden krav om dokumentation og kontrol. Welfare to workfare tilgangen, hvor socialrådgiveren gik fra en passiv orienteret tilgang til den mere aktiv orienterede tilgang, blev implementeret. I og med den udvidede kontrol blev lovpligtig, blev der udarbejdet forskellige former for socialfaglige metoder. Selvom meget af dette udspringer fra beskæftigelsesområdet, er det, som vi også har beskrevet i problemfeltet, noget, der har skabt dønninger over i andre forvaltninger inden for det sociale område, og dermed også voksenhandicapområdet.

Idet vores forforståelse er, at metodefriheden er blevet indskrænket, har vi i denne forbindelse spurgt vores 3 informanter om dette, samt stillet spørgsmål vedr. det samme i spørgeskemaet.

Vi ser, at holdninger omkring indskrænkning af metodefriheden eller ej, er næsten ligeligt fordelt blandt socialrådgiverne. Ifølge statistikken, der er lavet ud fra vores spørgeskema, er der lidt over 50 %, der mener, at metodefriheden ikke er blevet indskrænket. Det kan synes lidt mærkværdigt, at der er så mange, der mener, at der ikke er ændret på metodefriheden, men vi kan ræsonnere, at mange i vores spørgeskema, bruger SoS, og vi tænker, at de derfor ikke vil kunne mærke, at metodefriheden er blevet indskrænket, da deres metode i forvejen var fastlagt. Vi kan desuden se, at vores tre informanter overordnet er enige om, at der, ved implementeringen af VUM, er sket en indskrænkning af metodefriheden, men at de samtidigt kan se noget positivt i dette.

”... Ja, det er jo igen umiddelbart, hvordan man definerer metodefrihed og metodevalg og sådan nogle ting. Jeg tænker jo fx, at VUM modellen er jo blevet udarbejdet i samarbejde både med revisionsvirksomheder og socialfaglige personer, som har givet nogle indspark og så selvfølgelig politikere. Jeg vil sige, at VUM har i hvert fald givet en form for metode ift. at systematisere arbejdet sådan, at det er blevet mere overskueligt for, hvordan arbejder vi med det her, i den her forvaltning, og hvordan kan vi gøre arbejdet mere ensartet ift., hvad der har været tidligere...” (Informant 2, 2016).

I citatet nævner informant 2, at det er blevet mere overskueligt efter, at VUM er blevet implementeret. Der udtales, at det er blevet mere overskueligt. Det kan være på baggrund af, at VUM er inddelt i 6 faser, der gør det mere overskueligt, idet der er en ”guideline” til, hvordan man skal komme igennem sagsgangen. Informant 3 nævner ligeledes, at det er positivt, at der er kommet mere sparring blandt kollegaerne. Vi mener derfor, at de implementerede socialfaglige metoder er med til at gøre det administrative arbejde og selve sagsgangen mere overskueligt og ”lettere” for socialrådgiveren, idet der er en samlet fast måde, sagen skal håndteres på. Så vi formoder, at VUM skaber struktur i arbejdet, men i og med der fra toppen af er bestemt en fast metode, så er det måske også nemmere for andre at sætte sig ind i sagen, hvis der kommer en sygdomsmelding, eller hvis en medarbejder stopper. Samtidig, kan der ligge en sikkerhed i, at socialrådgiverne har denne skabelon, der bevirker, at de igennem hele sagsgangen sørger for, at de har deres faglighed med og netop kommer omkring helhedssynet, så alle fakta altid er med, inden den faglige vurdering foretages, som informant 3 netop udtaler:

”... Ja, helt sikkert. VUM er med til at give den her helbedsvurdering af borgerens reelle funktionsniveau og støttebehov, som så derefter bækkes op af min samlede faglige vurdering, som jeg anser for at være min subjektive vurdering af den konkrete sag...” (Informant 3, 2016).

Vi kan på den anden side også se, at idet der er denne faste skabelon, der skal følges ved hver sag, kan det give et øget krydspres, idet der ligger en forventning om, at alle handlinger i den implementerede socialfaglige metode er udført, inden der træffes afgørelse.

”... Omvendt kan det selvfølgelig også give et ekstra krydspres, fordi der vil være den konkrete forventning hver gang, at der skal ligge en VUM udredning med alt det tilhører af faglige vurderinger, handleplaner osv., inden der kan træffes en endelig afgørelse. At man skal have nået omkring alle de administrative ting før. Det kan jeg da mærke i mit daglige arbejde, at det er konstant en udfordring at få det til at hænge sammen...” (Informant 2, 2016).

Informant 2 bliver presset på tiden, hvilket skyldes, at det administrative arbejde kommer til at fylde mere i sagsgangen. Informant 3 har de samme udfordringer, hun siger bl.a. om VUM: *”... men det har jo samtidig medført meget mere administrativt arbejde, fordi der er flere elementer, der skal gennemgås. Også i de sager, hvor det måske ikke er nødvendigt med så uddybende en gennemgang...”* (Informant 3, 2016).

Når tidspreset er en faktor i rådgiverens sager, og reglen er, at metoden skal benyttes, selv på sager, hvor det ikke nødvendigvis er påkrævet, så skabes der et krydspres i form af, at rådgiveren ikke selv kan vælge, hvilken sagsbehandling der giver mening for sagen. Var der frit metodevalg ville rådgiveren kunne vurdere, at i den mindre komplicerede sag kunne der fortsat bevares et helhedssyn uden brug af den bestemte metode, men spares tid, så en mere kompliceret sag, ville kunne få ekstra tid. Dette skaber derved yderligere krydspres hos socialrådgiverne, idet unødigt administrativt arbejde ”fylder” så meget i det daglige arbejde, at der er mindre tid til borgerkontakt. Derved kan socialrådgiverne føle sig etiske udfordrede, da det administrative arbejde sker på bekostning af borgerkontakten.

I forlængelse af, at det øgede dokumentationskrav blev vedtaget, blev de socialfaglige metoder implementeret. Metodefriheden er blevet indskrænket med tanke på, at det sociale arbejde og socialrådgiverne har alt dokumenteret i den pågældende sag, så deres faglighed ikke kan betvivles, og deres socialfaglige vurderinger dermed bliver styrket, hvilket vi også får bekræftet i graferne fra spørgeskemaet, der ses i de foregående afsnit. Desuden siger informant 1 bl.a. hertil, *”... VUM, tror jeg faktisk kan være en udmærket metode til at komme igennem de forskellige elementer, der ligger i en handleplan, der ligger i dokumentationsarbejde og dermed argumentationsarbejde...”* (Informant 1, 2016).

Når VUM er implementeret, kan den således ifølge Informant 1 være med til at styrke socialrådgiverens faglighed, samtidig med, at man har det systematiske overblik igennem hele sagsgangen. Det er derfor interessant at se, at informanterne i spørgeskemaet også har nævnt dokumentationskrav og administrativt arbejde, som nogle af de problematikker de ser i forhold til indskrænkningen af metodefriheden. Det kan således diskuteres, om det er ideelt, når det er en standardiseret og tidskrævende proces, at der ingen alternativer er til VUM.

Det har også givet anledning til andre problematikker i form af stress, mindre arbejdsglæde, dårligere standard ved det faglige arbejde og større frustration hos borgerne, når

socialrådgiverne igennem sagsbehandlingen skal igennem alle punkter i VUM, også de, der ikke vedrører denne specifikke sag.

14.3 De fire fællesmetodiske principper

I dette afsnit vil vi have fokus på de fællesmetodiske fællesprincipper: Helbedssyn, etik, kommunikation og systematisk sagsbehandling. Vi vil analysere og inddrage relevante udsagn fra vores informanter ift. at bidrage til at besvare projektets problemformulering. Hvert element analyseres i særskilte afsnit.

14.3.1 Systematisk sagsbehandling

Med afsæt i vores spørgeskema har vi fået en ret klar indikation på, at dokumentation, administrativ sagsbehandling og især økonomi er en væsentlig faktor i de forskellige forvaltninger. Vi har stillet spørgsmål om, hvor respondenterne oplever krydspres, men også hvor det specielt er en udfordring for dem. Informant 2 svarer således: *”At være fanget mellem flere interesser (ofte modstridende) fx min etik, kommunens økonomi, lovgivningen”* (Informant 2, 2016) og senere;

”For mange sager - for meget dokumentation - uenighed i det tværfaglige samarbejde - økonomi”. Desuden har tiden også været en barriere i forhold til at nå de opgaver, som rådgiveren sidder med, og hvor der opstår krydspres. ”Når der er travlt, stiger krydspreset, da jeg ikke føler, jeg har tiden til den enkelte borger” (Informant 2, 2016).

Ovenstående underbygges desuden af udtalelser i de kvalitative interviews, hvor informant 2 sætter ord på, hvad han lægger i begrebet krydspres:

”Ja, altså definitionen af ordet krydspres, som jeg ser det, det ligger jo mellem hvordan vi som socialrådgivere har udviklet vores faglighed igennem, jeg bruger meget det her med de fællesfaglige metodiske principper omkring helbedssyn, kommunikation, etik og systematisk sagsarbejde som udgangspunkt for min faglighed, og så hvordan det bliver spillet op imod økonomiske reguleringer fra ledelses side og fra politiske reformer ift. lovgivningen også” (Informant 2, 2016).

Det som her beskrives kan naturligvis give anledning til udfordringer i sagsgangen. Det sætter informant 3 også ord på:

”Før var det i høj grad det krydspres, der opstod i forhold til det behov for støtte, jeg vurderede, borgeren havde, og så det, der kunne bevilges. Og her vil jeg sige det primært var de økonomiske rammer, der var en hurdle” (Informant 3, 2016).

Med de ovenstående citater og de udfordringer, der bliver italesat, så mener vi, det er interessant, at den systematik, som er en stor del af vores faglighed, i bund og grund ser ud til at blive presset af de administrative og økonomiske krav, der kan komme oppefra i systemet. I bogen Socialrådgivning og socialt arbejde står der bl.a., at *”Myndighedsudøvelse og sagsbehandling er juridisk beskrevne fremgangsmåder for, hvordan ansøgninger, og spørgsmål fra borgere skal behandles af medarbejderne i statens og kommunernes forvaltninger.”* (Posborg, Nørrelykke, & Antczak, 2013, s. 247). Dette siger jo egentligt, at der er ret klare retningslinjer for, hvordan en rådgiver skal agere, når denne skal behandle borgerens sag, men ud fra ovenstående ser vi også, at det er det, som er med til at skabe krydspres.

I socialrådgiveruddannelsen er et væsentligt element den systematiske sagsgang, og der er fokus på at undersøge, beskrive, analysere, vurdere og effektuere handling. I mange afdelinger er der konkret taget stilling til, hvordan sagsgangene skal være eller ud fra hvilken metode, der skal arbejdes med (Dette vil vi behandle mere i et kommende afsnit der vedrører doxa). Alligevel så er det også et element, mange af vores respondenter fra både spørgeskema og interviews mener, er en udfordring i deres arbejde, og som er med til at skabe eller oven i købet øge krydspreset. Vores formodning er, at fordi der netop kan måles på det administrative, så bliver det, frem for de fleste andre ting, prioriteret og holdt op imod økonomien. Økonomien ser nemlig også ud til at være en meget stor faktor i opstået krydspres. Vi har tidligere, i problemfeltet, problematiseret, at Klaus Majgaard, der var med til at indføre NPM i kommunerne i Danmark, bl.a. udtalte, at en udfordring var, at der blev målt på det, der var nemt at måle på, i stedet for at måle på, hvad der virker. Økonomien og dokumentationskravene ser ud til nærmest at overskygge alle de andre facetter i myndighedsudøverens arbejdede. Et andet sted i dette afsnit går vi mere i dybden med udfordringerne vedrørende dokumentationskravene.

14.3.2 Etik

Vi har tidligere under definition af centrale begreber defineret etiske dilemmaer, ud fra Eide & Eide's 4 definitioner, men etik er også mere end blot dilemmaer. Etik i sig selv, anser vi også for at være den "rygsæk", hver sagsbehandler bærer rundt på, indeholdende moral, etiske ståsteder, faglig overbevisning og empatisk formåen.

Etiske udfordringer bliver bl.a. nævnt som værende en udfordring i den daglige praksis af flere informanter:

"Vi arbejder fx med ligebehandling af vores borgere, men det er bare ikke alle borgere, der har de samme vilkår. Fx har en misbruger med intet eller et meget lille netværk ikke de samme forudsætninger, som en udviklingshæmmet borger med et ressourcestærkt netværk. Her synes jeg, min etiske overbevisning ofte kan komme i klemme ved, at nogen får mere end andre, fordi de råber højest, hvis man kan sige det sådan. Her synes jeg, at jeg oplever et krydspres i forhold til ledelsen, der ofte vil gøre alt for dem, der råber højest, for at disse sager fx ikke skal ende i pressen eller bare fylder alt for meget" (Informant 3, 2016).

Det er et rigtigt godt eksempel på, at informant 3's etiske ståsted bliver udfordret, da hun på den ene side har nogle moralske holdninger, som måske gør, at hun rigtig gerne vil give den borger, der ikke har så stort et netværk mere opmærksomhed, men da ledelsen eventuelt føler sig presset af familien, så bliver hun på den anden side pålagt at give den borger med et større netværk mere opmærksomhed. Samtidig er der stadigvæk lovgivning og praksis, hun er pålagt at følge, der også presser hende, selv om hun har vurderet anderledes. Hun oplyser til os, at det skaber et krydspres for hende, da hendes overbevisning er anderledes end ledelsen. Ledelsens fokus er bl.a. i det her tilfælde, at de ikke vil i et offentlig søgelys, og det er nemmere at få løst en mulig betændt sag på den måde, at man fokuserer på dem, der råber højest. Ledelsen selv er også i et krydspres og agerer, som en frontmedarbejder, ifølge Lipsky, ville agere. Dette vil vi komme mere ind på i vores Lipsky afsnit.

Et andet element, der kan gøre sig gældende i de etiske dilemmaer, er altså økonomi – noget som informant 2 også retter fokus på, adspurgt om, hvorvidt han oplever krydspres ifm. etiske dilemmaer med hans faglige vurdering på den ene side og økonomiske hensyn på den anden:

"... jeg kan mærke, at det økonomiske er kommet til at fylde mere og mere, også fra ledelsens side"
(Informant 2, 2016).

Det skaber et dilemma for informanten, imellem hans individuelle overbevisning og de økonomiske begrænsninger, og han udfordres således i sit faglige virke i forhold til, hvad han selv mener, er det rette rent etisk. De etiske udfordringer er med til at sætte ham under et pres, hvor hans fagligt korrekte og personlige holdninger kommer i spil. Han tilføjer efterfølgende:

” Men jeg har da oplevet, at ... at der har været situationer hvor jeg har tænkt, at de beslutninger, der bliver truffet for den borger her, de ligger på baggrund, lige så meget af en økonomisk kalkulation, som det gør af en faglig. Og det er jo altid svært at gradbøje, hvor meget det ene og det andet betyder, og når jeg siger det, så er det jo selvfølgelig, fordi jeg også har oplevet ledere, som altså det ene øjeblik i en sag mener det ene, og så det næste øjeblik så mener de faktisk noget andet. Fordi de lige kom til at tænke på, at der var noget økonomi i her” (Informant 2, 2016).

Her vender informant tre altså tilbage til den økonomiske hensyntagen, der i nogle tilfælde kan overtrumfe de faglige vurderinger og igen kan være med til at skabe et krydspres og give etiske udfordringer for sagsbehandlerne i praksis.

14.3.3 Kommunikation

Kommunikation, som en del af de fællesmetodiske principper, drejer sig primært om kommunikation mellem socialrådgiver og borgere og samarbejdspartnere, men vi vælger, med ovenstående in mente, her at ”dreje” den en smule, hvor vi qua informanternes oplysninger har belyst nogle af de årsager, der kan være til en presset hverdag, som fx dokumentationskravene, det administrative arbejde osv. Det er således en oplagt tanke, at god kommunikation kan være en mangelvare pga. af administrativt arbejde og dokumentation. Men der er også positive ting ved at have en fast struktur og en ensartet måde at gøre tingene på. Informant 3 udtaler:

” Altså jeg tror måske, det handler meget om forventningsafstemning og kommunikation. Hele vejen rundt faktisk. Sådan, at alle er med på, hvad der kan forventes, og hvad der kommer til at ske. Det kan jo både gøre sig gældende i forhold til borgere, men bestemt også organisatorisk. Derudover vil jeg også sige, at det i forhold til mødet med borgeren er vigtigt med et ligeværdigt møde, og at der er en ens sagsbehandling, uanset hvem der er rådgiver, og hvem der er borger” (Informant 3, 2016).

Dette er interessant, da informanten bl.a. er inde på, at forventningsafstemning er vigtigt, men også at forholdet til borgeren er vigtigt. Hun afslutter med at fortælle, at der skal være ens sagsbehandling, uanset hvem der er rådgiver. Her bliver kommunikationen vigtig. Hvis en borger fx, har fået ny rådgiver, så vil den skriftlige kommunikation være essentielt for, at den nye rådgiver bliver sat godt nok ind i opgaven og borgerens situation. Det vigtige i klar kommunikation gør sig også gældende i det tidligere citat fra Informant 2, hvor han udtaler, at han har oplevet, at hans leder siger en ting, men senere siger noget andet, fordi han kommer i tanke om økonomi. Den form for kommunikation skaber et pres på rådgiveren, som i sidste ende kan ende ude hos borgeren. Med en socialfaglig metode som VUM er der klare linjer for, hvad der skal nedskrives, og derved er det nemmere for en eventuel anden rådgiver at sætte sig ind i sagen, men det kræver også, at tiden er til det, hvilket igen er blevet problematiseret som værende en udfordring i arbejdet som socialrådgiver. Hvis der ikke er tid til det administrative arbejde, så kan kommunikationen tage skade, da bl.a. den udfyldte VUM vil være af dårligere kvalitet, som informant 2 også pointerer:

” ... udfordringen i hverdagen, når man kommer under pres, og der er mange akutte ting, man skal tage sig af, det er selvfølgelig, at det er det administrative, der kommer til at hænge. At det bliver VUM udredningerne, der kommer til at blive, måske mindre fagligt beskrevet og ikke så fyldestgørende ift., hvordan man ellers gerne ville have gjort det, fordi at tingene går stærkt, og hvis ikke man får tingene skrevet ordentligt ind og har systematikken undervejs i processen ” (Informant 2, 2016).

14.3.4 Helhedssyn

Som beskrevet i VUM afsnittet, så er en af de centrale elementer og formål med VUM at sikre et helhedsperspektiv i sagsbehandlingen. Informant 1 var central i beslutningsprocessen, da det skulle besluttes, hvorvidt VUM skulle integreres på voksen-handicapområdet i hans kommune:

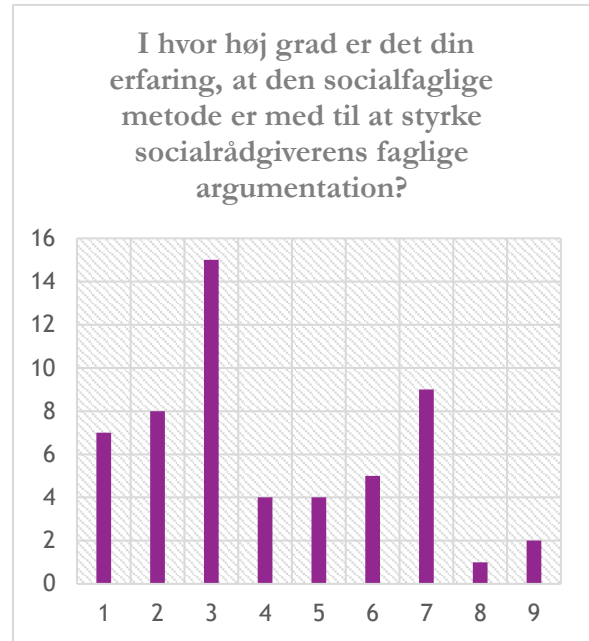
”... første gang jeg hørte om denne her, det var en gut, der ringede og sagde, han gerne ville komme og fortælle noget om det her. ... og så kom den her gut og fortalte om, hvor skide smart det var, og man hentede det hele fra P-Data og det andet osv. osv., og det lå elektronisk ... han kom fra ministeriet. Så han fortalte bare om det. Hvilke visioner de havde haft, og hvordan man kunne sætte det op, og det var skide smart, det er skide smart, problemet var bare, at hvad skal man sige koblingen i mellem visionen og så den elektroniske del, der fik det hele til at spille sammen, det var slet ikke lavet. ... jeg tror faktisk ikke, der var ret mange, der havde det fået til at spille fuldt ud, dengang jeg holdt op her i august” (Informant 1, 2016).

Visionen har fra ministeriets side været at skabe et helhedssyn. Vi ved ikke helt, hvornår tiltaget startede, men vi ved, at august 2016, der er der ifølge informanten fortsat problemer med implementeringen. Når vi ved, fra tidligere citater, at tiden til administrativt arbejde er et problem, tænker vi, at det bliver problematisk at skabe et helhedssyn med en social faglig metode, der ikke er fuldt ud implementeret. Informanten udtaler, at han ikke tror, det fungerer optimalt, men i og med han er tidligere chef for handicap-voksenområdet i X kommune, mener vi også, han må have en vis form for indsigt i, hvor meget VUM er implementeret.

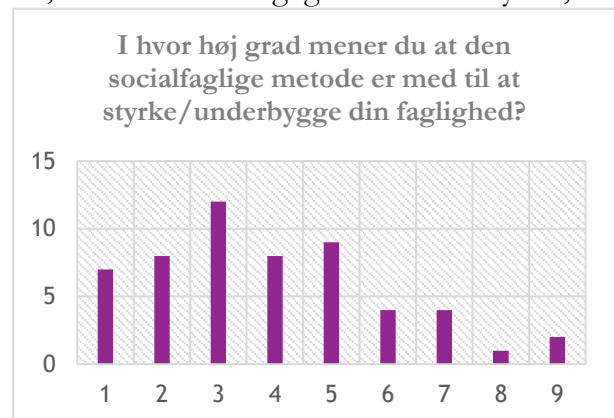
Informant 1 mener, at VUM godt kan være med til at styrke den faglige kommunikation.

”VUM, tror jeg, faktisk kan være en udmærket metode til at komme igennem de forskellige elementer, der ligger i en handleplan, der ligger i dokumentationsarbejde og dermed argumentationsarbejde. Så det, tror jeg faktisk godt, den kan, men jeg tror, at mange af det, der sker i øjeblikket, den udvikling der er, det er også, at der bliver krævet mere og mere dokumentation for det, vi laver. Det er selvfølgelig godt, men det er også besværlig for det, vi laver, det er tidskrævende”.

Dette underbygges af en af vores statistikker, hvor vi stiller spørgsmålet: I hvor høj grad er det din erfaring, at den socialfaglige metode er med til at styrke socialrådgiverens faglige argumentation? I grafen er de lave tal på x akser dem, som er enige, og de høje tal på x akser dem, som er uenige, på y akser ser vi antal af besvarelser. Som vist på grafen kan vi se, at 34 personer enten har svaret 1, 2, 3 eller 4, hvilket svarer til over halvdelen af vores respondenter. Nu spørger vi konkret ind til den socialfaglige metode, og ikke direkte til helhedssynet, men vi mener, at når man sidder med fx en VUM metode, så er det netop helhedssynet, man som rådgiver vil inddrage.



Adspurgt om fagligheden så er med til at blive styrket, når den socialfaglige metode benyttes, er de adspurgte også forholdsvis enige. Her ses igen på figuren, at 1, 2, 3 og 4 på x akser er de pinde, som har de fleste besvarelser. Det styrker vores antagelse af, at den socialfaglige metode er vellidt, da den i mange tilfælde kan være positiv for rådgiveren i deres arbejde. Helhedssynet for rådgiveren er ikke det, der er med til at skabe krydspreset, men der er flere indikatorer på, at det er de små elementer, der indgår i det helhedssyn, som en siddende myndighed arbejder ud fra.



14.3.5 Opsummering

Systematikken i sagsbehandlingen skaber overblik og holder struktur i sagsbehandlingen. Men det tager også tid, og tid er en mangelvare, som siddende myndighed mangler. Mennesker, der sidder som en myndighed, går op i deres faglighed, de går op i, at det arbejde, de udfører, har en vis standard, når de udøver deres erhverv. Igen er tiden, men også økonomien et pres, der føres ned på rådgiveren, der sidder i forvaltningen, og det er bl.a. til tider med til at presse fagligheden, men også etikken ved de forskellige rådgivere, som går på kompromis med, hvad, de rent faktisk mener, er forsvarligt. Socialrådgivere mener ikke altid, ledelsen kommunikerer godt nok, og det skabes igen et pres, når kommunikationen ikke er helt klar fra ledelsens side, når der bliver omgjort foranstaltninger, fordi økonomien er blevet glemt. Det er dog positivt, når der er tid til den skriftlige og mundtlige kommunikation, så eventuelt nye sagsbehandlere kan komme i gang med sagen, og hvor der er en ensrettet metode til, hvordan man udformer tingene. Rigtig mange mener også, at den socialfaglige metode er med til at styrke deres faglighed og deres argumentation, selv om de fleste dog også udtaler, at det tidsmæssigt er et problem med alt det administrative arbejde, der ligger i det. Den store synder i det administrative arbejde er dog dokumentationskravet, som vi vil behandle i et andet afsnit.

14.4 Lipsky

I nedenstående afsnit vil vi analysere informanternes udtalelser om de afværgemekanismer, de udvikler i praksis, når de oplever krydspres ift. systemet, vha. Lipsky's teori om krydspres (Lipsky, Street-Level Bureaucracy – 30'th Anniversary Expanded Edition: Dilemmas of the Individual in Public Service., 2010). Dette gør vi for at finde ud af, hvordan informanterne håndterer det krydspres, der er imellem frontmedarbejder og system, og hvordan dette påvirker deres faglighed i praksis.

Som vi nævner i vores teoriafsnit, beretter Lipsky i sin teori om krydspres, at frontmedarbejderen har en tendens til kun at tage sig af de grupper borgere, hvor der er størst chance for at ville kunne lykkes i forhold til organisationens mål. Til dette benytter Lipsky begreberne ”worker bias”, ”creaming” og ”policy makers” og ved hjælp af disse, vil vi analysere på de meninger, informanterne giver udtryk for ift. oplevelsen af disse processer på arbejdspladsen. I praksis betyder det ofte, at de mere ressourcestærke borgere bliver behandlet først og bedst, mens de svagere får lov til at ligge nederst i bunken, og derved ikke får den behandling, de ellers har krav på (Lipsky, Street-Level Bureaucracy – 30'th Anniversary Expanded Edition: Dilemmas of the Individual in Public Service., 2010, s. 107-111;197;97).

I de tre interviews har vi spurgt ind til informanternes oplevelse af krydspres i forhold til systemet, og hvordan deres håndtering af denne er ift. de forskellige afværgemekanismer, de oplever i deres praksis. Interessant nok svarer alle 3 informanter, at faktorer som de økonomiske rammer, øgede dokumentationskrav og politiske incitament er blandt dem, der skaber mest krydspres. Vi starter med informant 1's udtalelse og det krydspres, han har oplevet som tidligere handicap-chef med erfaring i feltet igennem 10 år:

” Det er jo en anden af de modeller, der ligger, at der er selvfølgelig også krydspres eller et pres, at man har en forventning om at få noget mere / kunne noget mere, og at der ligger nogle økonomiske rammer på, hvad er det vi kan, hvad er det, der er muligt. Nogle gange skal man selvfølgelig omtænke nogen af de her ting, sådan at man får flere muligheder. Og nogle gange er det ikke muligt, og nogle gange bremser lovgivningen en i forhold til, hvad man kan, og hvad man ikke kan. Uanset om det er fornuftigt eller ej” (Informant 1, 2016).

”Hvis vi snakker om et ledelsesmæssigt krydspres, så vil der altid være en eller anden forventning blandt medarbejderne, der vil altid være en eller anden ledelsesmæssig udfordring i forhold til osv. osv. Hvis vi snakker om det at udføre arbejdet.” (Informant 1, 2016)

Informantens udtalelser tager afsæt i de økonomiske rammer, han er pålagt at følge ud fra de arbejdsmodeller, de arbejder med og de forventninger, der måtte ligge fra socialrådgiverne ift. ham som leder.

Lipsky mener, at creaming omhandler de tilfælde i praksis, hvor fokus ligger på succesoplevelser med borgere, som er nemme at placere i arbejde eller at tildele ydelser, som på en eller anden vil få dem ude i samfundet igen. Her gælder det om at fremme organisationens målsætning bedst muligt, idet der skal leveres resultater højere op i hierarkiet (Lipsky, Street-Level Bureaucracy – 30'th Anniversary Expanded Edition: Dilemmas of the Individual in Public Service., 2010, s. 107). Det samme fortæller informant 1. Han virker til at være bevidst om, at det at være leder i en handicapafdeling ikke altid kan forenes med de forventninger, hans medarbejdere stiller ham ift. en borger. Han giver udtryk for, at der som frontmedarbejder burde være mere tid til at reflektere over de muligheder, der er, når man er ude ved en borger og skal til at visitere velkommende til forskellige ydelser, idet han også er pålagt nogle organisatoriske rammer, hvor han har ansvaret for tildelingen af økonomien ift. de forskellige bevillinger:

”Altså som socialrådgiver så ligger der selvfølgelig en lovgivningsmæssig ramme, som man skal holde sig inden for, men der ligger også nogle forventninger. Jeg tror, det er vigtigt, at man ikke sætter sig selv i en situation, hvor man skal ud at, hvad skal jeg sige, visitere ydelser ude ved borgeren, imens borgere sidder der. At man har et stykke tid til at, hvad skal man sige, tænke over det, man har oplevet, gå hjem prøve at brede det ud og finde ud af, hvad det reelt er, borgeren har brug for, hvad er det reelt, borgeren har behov for. Og jeg tror, at den måde, vi udvikler, den måde, samfundet og borger og vi alle sammen udvikler os på, gør, at de forventninger vi har til hinanden, der bliver der meget meget store forventninger til det offentlige, til kommunerne osv. Der, hvor man kan hente noget hjælp og i virkeligheden der er det, kan det godt være, vi skal have det her til at hænge sammen, så skal vi yde hjælpen på en helt anden måde, end vi har været vant til. Sådan at borgeren i større udstrækning bliver aktør i sit liv frem for at være passive modtagere, og for nogen vil det være svært, fordi de egentlig forventer bare at få hjælpen”. (Informant 1, 2016)

Informant 2 udtaler sig ift. ”worker bias”, og hvad hans oplevelse af denne er:

”Altså hvis man er blevet så psykisk påvirket af det i en eller anden stressbelastningstilstand, at man faktisk nemmere har en tendens til at kan gribe sig i forhold til de enkelte sager for at få dem overstået, for at føle, så har jeg da i hvert fald få gjort noget. For man kan køre fast i nogle af de tunge og komplekse sager. Men jeg vil så også sige, at jeg har oplevet, at mange af mine kollegaer og også inklusiv mig selv, egentligt er gode til at tage fat i de komplekse sager stadigvæk og få dem vendt og bearbejdet. Jeg har også oplevet, at de komplekse sager også kan fylde så meget, at det måske nogle gange nærmest er dem, man når. Det er de der enkelte eller de her enkeltvis samme sager, man kører rundt i, fordi de fylder så meget. Det er virkeligt en balancegang at finde ud af, hvor meget tid skal man prioritere på de enkelte sager. Hvad kan man gøre her, hvordan kan man få dem bragt videre i systemet, så den ikke fylder så meget for en. Og det, tænker jeg, også er nogle vigtige reflektive overvejelser, man hele tiden skal gøre sig også sammen med sine kollegaer og under teammøder og med ledelsen også” (Informant 2, 2016).

Informant 2 starter, i dette citat, med at fortælle, at hvis man som medarbejder er stresspåvirket, så kan man nemmere være tilbøjelig til at prioritere de borgere, man har en sympati for, for at man kan få en følelse af, at man har bidraget med noget, og at man har fået bragt sin faglighed i spil. Dette vælger han, fordi nogle gange er han fanget i de mere komplekse

sager. Informanten nævner dog også, at det tit er de komplekse sager, man tager sig af, idet det er et spørgsmål om balancegang ift., hvor meget tid man vil bruge på de enkelte sager. Her kan vi genkende Lipsky's teori om worker bias og creaming, når informanten nævner, at man søger balancen i de enkelte sager ved, at man tænker, hvordan kan man viderebringe borgeren i systemet. Lipsky's teori ift. worker bias bliver dog modsagt i dette tilfælde, idet informanten, ud fra erfaring, udtaler, at der godt kan være tid til de mere komplekse sager, medmindre man er under meget pres, som er ved at udvikle sig til stress. Dvs., dette betyder, at det afhænger af, hvilke ressourcer der er i organisationen, for at stress ikke udvikler sig til et problem. Informanten afslutter citatet ved at sige, at det er relevant at inddrage sine kollegaer og ledelse i beslutningsprocesserne og at reflektere over, hvordan man kan løse de forskellige sager på bedste vis.

Efterfølgende citerer vi fortsat informant 2 om hans oplevelse af krydspres, og hvornår dette opleves som værende mest problematisk. Angående dette har han svaret følgende:

”Ja, altså definitionen af ordet krydspres, som jeg ser det, det ligger jo mellem, hvordan vi som socialrådgivere har udviklet vores faglighed igennem, jeg bruger meget det her med de fællesfaglige metodiske principper omkring helbedsyn, kommunikation, etik og systematisk sagsarbejde som udgangspunkt for min faglighed og så, hvordan det bliver spillet op imod økonomiske reguleringer fra ledelsens side og fra politiske reformer ift. lovgivningen også. Det er der, jeg ser det største krydspres. Så kommer der også noget krydspres ift. den administration, vi er underlagt ift. de arbejdsmodeller, vi har” (Informant 2, 2016).

Her kan vi se, at hans oplevelse af krydspres forekommer mest, når de fælles metodiske principper bliver lagt under pres pga. økonomiske reguleringer og politiske reformer. Samtidig bliver der nævnt, at de arbejdsmodeller, de anvender i deres organisation, har medført mere administrativt arbejde, hvilket igen har skabt mere krydspres. Vi skal her huske tilbage på begrebet ”policy makers”, når kernen i Lipsky's teori omhandler det skøn, frontmedarbejdere udøver i praksis. Det er nemlig i sådanne nogle situationer, at informanten bliver gjort til en policy maker, idet han befinder sig i et krydspres imellem politiske reguleringer ovenfra og udøvelse af fagligt skøn. Her mener Lipsky, at dette sker på grund af tilstrækkelige ressourcer til at kunne forvalte godt socialt arbejde i praksis (Lipsky, Street-Level Bureaucracy – 30'th Anniversary Expanded Edition: Dilemmas of the Individual in Public Service., 2010, s. 82). Her er kravene højere, end hvad frontmedarbejderen kan tilbyde ud fra rammerne. Dette skaber

derfor ulighed imellem efterspørgsel (borger) og udbud (service) og skaber krydspres. Dette viser sig hos informanten ved, at han ikke altid kan implementere og forvalte de politiske krav, der måtte komme højere op fra, idet de ikke hænger sammen med de fællesmetodiske principper, som er fundamentet for hans faglighed, hvilket han selv giver udtryk for i citatet: ...

” jeg bruger meget det her med de fællesfaglige metodiske principper omkring helhedssyn, kommunikation, etik og systematisk sagsarbejde som udgangspunkt for min faglighed og så hvordan det bliver spillet op imod økonomiske reguleringer fra ledelsens side og fra politiske reformer ift. lovgivningen også. Det er der jeg ser det største krydspres” (Informant 2, 2016).

Her beskriver informanten således, hvordan han er fanget imellem sin egen faglighed og de krav, han skal sætte i værk ift. borgeren. Dette kan, ifølge Lipsky, blive til et demokratisk problem (Lipsky, Street-Level Bureaucracy – 30'th Anniversary Expanded Edition: Dilemmas of the Individual in Public Service., 2010, s. 131), hvis de politiske krav, som fx lovgivning, ikke bliver forvaltet rigtigt eller fuldt ud i praksis, idet frontmedarbejderne skal tage beslutninger på borgerens vegne her og nu, eller som Lipsky kalder situationen ” *street-level bureaucrats are generally obliged to make decisions based upon the case at hand*” (Lipsky, Street-Level Bureaucracy – 30'th Anniversary Expanded Edition: Dilemmas of the Individual in Public Service., 2010, s. 131). Derudover mener Lipsky, at de afværgemekanismer, frontmedarbejdere bruger, kan fungere som barrierer ift. indførelsen af politikken (Lipsky, Street-Level Bureaucracy – 30'th Anniversary Expanded Edition: Dilemmas of the Individual in Public Service., 2010, s. 113). Herved opleves der krydspres imellem frontmedarbejder og systemet, hvis vi nu også sammenligner svarene med informant 1's udsagn i starten af analysen.

Lipsky veksler imellem kritikken rettet mod frontmedarbejdere, og hvad deres faglighed kræver set i lyset af, at frontmedarbejdere udtrykker et ønske om, at de helst vil varetage de interesser, der ligger hos de borgere, hvor sagsbehandlingen er mindst tidskrævende, hvor de forsøger at minimere deres følelse af krydspres igennem denne worker bias (Lipsky, Street-Level Bureaucracy – 30'th Anniversary Expanded Edition: Dilemmas of the Individual in Public Service., 2010, s. 111).

Vi ved fra citaterne, at informanterne føler så enormt et arbejdspress i forbindelse med denne type worker bias, at stress kan blive til en virkelighed i deres praksis:

”Det ved jeg som ikke. Jeg tror, det kan godt være tilfældet, hvis man er meget under pres og faktisk ikke føler, at man kan magte at sidde, hvor man sidder. Altså hvis man er blevet så psykisk påvirket af det i en eller anden stressbelastningstilstand, at man faktisk nemmere har en tendens til at kan gribe sig i forhold til de enkelte sager for at få dem overstået, for at føle, så har jeg da i hvert fald fået gjort noget” (Informant 2, 2016).

Dette er et tydeligt eksempel på Lipsky’s teori om worker bias, når informanten udtrykker en bekymring for, at afværgemekanismerne i arbejdet godt kan forekomme, hvis der ligger for meget pres på en. Informant 3 oplyser, at ledelsen strækker sig længere for de borgere, der råber højest ift. bevillinger, for at disse sager ikke ender i pressen: *”Her synes jeg, at jeg oplever et krydspres i forhold til ledelsen, der ofte vil gøre alt for dem, der råber højest, for at disse sager fx ikke skal ende i pressen eller bare fylder alt for meget” (Informant 3, 2016).*

Det er her, hun oplever den proces, Lipsky kalder for creaming, idet hun skal løse de sager, ledelsen mener har højeste prioritet. Dette skaber endnu mere krydspres mellem frontmedarbejder og ledelse, især hvis kommunikationen og forventningsafstemningen grundet tidspres ikke er på sit højeste i afdelingen:

”Altså jeg tror måske, det handler meget om forventningsafstemning og kommunikation. Hele vejen rundt faktisk. Sådan, at alle er med på, hvad der kan forventes, og hvad der kommer til at ske. Det kan jo både gøre sig gældende i forhold til borgere, men bestemt også organisatorisk” (Informant 3, 2016).

Derudover mener informant 3, at socialrådgiverfagligheden igen udfordres og skaber yderligere frustrationer både for hende, men også for borgeren, idet ligeværdigheden ift. borgeren bliver nedprioriteret: *”Derudover vil jeg også sige, at det i forhold til mødet med borgeren er vigtigt med et ligeværdigt møde, og at der er en ens sagsbehandling, uanset hvem der er rådgiver, og hvem der er borger” (Informant 3, 2016).*

Ud fra informant 3’s udsagn kan vi se, at hun, ligesom informant 2, føler sig udfordret på fagligheden. For informant 3 er det vigtigt, at der eksisterer en tydelig kommunikation og forventningsafstemning i organisationen for, at hun kan udøve sin faglighed ift. borgeren på bedste vis. Dette, mener hun, ville mindske krydspreset:

"Altså jeg tror måske det handler meget om forventningsafstemning og kommunikation. Hele vejen rundt faktisk. Sådan, at alle er med på, hvad der kan forventes, og hvad der kommer til at ske. Det kan jo både gøre sig gældende i forhold til borgere, men bestemt også organisatorisk" (Informant 3, 2016).

Som tidligere nævnt argumenterer Lipsky for, at socialrådgivere fungerer som "policy makers", dvs. markarbejdere, som tager sig af de politiske krav ovenfra og implementerer dem i praksis med de ressourcer, der måtte være til rådighed. Her har frontmedarbejderne en metodefrihed ift., hvordan de vil implementere politikken i praksis, hvilket varierer fra myndighed til myndighed. I vores interviews bliver vi på den ene side oplyst af informanterne, at deres faglig vurdering vægter højt i den myndighed, de sidder i, når de arbejder med VUM, og at denne kan være med til at højne niveauet af deres faglighed. På den anden side er deres metodefrihed og faglig vurdering alligevel begrænset af det krydspres, de bliver udsat for set i lyset af politiske incitament, som skaber tidspres, ligesom vi beskriver i vores problemfelt. Samtidig opleves der, at den faglig vurdering ikke altid bliver læst, grundet tidspres. Her er et uddrag fra informant 2, som bekræfter dette:

"Det gør den nogle gange og nogle gange ikke. Jeg vil sige, jeg har desværre, må jeg sige, også ofte oplevet, at min VUM udredning ikke er blevet læst ift. de folk, der er med, men det handler mere om at spørge ind til mig, og at det er mig, der ligesom fremlægger sagen og det, jeg fortæller, der rent faktisk kommer til at gøre forskellen på, hvor det er, vi kigger hen. Og det er jo igen pga. tidspres osv. Men det, synes jeg, er ærgerligt, når det sker, fordi det er jo også det, der ligesom skal ligge til grund for hvorfor vi skriver, som vi skriver, ikke? Ift. det arbejde vi har gjort, bliver lidt overset pga. pres, nogle gange pga. akutte ting, nogle gange er det jo også sådan, at man ikke har fået lavet VUM altid før, at den sag kommer på, men fordi det skal gå så stærkt, så er man nødt til bare at tage den rent mundtligt ift., hvad gør vi her for at komme videre" (Informant 2, 2016).

Af Informant 2's udsagn fremgår det, at der ligger et ønske om, at den faglig vurdering bliver læst igennem af medlemmerne af visitationsudvalget, der er inddraget i en sag, og som skal træffe en beslutning: "Jeg har desværre, må jeg sige, også ofte oplevet, at min VUM udredning ikke er blevet læst ift., de folk der er med". I vores fortolkning af denne udtalelse er vi nået frem til, at informant 2 savner mere tid til, at fagligheden bliver anerkendt, når han nu bruger den nødvendige tid til at udarbejde en faglig vurdering, men er godt bevidst om, at der ligger et krydspres derimellem.

Vi kan ligeledes, ud fra informant 2's udtalelser, se, at fagligheden er under pres, grundet færre ressourcer og større tidspres, hvilket medvirker til udfordringen af rammerne i form af mere dokumentation og administrationsarbejde. Dette vurderes af informanten som værende problematisk, idet de udefrakommende påvirkninger ift. de nye regler, politikerne gang på gang indfører, ligeledes skaber større pres på borgeren og på fx at få hjulpet borgeren til at komme hurtigere ud på arbejdsmarkedet:

”...men det har jo i hver fald også affødt en vis form for bølgevirkning, kan man sige, på det pres, der også kommer i de her afdelinger, jeg har siddet i, fordi, at når en borger skal ud i arbejde og har måske nogle fysiske, psykiske og sociale problematikker, så smitter det jo også af på, hvor hurtigt de kan komme ud, og tit så er det også blevet sådan, at man i hvert fald er meget i gang med at forsøge at implementere et bedre samarbejde på tværs af forvaltninger ift. at få os mere ind over den del også, ift. den daglige støtteforanstaltning. Det giver selvfølgelig et ekstra pres udefra ift. sådan noget.” (Informant 2, 2016).

Lipsky mener, at det er vigtigt at fremme en høj faglig og professionel standard i praksis, og at yderligere standardisering skal forhindres, for at socialrådgiveren kan sikre et højt niveau af faglighed (Lipsky, Street-Level Bureaucracy – 30'th Anniversary Expanded Edition: Dilemmas of the Individual in Public Service., 2010, s. 201-204). Informant 2 mener ligeledes, at de ydre politiske påvirkninger influerer på fagligheden, ift. borgeren, i en negativ retning, og at man som socialrådgiver ikke har de fornødne muligheder for at hjælpe borgerne til at blive selvhjulpne. Det informanten retter fokus imod for at finde tilbage på rette spor, er implementeringen af et bedre samarbejde på tværs af forvaltninger og på den måde sikre, at den støtteforanstaltning, der er blevet udarbejdet ift. borgeren, bliver til virkelighed. Dette også for at mærke, at han bidrager med noget til fagligheden. Disse udtalelser bekræftes igennem en undersøgelse foretaget af DS og Ugebrevet Mandag Morgen, hvilket vi uddyber i problemfeltet, hvor 8 ud af 10 socialrådgivere fra 2014 og frem har oplevet en stigning i bureaukrati og administration, grundet dokumentationskravene efter indførelsen af NPM.

14.4.1 Opsummering

Ud fra svarene kan vi vurdere, at informanterne vælger nogle overlevelsesmekanismer, når de skal håndtere sager, hvor de ikke altid har mulighed for at overholde de økonomiske og de politiske reguleringer på området, grundet krydspres. Her tænker vi ikke, at det er den enkelte sagsbehandlers skyld, men at vi igennem vores empiri bliver bekræftet i, at vores undersøgelse bygger på valid empirisk materiale. Vores empiriske materiale påviser en indikation på, at krydspres er et element, der i dag begrænser socialrådgivernes muligheder for professionel udfoldelse, grundet økonomiske og politiske reguleringer. Samtidig bliver de fællesmetodiske principper omtalt, som er fundamentet for socialrådgiverens faglighed. Denne faglighed er fortsat udfordret i dag og grundet yderligere bureaukratisering og regelstyring i nutidens samfund, vil man ud fra Lipskys perspektiv argumentere for, at der kan være risiko for, at kvaliteten af det sociale arbejde vil lide overlast, bl.a. pga. krydspres, jf. nedenstående citat:

” This change in policy probably deserves support because the capacity of social service workers to provide meaningful assistance to clients had become so circumscribed, that their interventions had largely lost however beneficial potential may have existed in the previous definition of social worker roles” (Lipsky, Street-Level Bureaucracy – 30'th Anniversary Expanded Edition: Dilemmas of the Individual in Public Service., 2010, s. 197).

14.5 Caswell – Praksislogikker og handlingskompas

Vi vil i dette afsnit inddele analysen ud fra Caswells begreber, i flere afsnit og på den måde tager vi udgangspunkt i hver enkelt informant og vil analysere ud fra deres besvarelser.

14.5.1 Informant 1

Informant 1 er tidligere chef for voksen-handicapområdet i X-kommune. Han er for nyligt gået på efterløn. Informanten er valgt for at inddrage det ledelsesmæssige perspektiv til analysen.

Informanten bedes om at sætte nogle ord på begrebet krydspres for at danne en baseline ift. den videre analyse.

Informant 1 udtaler således følgende om begrebet krydspres:

”... fordi det, det for mig handler om er vel dybest set, at der er nogle forskellige forventninger i forhold til, de folk, man har med at gøre. At vi kommer ud som medarbejder og skal håndtere en borger, og borgerne har nogle forventninger om at få noget hjælp, og det er ikke sikkert, vi kan give ham det. Og de forventninger er ikke overensstemmende. Så kan man så sige, at der derudover er yderligere nogle forventninger der skal afstemmes i forhold til den afdelingsleder eller chef som man refererer til. Og det er i virkelighed det, det handler om, det krydspres. Så ’n, så ’n opfatter jeg det” (Informant 1, 2016).

Informant 1 pointerer således, at det er en blanding imellem forventninger fra borgeren kontra socialrådgiverens handlemuligheder, både i forhold til lovgivning, praksis i afdelingen og ift. ledelsen. Han beskriver således de ”træk”, der kan opstå fra organisations-polen og via den inklusionsorienterede praksislogik over imod professions-polen, hvor begge poler i nogle situationer er svære at forene. (Jf. handlingskompasset – beskrevet i afsnittet om Dorte Caswell). Herved er der altså risiko for, at der kan opstå et krydspres. Med informant 1’s udgangspunkt i det ledelsesmæssige perspektiv er det nærliggende at have den forudantagelse, at han, som udgangspunkt, ville placere sig langt ovre imod organisations-polen, men han har altså en forståelse af, at der kan være andre elementer, der spiller ind for sagsbehandlerne. Afslutningsvis pointerer han således også, at kommunikationen imellem ledelsen og sagsbehandlerne her er rigtig vigtig.

Vi stiller informanten spørgsmålet, om han mener, der, især i perioder, ses et krydspres, og beder ham uddybe.

Informanten svarer.

”Jeg tror egentlig, det er sådan indbygget modsætningsforhold, der er imellem næsten lige meget, hvor du er, så vil du opleve, at du har nogle rammer at arbejde under, du har nogle medarbejdere, hvis det er en ledelsesmæssigt situation, vi snakker om, og der vil altid være nogle steder, hvor man støder på hinanden af den ene eller den anden grund” (Informant 1, 2016).

Med det svar pointerer informant 1, at han er klar over, at der vil være tidspunkter, hvor medarbejderne og ledelsen ikke vil være enige. På handlingskompasset kan det eventuelt komme til udtryk ved, at ledelsen igen nok vil være mere organisatorisk, hvorimod en uddannet

socialrådgiver vil ligge mere over i professionen, hvor fagligheden og fokus på det sociale arbejde befinder sig. Derved opstår et krydspres, hvis medarbejderne og ledelsen ligger for langt fra hinanden på den vertikale akse.

På spørgsmålet, om informanten mener, at VUM kan være med til at styrke den faglige argumentation, svarer han:

”Det, tror jeg faktisk godt, det kan ... men jeg tror, at mange, at det der sker i øjeblikket, den udvikling, der er, det er også, at der bliver krævet mere og mere dokumentation for det, vi laver. Det er selvfølgelig godt, men det er også besværlig, for det vi laver, det er tidskrævende” (Informant 1, 2016).

Informanten tilkendegiver, at der er positive ting ved, at vi befinder os ovre i den organisatoriske retning på handlingskompasset, men at tiden skaber udfordringer. Hvis ser lidt nærmere på, hvad informanten så i bund og grund siger, så er det, at nogle af de elementer, der befinder sig ovre mod den organisatoriske pol, hvor vi bl.a. finder den administrative del af sagsbehandlingen, kan være med til at styrke sagsbehandlingen, om end der er en praktisk udfordring ift. tiden.

Hvis vi så graver lidt dybere og undersøger, hvad det så er, der ligger i den administrative del på dette område, og hvad betyder for bevægelsen inden for handlingskompasset? Ja, så er metoden der anvendes her jo typisk VUM. Med sit helhedsorienterede fokus, og det VUM er udviklet til at komme omkring, så er spørgsmålet, om man ved anvendelse af VUM i den daglige praksis, kan få afklaret perspektiverne fra de forskellige poler i handlingskompasset og de fire praksislogikker. Det vender vi tilbage til.

14.5.2 Informant 2

Informant 2 er uddannet socialrådgiver og har erfaring med myndighedsarbejdet i voksenhandicap-regi, men er pt. imellem to jobs.

Informanten fortæller til spørgsmålet om krydspres, og hvor det opleves:

”... det ligger jo mellem, hvordan vi som socialrådgivere har udviklet vores faglighed igennem, jeg bruger meget det her med de fællesfaglige metodiske principper omkring helheds-syn, kommunikation, etik og systematisk sagsarbejde, som udgangspunkt for min faglighed og så, hvordan det bliver spillet op imod økonomiske reguleringer fra ledelsens side og fra politiske reformer ift. lovgivningen også. Det er der jeg ser det største krydspres. Så kommer der også noget krydspres ift. den administration vi er underlagt ift. de arbejdsmodeller vi har.” (Informant 2, 2016).

Informanten giver således udtryk for, at han befinder sig midt i mellem professionen og organisationen på den vertikale linje på handlingskompasset, men at han også oplever krydspreset, når han befinder sig midt i mellem de to retninger. Han uddyber dog, at krydspreset er størst, når der fra organisationens side sker ændringer. *”Ja, altså man kan jo sige, at når krydspreset er størst, er det jo tit forbundet med, at der er nogle organisatoriske eller nogle økonomiske omstruktureringer, der gør, at fagligheden bliver sat under pres...”* (Informant 2, 2016).

Det indikerer, at for ham så opleves krydspreset mere over i højre side af handlingskompasset, men mest når der sker ændringer i organisationen. Vores konklusion på, hvor informanten lægger sig på handlingskompasset, passer godt på den oprindelige opfattelse, som vi havde. Forholdet imellem professionen og organisationen tyder på, at det kan være meget glidende, men når der sker ændringer, så flytter krydspreset sig mere hen imod det område, hvor der sker en ændring.

I forhold til spørgsmålet, om informanten har nogle forslag til, hvad der kunne ændres, så krydspreset kunne mindskes, påpeger denne, at der i organisationen er nødt til at være en fælles forståelse og forventning til, hvordan arbejdsgangen fungerer:

”... men i hvert fald er det meget vigtigt, at både medarbejdere og ledelse kan tale sammen løbende om, hvordan det her fungerer, og når det her pres bliver for stort, at man så får drøftet, hvad kan vi gøre anderledes ift. at løse de her opgaver” (Informant 2, 2016).

Der lægges altså meget fokus på organisationen, og hvor vigtigt det er, at der er en fælles forståelse og enighed, så der ikke opstår krydspres.

I forbindelse med et andet spørgsmål, gående på, om det er rigtigt forstået, at det er vigtigt, at der også er en fleksibilitet ift. metodefrihed kontra lovgivning ind i sagsgangen, (fx krav om handleplaner) bevæger informanten sig, i sit svar, mere væk fra organisationen, hvor lovgivning, handleplaner osv. befinder sig, og over imod på handlingskompasset, idet metodefriheden er en del af fagligheden.

Informanten mener nemlig, at der burde være mere fleksibilitet, og derved ligger han mere ovre i professionen, da muligheden og egenskaben for at vurdere, hvilken metode, der er bedst for borgeren, er en del af den faglighed, som en socialrådgiver besidder.

Interessant nok, mener informanten også, ift. krydspreset, at VUM skemaet, som han har arbejdet med, er en positiv ting, hvilket hører til på den organisatoriske side.

”... så er det jo standardprocedure, som så snart man har lært den at kende, så fungerer den som et redskab for ens daglige arbejde. Og det synes jeg jo egentligt, det fungerer fint, det giver et overblik og en tryghed i, at man i hvert fald kender, hvad er det for nogle ting, jeg skal ind og beskrive, når jeg sidder ude ved borgeren, hvad er det for nogle spørgsmål, jeg skal stille, og hvad for nogle svar jeg kan få vendt, og hvordan kan jeg bruge det? Så på den måde, synes jeg, at VUM skemaet, ift. krydspreset, giver noget positivt på den front”
(Informant 2, 2016).

Dette er godt i tråd med, at vi i starten kunne se, at han lå midt imellem professionen og organisationen på handlingskompasset, og at han flytter sig mod venstre og højre ud fra, hvilke påvirkninger der sker i arbejdet. Han underbygger det yderligere ved, at han mener, at den faglige argumentation bliver styrket ved brug af VUM.

”... Så på den måde mener jeg faktisk, det er meget relevant stadigvæk, at vi har et arbejdsredskab, som er med til også at fastholde os i, hvad var det egentligt for en borger, vi snakker om, hvor er vi henne her, for at tingene ikke bliver for diffuse” (Informant 2, 2016).

Informanten er bevidst om, at hans faglighed (venstre side i handlingskompasset) er en faktor, der betyder noget for ham, men han forholder sig også til organisationen (højre side i handlingskompasset). Han er positiv over for VUM som et arbejdsredskab, og det, at det kan

styrke ham i hans faglighed. Organisationen ender altså med, for informanten, at styrke professionen.

I forhold til, om informanten mener, at de skiftende politiske og økonomiske rammer skaber udfordringer for ham i hans daglige arbejde, svarer informanten:

” ... Nej, det vil jeg egentligt ikke sige, fordi jeg anser egentligt mig selv som rimelig reflekterende over, hvad det er for noget arbejde, jeg udfører og bringer hele tiden nye synspunkter i spil ift. at sige, kan man gøre det her på en anden måde end den måde, vi gør nu...” (Informant 2, 2016).

På baggrund af den faglighed, som informanten har, og det forhold han har til VUM, så anser han ikke de skiftende politiske og økonomiske rammer som den store udfordring. Det er selvfølgelig en faktor, at regelstyringen på voksenhandicap-området ikke er ligeså udpræget, som det er på fx beskæftigelsesområdet, men informanten har i hvert fald en oplevelse af, at det er muligt for ham at ”bevæge” sig fleksibelt (på handlingskompasset) ift., hvad han finder nødvendigt, hvilket også stiller store krav til samarbejdet og kommunikationen imellem sagsbehandler og ledelse.

Placeret på handlingskompasset, så er han faktisk hen imod den inklusionsorienterede praksislogik, men professionen vægtes også. Han søger løsninger, der tilgodeser borgerens behov i et bredere perspektiv, som illustreret i udsagnet herunder;

”... jeg har lagt lidt op til i nogle sager, at nogle borgere sådan helt uvildigt kan mødes med hinanden. Nogle borgere som, hvor jeg tænker, det giver god mening, de vil kunne passe godt sammen, de har nogle af de samme problematikker, diagnoser osv.” (Informant 2, 2016).

14.5.3 Informant 3

Informant 3 arbejder i øjeblikket i en voksen-handicapafdeling, er uddannet socialrådgiver og er lige skiftet til en stilling som kombineret sagsbehandler og team-koordinator.

Informanten bliver spurgt, om hun kan sætte ord på begrebet krydspres, og hvordan hun oplever det i praksis:

”Ja... Jamen, krydspres er jo selvfølgelig noget, jeg har kunnet mærke igennem min tid her i X-Kommune, men jeg vil sige, det ikke er blevet mindre i kraft af mine nye stilling som teamkoordinator. Før var det i høj grad det krydspres, der opstod i forhold til det behov for støtte, jeg vurderede borgeren havde, og så der kunne bevilges. Og her vil jeg sige, det primært var de økonomiske rammer, der var en hurdle. I min nye rolle spiller det her naturligtvis en lige så stor rolle i forhold til krydspreset, men der er bare kommet nogle yderligere elementer ind. Jeg synes, især jeg oplever et krydspres i forhold til at have nogle funktioner, som skal leve op til ledelsens forventninger af mig som koordinator og så leve op til det, mine kollegaer forventer af mig som kollega og teamkoordinator” (Informant 3, 2016).

Informanten skal forholde sig til at være team-koordinator, sagsbehandler og kollega. Hun udtaler, at det pres, der ligger på hende, ikke er blevet mindre, at det er blevet anderledes og at der er andre elementer i spil og andre felter at navigere i. De forventninger der, fra ledelsens side, stilles til hende, trækker hende over i en organisatorisk retning, mens de forventninger hendes kollegaer har til hende, trækker hende i modsatte retning, imod professions-polen Her er der således også ud fra Caswells perspektiv risiko for et krydspres, idet informanten trækkes i begge retninger.

Vores antagelse om, hvor hun befinder sig på handlingskompasset, underbygger hun med nedenstående udtalelse:

”... Her synes jeg, min etiske overbevisning ofte kan komme i klemme, ved at noget får mere end andre, fordi de råber højest, hvis man kan sige det sådan. Her synes jeg, at jeg oplever et krydspres i forhold til ledelsen, der ofte vil gøre alt for dem, der råber højest, for at disse sager fx ikke skal ende i pressen eller bare fylder alt for meget” (Informant 3, 2016).

Hun forholder sig til ledelsen og organisationen, men alligevel påpeger hun, at der skabes nogle etiske problematikker, som ligger mere over i professionsretningen.

Det sociale arbejde er et område, der er præget af skiftende økonomiske og politiske rammer, og i forhold til om informanten i den forbindelse har oplevet udfordringer i forhold til at kunne forene sit daglige arbejde med sin faglighed, svarer hun:

”Ja, altså det er lidt, som jeg også var inde på tidligere, mest i de situationer, hvor jeg har en vurdering af, at en borger har behov for en bestemt støtteforanstaltning, men at det ikke kan bevilges af økonomiske hensyn, og der derfor skal findes en mindre indgribende foranstaltning, der også har færre økonomiske omkostninger” (Informant 3, 2016).

Informanten har således fokus på professionen og den inklusionsorienterede praksislogik, da hun forholder sig til sin faglighed og til borgerens behov. Ledelsen vil i den forbindelse være ved organisationspolen (i handlingskompasset) bevægende mod den administrative praksislogik, hvor der vil være et større økonomisk fokus. Informanten befinder sig således i et krydspres, idet hendes placering i Caswells handlingskompass ikke er forenelig med beslutningstageres placering - eller med de lovgivningsmæssige bestemmelser.

14.5.4 Opsummering

Vi har i ovenstående haft fokus på at illustrere, hvor på handlingskompasset informanterne har placeret sig ud fra deres udtalelser og forholdt os til de udfordringer, de beskriver, de oplever. Vi har i flere tilfælde beskrevet ledelsen som modstykke til socialrådgiveren, idet vi i flere af de beskrevne situationer anser dem for at være beslutningstager (Fx visitationsudvalg). Det er vigtigt at påpege, at vi kun kan gisne om, hvordan ledelsen vil placere sig i de givne situationer, og vi har således ”karikeret” dem som et modstykke med tendens til at placere sig mere imod organisationspolen. Sagt på en anden måde, så er det således det afgørende i disse situationer, hvor ledelsen/beslutningstagerne placerer sig i forhold til sagsbehandleren ift., om der er tale om et krydspres – jo længere de placerer sig fra hinanden, jo større risiko for krydspres og vice versa. For at forebygge disse situationer, er det således vigtigt at der i sagsgangen er fokus på at sagsbehandler så vidt muligt at forholder sig til alle poler i handlingskompasset.

14.6 Doxa i en kontekst til Caswell

Som vi har beskrevet i teori afsnittet, så vil vi anvende doxa som et supplement til Caswells handlingskompass og praksislogikker. Den måde, vi i den kontekst vil anvende doxa, er for at give et ekstra perspektiv til hver af handlingskompassets horisontale poler. Vi har i afsnittet ovenfor (Caswell) uddraget de relevante citater fra projektets tre informanter, og det er essensen af disse, vi vil se lidt nærmere på ud fra et doxa-perspektiv. Selvom de to teorier som udgangspunkt ligger sig tæt op af hinanden, så er det vores opfattelse, at doxa bidrager med en lidt større nuancering og en anden vinkel på, hvordan og hvorfor sagsbehandlerne kan have i et krydspres.

Som vi beskriver i analyse afsnittet, så anser Bourdieu overordnet set doxa som en indforstået sandhed, som centrale læresætninger eller antagelser – eller ”spilleregler”, om man vil – inden for en given profession. doxaen i socialt arbejde anser vi således, ud fra Bourdieus forståelse, som det vi tager med os i rygsækken fra fx uddannelsen og de praksisnormer, der skabes fra systemets side. Vi anser i høj grad det, som vore informanter beskriver som faglighed, som et produkt af den doxa, de er en del af. Der, hvor vi, ud fra vores informanters udsagn, kan se, der kan være nogle udfordringer i forhold til krydspres, det er, når doxaen bliver udfordret af uforenelige faktorer. Informanterne giver eksempler på økonomiske hensyn, manglende ligebehandling af borgere og lignende. Altså der, hvor deres ”faglige rygsæk”, skabt af det sociale arbejdes doxa, ikke kan forene deres faglige vurdering med de rammer, de møder. Det er således en nuance til det, vi beskriver i analysen ovenfor, hvor fx beslutningstagerne er placeret langt fra sagsbehandleren i handlingskompasset. Når vi så i teori afsnittet har beskrevet det, vi kalder en ”modificeret” doxa ift. arbejdspladsen, afdelingen eller kommunen, så er det, ud fra vores informanters svar, vores overbevisning, at der er flere ting, der spiller ind. Noget af det, der går igen, er som sagt de situationer, hvor der opstår en mismatch imellem faglig vurdering og rammer/beslutningstagere. Men hvad er så forklaringen på det mismatch? Ud fra Bourdieus terminologi, jamen så er det her, den ”modificerede” doxa kommer ind i billedet. Det er en doxa, som udspringer af doxaen i det sociale arbejde, idet det stadig er denne arena, vi befinder os i, men denne (rigtige) doxa er skabt over lang tid og indoktrineres bl.a. igennem uddannelse og implementeres over tid, hvorimod den doxa, der kan være i fx én kommune (eller afdeling), og som er anderledes i en anden kommune, kan være præget af kvalitetsstandarder, beslutningskompetence-niveau, lokalpolitik osv. Den type doxa, vil således knytte sig til organisationspolen i handlingskompasset. Vi anser det således for at være en doxa,

der er præget af andre regler, normer og faktorer, end den klassiske doxa i det sociale arbejde. Et andet element ift. den doxa, vi kan placere ift. fx afdelingen – ”sådan gør vi her hos os”-doxaen, hvis man skal være lidt firkantet – den er typisk præget oppefra. Der er det naturligt at se på, hvilken doxa kommer ledelsen så ind i det sociale felt med. Ledelsen kan naturligvis have mange forskellige faglige baggrunde, lige fra jura, offentlig ledelse, økonomi osv., eller som informant 1 i dette projekt, en helt anden, nemlig pædagogisk faglig baggrund. Men som informant 1 også pointerer, så er et af de vigtige elementer for ledelsen økonomien. Dette skal således ikke anses som et angreb på ledelsen, men som et forklaringsperspektiv ift., de forskellige indgangsvinkler eller fokusområder, sagsbehandleren og ledelsen har som aktører i feltet socialt arbejde.

Hvis vi skal opsummere lidt på ovenstående, så har vi altså på den ene side en doxa ift. socialt arbejde som felt, der hos sagsbehandlerne har været med til at definere, hvad de anser for at være deres vigtigste funktioner og det de, som tidligere beskrevet, har med i deres ”faglige rygsæk”, og på den anden side har vi den ledelsesmæssige doxa, som kan præges af den ledelsesmæssige baggrund, lokalpolitik, kvalitetsstandarder osv.

Ud fra det informanterne beskriver, opstår der således udfordringer, når det før omtalte mismatch ift. sagsbehandleres vurdering melder sig, hvori både den socialfaglige doxa og den ledelsesmæssige doxa spiller ind. Dette mismatch kan altså være en del af forklaringen på de situationer, hvor der kan opstå et krydspres i sagsbehandlingen.

Et andet perspektiv, ift. doxa i det sociale arbejde og i kontekst til denne rapport, er ift. metodefrihed og VUM. Som informant 1 forklarer, så har det været et tiltag fra bl.a. socialstyrelsen, hvor man fra ”systemets” side gjorde en masse for at implementere VUM i praksis. VUM er, som tidligere beskrevet, også udviklet, så det er muligt at måle i større omfang end tidligere, og den indeholder flere styringselementer ift. økonomi osv. Man har ligeledes fået indført VUM som en del af socialrådgiveruddannelsen og gratis introduceret den via kurser. Man forærede en metode gratis til afdelingerne (Informant 1). Her er der således tale om en proces for at gøre VUM en del af den socialfaglige doxa og på den måde også indlejre nogle af NPM’s principper ift. markedsliggørelse, mål- ramme- og budgetstyring og evaluering i det sociale arbejdes doxa. Det er formodentlig en fortsat proces, men på baggrund af de udtalelser informanterne i interviewene har givet, og på baggrund af spørgeskemaundersøgelsens respondenteres svar, så lader det til, at flere af de elementer efterhånden indlejres. Dette antager

vi fx på baggrund af informanternes positive tilbagemeldinger ift. VUM, og at respondenterne ikke entydigt anser det for at være et problem med indskrænkningen af metodefriheden på denne måde.

14.7 VUM – Voksenudredningsmetoden

I dette afsnit vil vi behandle den indbenede empiri analytisk i forhold til sagsgangen i VUM. Det vil vi gøre ved at eksplicitere konkrete udtalelser fra informanter og ved at behandle den relevante statistik, der tidligere er præsenteret i forhold til spørgeskemaundersøgelsen.

Vi har tidligere introduceret VUM i sin rene form, som en metode og et redskab til at skabe en systematisk og helhedsorienteret sagsgang i sagsbehandlerens daglige praksis. Vi har i den forbindelse også indhentet både kvalitativt og kvantitativt empirisk data for at kunne belyse, hvilken indflydelse en implementeret socialfaglig metode, som VUM, har i den daglige praksis ude i forvaltningerne.

VUM er, som tidligere beskrevet, udviklet til at understøtte de seks principper om; Borgerinddragelse, ressourcefokus i sagsbehandlingen, indhentning af relevant sagsoplysning, adskillelse af sagsoplysninger og vurdering, hensigtsmæssig dokumentation og økonomisk ansvarlighed, og det, ser vi som nogle elementer, der ikke bare skal understøtte, men også styrke den faglighed, de enkelte sagsbehandlere sidder på ude i forvaltningerne. En stærk faglighed indeholder naturligvis mange flere nuancer end det, som disse principper står for, men vi har en forventning om, at det er nogle stærke grundpiller. I spørgeskemaundersøgelsen tilkendegiver 76 procent af de 55 adspurgte da også, at de føler deres faglighed styrkes ved brugen af socialfaglige metoder i deres daglige praksis. Selvom ikke alle af de adspurgte arbejder konkret med VUM i det daglige, så ser vi det stadigvæk som et udtryk for, at de socialfaglige metoder er anerkendt som et brugbart element i sagsbehandlerens daglige virke.

Som en del af denne faglighed har vi tidligere været inde omkring de krav, der er til dokumentationen og oplysningen af sagen, ligesom vi har italesat de udfordringer, det medfører i forhold til det øgede administrative tidspres, sagsbehandlerne oplever, og her stiller VUM, som det også er beskrevet i VUM introduktionsafsnittet, en del krav. Det skaber naturligvis nogle udfordringer i forhold til tid, og det er et gennemgående tema iblandt vores informanter, at det, i en presset hverdag, kan være svært at leve op til den administrative del i VUM-sagsgangen. Det har vi tidligere behandlet under en lidt finere lup i afsnittet, der bl.a. vedrører

dokumentationskrav under De fire fællesmetodiske principper, så vi vil ikke uddybe det yderligere her, men vi vil i stedet kigge på, hvad det betyder i praksis for sagsbehandlerne – altså hvad er produktet af alt det administrative i VUM-sagsgangen. Hvis vi igen tager udgangspunkt i spørgeskemaundersøgelsen, så ved vi allerede, at over tre fjerdedele mener, de socialfaglige metoder er med til at styrke fagligheden, men derudover mener 75 % af respondenterne, der til dagligt arbejder med VUM, at deres faglige argumentation bliver styrket (Til sammenligning var det kun 54 % af den samlede gruppe respondenter, der mente det) og det bliver også bakket op af de kvalitative interviewpersoner, adspurgt om VUM er med til at styrke den faglige argumentation:

”Ja, helt sikkert. VUM er med til at give den her helbedsvurdering af borgerens reelle funktionsniveau og støttebehov, som så derefter bakkes op af min samlede faglige vurdering, som jeg anser for at være min subjektive vurdering af den konkrete sag.” (Informant 3, 2016)

Informant 3 bakkes op af informant 2:

”Det kan den i høj grad! Den kan understøtte og hele tiden huske en på, hvad er det egentligt, jeg har fundet ud af, fordi når du sidder med mange forskellige sager og måske også mange gange komplekse sager, så kan man nemt komme til at blande tingene sammen, og du kan nemt miste overblikket. Så det er rart lige at kunne gå tilbage og se, hvad var det egentligt, jeg havde skrevet her, og hvad var det egentligt, lægerne havde sagt om den her borger her, og hvad var det, der var sket osv. Så på den måde mener jeg faktisk, det er meget relevant stadigvæk, at vi har et arbejdsredskab, som er med til også at fastholde os i, hvad var det egentligt for en borger, vi snakker om, hvor er vi henne her, for at tingene ikke bliver for diffuse. Og for at man ikke kan komme til at blande tingene sammen.” (Informant 2, 2016).

Disse udtalelser ser vi som en udtryk for, at der er et behov for systematik i en presset hverdag, både for at holde en lavpraktisk struktur, men også for at sikre den helhedsorienterede indsats og have alle aspekter med i den daglige praksis. Ud fra disse udtalelser er der således indikationer på, at det omfangsrige administrative arbejde i VUM også fører noget positivt med sig, i form af struktur, større overskuelighed i hverdagen, men også en stærkere faglig argumentation, men der er stadig en praksismæssig udfordring. Informant 1, som repræsenterer det ledelsesmæssige perspektiv, svarer således på ovenstående emne:

”Det tror jeg faktisk godt, det kan, og det har jeg tænkt lidt over. Hvis vi lige går tilbage til dengang med fingeren i jorden, der var der ikke særligt mange krav om dokumentation, handleplaner osv. osv. Der var ikke på samme måde krav om det, som der er nu. Pludselig har vi et socialtilsyn, som står og siger, vi skal have en handleplan, hvis vi har anbragt nogen her, vi skal have det og det liggende, hvis det her. VUM, tror jeg faktisk, kan være en udmærket metode til at komme igennem de forskellige elementer, der ligger i en handleplan, der ligger i dokumentationsarbejde og dermed argumentationsarbejde. Så det tror jeg faktisk godt, den kan, men jeg tror, at mange, at det der sker i øjeblikket, den udvikling der er, det er også, at der bliver krævet mere og mere dokumentation for det, vi laver. Det er selvfølgelig godt, men det er også besværlig for det, vi laver, det er tidskrævende.
” (Informant 1, 2016)

Der er således en ledelsesmæssig opfattelse på lige fod med sagsbehandlerens ift. den indflydelse VUM har på den faglige argumentation.

Hvis vi så skal forholde os lidt reflektive i forhold til, hvad der kan være årsagen hertil, så kan en af årsagerne være, at VUM, som tidligere beskrevet, er udviklet med det sigte at sikre en systematisk og helhedsorienteret sagsbehandling, men også at give nogle redskaber til at udføre disse sagsgange (Porsborg, Nørrelykke, & Antczak, 2013, s. 460), og følges disse sagsgange, så bliver der også skabt rum for, og stillet krav til, en refleksion hos sagsbehandleren. Som informant 3 fremhæver, så er det i den samlede faglige vurdering, at hun skal samle alle trådene og sammenfatte hendes subjektive og fagligt begrundede vurdering. Hele sagsåbnings- og sagsoplysningsfasen stiller krav til borgerinddragelse og sikrer et helhedsorienteret perspektiv, ligesom sagsbehandleren skal tage stilling til, hvilke oplysninger der er relevante, men også forholde sig til de økonomiske omstændigheder. Alt dette og den refleksion det kræver, kombineret med, at systematikken sikrer, at sagsbehandleren kommer omkring alle de forskellige temaer og aspekter og får sagen tilstrækkelig belyst, ser vi som et udtryk for den styrkelse af fagligheden, som informanterne italesætter.

Når man så i praksis står med den her oplevelse af, at man har en stærk faglig argumentation bag sin socialfaglige vurdering, så er det interessant, hvorvidt sagsbehandlerne så mener, at denne vægtes i beslutningsøjemed, og her siger 83 % af de respondenter, der i spørgeskemaundersøgelsen arbejder med VUM, at de føler den vægtes højt i ledelses- og beslutningstagernes hænder, og det bakkes desuden op af vores kvalitative informanter:

”Jamen, den vægter utroligt højt. Det er min socialfaglige viden og den faglige vurdering, jeg udarbejder i min sagsbehandling, der er grundlaget for de afgørelser, der bliver truffet i fx visitationsudvalgs møderne, og det er min oplevelse, at de vægter tungt” (Informant 3, 2016).

Informant 1 forklarer i sit interview, at det har været en nødvendighed at få større styring på den økonomiske del inden for voksen-handicapområdet, og det bevirkede også, at der mange steder blev indført et visitationsudvalg, og det er bl.a. her, vi har haft forventninger om, at sagsbehandlernes skriftlige faglige vurdering jf. VUM, var et centralt punkt. Dette bekræfter Informant 1, lidt implicit forstået på den måde, at man fandt det nødvendigt at nedsætte sådanne udvalg for at få et større økonomisk perspektiv ind i de socialt faglige vurderinger:

”Det var jo sådan, at vi på et tidspunkt i starten, der havde sagsbehandlerne fuld råderet over de ydelser, der var. Vores problem var så, at vores økonomi, den begyndte at flejne fuldstændig ud, og derfor måtte vi lave et visitationsudvalg, der så på de her sager sådan. Der var flere konsulenter inde, der sagde: Det kan I ikke og I skal sgu også osv. osv. Og for at begrænse udgifterne på det her, lavede vi et visitationsudvalg, der skulle have alle sager over, jeg tror, det var 250.000, vi havde sat den på, på det givne tidspunkt. Ind over bordet for at sige ja eller nej. Eller ikke for at sige ja eller nej, men også for at se, om der var andre alternativer for den, til det forslag, der lå, og jeg ved sgu ikke, om det har begrænset det, men nogle gange er det også et spørgsmål om at (altså begrænse udgifterne). Når udgifterne bliver ved med at stige, at man har gjort noget. Det er ikke sikkert, man kan begrænse det, det er ikke sikkert, man kan gøre en skid ud af, der kommer flere til” (Informant 1, 2016).

Som Informant 1 fremhæver, så er de økonomiske udgifter steget på området, som vi også har en forventning om de er i andre kommuner, og det betyder også, at der ud over det større administrative arbejdspress kan opstå andre frustrerende situationer for sagsbehandlerne, fx at de faglige vurderinger, sagsbehandleren har udarbejdet og har en oplevelse af, er af en stærk argumentation, også kan tilsidesættes af økonomiske hensyn – eller i hvert fald ”skubbes til”, som Informant 2 forklarer:

”... Så for lige at opsummere, så har jeg indtrykket af, at der bliver lyttet til mine vurderinger, men omvendt kan jeg også mærke, at det økonomiske fokus der er kommet, kommer mere og mere, det bliver også et pres, og det kommer også til at spille mere og mere ind i de beslutninger, der bliver truffet, for jeg ser desværre også nogle

gange, at man fra ledelsens side nogle gange har en anden tilgang eller måske lidt skubber nogle faglige vurderinger væk, fordi man mener, at den økonomiske prioritering er vigtigere. Og så forsøger så at argumentere sig ud det med, at borgeren vil måske heller ikke i det her botilbud og sådan nogle ting. Og det kan der også være noget rigtigt i, men jeg synes, jeg kan se, at med det kendskab jeg tit har haft til borgeren, jamen så ender vi i det samme igen, og vi kører rundt i de samme ting, og borgeren kommer ikke videre og får det måske også værre. Så det er der i hvert fald en risiko for, så det er lidt både og, den her med at blive lyttet til og også, når vi så også ender i en beslutning – hvad er det så, der bliver besluttet, så kan det godt være nogle gange, at det går lidt den anden vej alligevel” (Informant 2, 2016).

Ud fra ovenstående er billedet således ikke, at der er tale om en ”syg” kultur, men, at der i praksis er en gruppe socialrådgivere inden for voksen-handicapområdet, der oplever, at de socialfaglige metoder styrker deres faglighed, bl.a. ved at bidrage til at sikre den systematiske og helhedsorienterede sagsbehandling, og som styrker deres faglige argumentationer og vurderinger, som der i store træk bliver lyttet til, men hvor de økonomiske rammer også kan være udfordringer og skabe grobund for et krydspres imellem faglighed og økonomiske hensynstagninger. Denne analyse underbygges ligeledes af det faktum, at over 50 procent af de adspurgte i spørgeskemaundersøgelsen oplyser, at de ikke oplever krydspres i VUM sagsgangen. Denne fifty-fifty opdeling er naturligvis lidt en glasset halvt fyldt eller halvt tomt, og det er også et spørgsmål om koblinger og nuancer, men når over 50 procent ikke har en oplevelse af krydspres i arbejdet med VUM, hvor der er fokus på så mange principper og grundpiller i forhold til det sociale arbejde, hvor borgerkontakt, samarbejde med pårørende og udførerled, vurderinger kontra beslutninger, ressourceudfordringer – både ift. høje sagstal og økonomisk, så er det svært ikke at kigge henimod ”halvt fyldt” referencen.

15. Konklusion

I dette afsnit samles trådene fra opgaven og de relevante fund fra undersøgelsen fremhæves, og der udformes konkrete konklusioner. Afslutningsvis vil vi sætte resultaterne i et perspektiveringsperspektiv og udlægge resultaternes brugbarhed i en socialfaglig kontekst.

Igennem vores undersøgelse har vi erfaret, at VUM, som en socialfaglig metode, kan være med til at mindske krydspres hos sagsbehandlere i myndighedsregi. Problemformuleringen:

Hvordan påvirker den socialfaglig metode VUM, de myndighedsudøvende socialrådgiveres oplevelse af krydspres på voksen-handicapområdet? besvares igennem forskellige perspektiver, som vi har indsamlet igennem vores informanter, som udgør grundlaget for vores data i dette bachelorprojekt. De faglige perspektiver, vi har fået, varierer alt efter den funktion, informanten har, i den myndighed han/hun arbejder i eller har arbejdet i, i løbet af deres karriere. Sidstnævnte er tilfældet for handicapchefen (Informant 1), som er gået på efterløn, men som har mange års erfaring med VUM.

Nogle af respondenterne føler sig udfordret på socialrådgiverfagligheden med udgangspunkt i de fællesmetodiske principper, andre ser udfordringer ved de organisatoriske rammer, (herunder politiske og økonomiske forudsætninger for faglig udfoldelse i myndigheden), mens andre retter fokus på en mere inkluderende tilgang ift. borgeren. Alle vores informanter/respondenter efterspørger en fælles tilgang til arbejdsgangen, hvor forventninger imellem ledelse og sagsbehandler kan løses ud fra gode kommunikative rammer, hvilket de bl.a. ser som forudsætning for at kunne mindske krydspreset. Til denne del kan vi derfor sige, at formålet med denne undersøgelse er at finde ud af, om VUM som socialfaglig metode er med til at hjælpe på det krydspres, mange sagsbehandlere i myndighedsregi oplever ift. ledelsen, samt hvordan dette konkret opleves i praksis. Til understøttelsen af vores formål har vi, igennem vores metode, valgt at inddrage relevant evidensbaseret viden, kvalitative interviews med et spørgeskema som støtteben for yderligere data, relevant teori, samt videnskabsteori, som en del af vores fremgangsmåde for undersøgelsen. Vha. disse har vi på den ene side erfaret, at rammen for, hvordan vi vil undersøge vores problemformulering var bygget på et godt fundament fra starten af, hvis vi ser på vores projektdesign. På den anden side har der vist sig at være udfordringer ved at finde evidensbaseret viden på området, idet krydspres, mest har været undersøgt i forbindelse med beskæftigelsesområdet og ikke socialfaglige metoder som sådan. Denne del har dog forstærket vores teoretiske afsnit, hvor vi har anvendt Lipsky og Caswells teori om krydspres. Styrkerne ved Lipskys teori var brugbare i den forstand, at vi kunne

anvende frontmedarbejderperspektivet ift. de afværgemekanismer, sagsbehandlerne udvikler i praksis ved erfaring med krydspres over en længere periode. Udfordringen med teorien var, at den tager udgangspunkt i USA's samfund fra 1980'erne og de arbejdsvilkår, der var gældende for frontmedarbejdere på daværende tidspunkt, og ikke i et velfærdssamfund perspektiv, som vi har her i nutidens Danmark. Alligevel besluttede vi os for at anvende teorien, idet mange af de udfordringer, frontmedarbejdere oplevede dengang, oplever de også i dag. Forskellen fra dengang til i dag bygger bl.a. på forringede vilkår for frontmedarbejdere med endnu mere regelstyring og bureaukrati. Vi har ligeledes anvendt Caswell og praksislogikkerne i handlingskompasset for at vise, hvordan krydspres kan placere frontmedarbejderne og ledelse i de fire poler, disse er bygget over. Dette har vi valgt, idet Caswells praksislogikker ikke kun er anvendelige inden for beskæftigelsesområdet, men kan anvendes som et universelt hjælperedskab for at undersøge krydspres. Vi har i løbet af processen måtte erfare, at Caswells teori måtte modificeres for, for alvor at finde anvendelse på voksen-handicapområdet. De store udfordringer ift. det krydspres informanterne har beskrevet, knytter sig i høj grad til udfordringer ifm. Beslutninger hvori ledelsen og økonomi er væsentlige elementer. Derfor har det været nødvendigt for os, at inddrage ledelsens placering på handlingskompasset for at kunne kortlægge problematikkerne ift. krydspres. Konklusionen er således, at det på voksen-handicapområdet ikke i ligeså høj grad nødvendigvis er overlappende praksislogikker der forårsager krydspreset, men i høj grad uforenelige placeringer på handlingskompasset, sagsbehandler og ledelse/system imellem. Erfaringen med denne del har været, at den har været med til at danne os et mere klart billede af, hvordan krydspres ser ud i praksis, når man arbejder med VUM. Svagheden ved anvendelsen af teorien er, at praksislogikkerne og handlingskompasset ikke henviser os til et endegyldig svar ift., hvordan vi kan løse det krydspres, der bliver skabt. Derfor er det vores vurdering, at logikkerne fungerer mere som et universelt hjælperedskab ift. forståelsen af det krydspres, der opleves i praksis mellem frontmedarbejder og ledelse. Dette gør, efter vores mening, at teoriens principper kan anvendes i alt socialt-relateret arbejde, når der i praksis opleves krydspres, hvilket også har gjort det muligt for os at anvende dem i dette bachelorprojekt.

Doxa-teorien har vi inddraget for at se på de spilleregler, der hersker i de afdelinger, vores informanter arbejder i. På den ene side ligger styrken ved at inddrage doxa i, at vi kan tydeliggøre de indoktrinerede spilleregler, der er gældende for sagsbehandlere og ledelse. På den anden side kan vi se kritikpunktet af arbejdspladsernes doxa igennem informanternes udtalelser,

nemlig at krydspreset forekommer mest, når de skal underkaste sig de spilleregler og den magt, der kommer fra politikere og ledelse, som er uforenelige med den faglighed, de har pligt til at udøve som professionelle (de fællesmetodiske principper).

Derfor kan vi konkludere, at informanterne, ud fra deres udtalelser, mener, at VUM er med til at skabe en systematik i sagsbehandlingen, som kan være med til at afhjælpe krydspreset. Den konklusion bygger vi bl.a. på baggrund af informanternes beskrivelse af, at deres faglige argumentation styrkes af VUM, og at denne bidrager til den helhedsorienterede og systematiske sagsgang. Samtidig har vi også kunnet konstatere, at de administrative krav, der også knytter sig til sagsgangen i VUM og de øgede krav til dokumentation, generelt er udfordringen i den daglige praksis.

Afslutningsvis er det desuden essentielt at nævne, at vi i høj grad har kunnet konkludere, at det, der oftest er årsag til krydspres, det er, når økonomiske hensyn i beslutningsprocessen overtrumfer den enkelte sagsbehandlers faglige vurdering. Baggrunden herfor, har vi i løbet af projekt-processen fået indikationer på, er stærkest, når sagsbehandleren vha. VUM har opnået en god belysning af sagen, en stærk faglig argumentation og klar vurdering, men der alligevel bliver truffet en anden afgørelse af økonomiske hensyn.

Hvis vi så skal se lidt på, hvad dette projekt og de resultater, vi har fundet, kan bruges til, så har vi fra start erfaret, at krydspres i relation til voksen-handicapområdet, generelt er et videnshul inden for den socialfaglige sfære. Dette projekt og dets resultater kan således være med til at bidrage til opmærksomhed på netop dette, ligesom det bidrager med relevante perspektiver, baseret på udsagn fra praksis. Det er samtidigt resultater, der kan bidrage med perspektiver/inspiration på en skyggelagt problemstilling ift. sagsbehandlingen på voksen-handicapområdet. Derudover kan disse resultater også bidrage til en interesse ift. forskning på Arbejds miljøområdet ude i landets forvaltninger, samt bidrage som opmærksomhedspunkt til MED-⁴ og fagforeningsmæssigt fokus ift. medarbejdertrivsel, ressourcefordeling og sagstal.

I forhold til udvikling af denne undersøgelses resultater, er det vores overbevisning, at borger-elementet, ift. krydspres på området, med stor fordel også kan inddrages. Denne undersøgelse har konkret fokus på det krydspres, der relaterer sig til frontmedarbejder og system, og derfor kan dette element bidrage med yderst relevante perspektiver og nuancer ift. det krydspres, frontmedarbejderne oplever på flere niveauer.

⁴ medindflydelse og medbestemmelse

16. Bibliografi

- Andersen, K. N., & Gahrn, C. (u.a). *Hvad er New Public Management?* Hentet 07. 11 2016 fra [http://www.bupl.dk/iwfile/AGMD-7VQL6Y/\\$file/npm_foa_hk.pdf](http://www.bupl.dk/iwfile/AGMD-7VQL6Y/$file/npm_foa_hk.pdf)
- Betydningsordbog, D. D. (08. 12 2016). *Ordborg.com*. Hentet 08. 12 2016 fra Danmarks online ordbog: <http://www.ordbogen.com/opslag.php?word=faglighed&dict=ddbo>
- Blomgreen, C. (29. 11 2012). *New Public Management: "Selv medarbejderne er blevet små legoklodser"*. Hentet 2016. 11 07 fra <https://ucc.dk/nyhed/new-public-management-selv-medarbejderne-er-blevet-smaa-legoklodser>
- Bourdieu, P. (2015). *Bourdieu for begyndere*. Frederiksberg C: Samfundslitteratur.
- Brinkmann, K. &. (2015). *Intervju. Det kvalitative forskningsinterview som håndværk*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Bømler, T. (2011). *Fra socialstat til kontrolstat - om forandringer af rammerne for det sociale arbejdes praksis*. København K: Hans Reitzels forlag.
- Caswell , D., & Grove, L. (05 2010). *Værktøjet. Praksislogikker i hverdagen*. Hentet 21. 12 2016 fra KORA - Det Nationale Institut for Kommuners og Regioners Analyse og Forskning: <http://www.kora.dk/udgivelser/udgivelse/i3446/Vaerktoejt-Praksislogikker-i-hverdagen>
- Caswell, D. (2005). *Roskilde University*. Hentet 31. 10 2016 fra Rudar, Roskilde University Digital Archive: <http://rudar.ruc.dk/handle/1800/1318>
- Christensen & Jørgensen, m. (2015). *Viden og Videnskabsteori i socialt arbejde*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Dansk Socialrådgiverforening. (17. 11 2015). *Bureaukrati tynger børnearbejdet - men der er veje ud af det!* Hentet 07. 11 2016 fra <http://www.socialraadgiverne.dk/Files/Filer/10-Publikationer/Rap/2015-11-17-Undersoegelse-BureaukratiTyngerBoernearbejdet.pdf>
- Deloitte, KL og Socialstyrelsen. (2012). *Voksenudredningsmetoden - Metodehåndbog*. Odense: Socialstyrelsen.
- Duus, G. (2013). *Sags - og episodeanalyse*. København: Akademisk Forlag, København.
- Eide, T., & Eide, H. (2012). *Kommunikation i praksis - Relationer, samspil og etik i socialfagligt arbejde*. Århus: Forlaget Klim.
- Fuglsang, L., Olsen, P. B., & (red.). (2004). *Videnskabsteori i samfundsvidenskaberne. På tværs af fagkulturer og paradigmer*. Frederiksberg: Roskilde Universitetsforlag.
- Henriksen, K. (2015). *Metodiske tilgange i socialt arbejde*. Slovenia: Hans Reitzels Forlag.
- Informant 1. (14. 12 2016). (C. Lind, & L. Brask, Interviewere)
- Informant 2. (14. 12 2016). (C. Lind, & L. Brask, Interviewere)
- Informant 3. (20. 12 2016). (C. Lind, & L. Brask, Interviewere)
- Jensen, F. M. (06 2005). En ny forståelse af retssikkerhed på det socialpolitiske område - også for de uelskelige. *Ude fra nummer 11*, s. 4-13. Hentet 09. 12 2016 fra <http://www.socialraadgiverne.dk/Files/Filer/Publikationer/Udenfornummer/11-UdenForNummer.pdf>
- Juul & Pedersen, S. &. (2012). *Samfundsvidenskabernes videnskabsteori - En indføring*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Krogstrup & Kristiansen, H. &. (2015). *Deltagende Observation*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Krogstrup, H. (2006). *Evalueringsmodeller*. København: Hans Reitzels forlag.

- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2015). *Interview - Det kvalitative forskningsinterview som håndværk 3. udgave*. Latvia: SAGE Publications, Inc.
- Lind, C. (19. 12 2016). Undersøgelse af de socialfaglige metoder - Spørgeskema. *Socialfaglige metoder, krydspres Ja eller Nej*. Aalborg: Google Analyse.
- Lipsky, M. (2010). *Street-Level Bureaucracy – 30th Ann. Ed.: Dilemmas of the Individual in Public Service*. New York: Russell Sage Foundation.
- Lipsky, M. (2010). *Street-Level Bureaucracy – 30th Anniversary Expanded Edition: Dilemmas of the Individual in Public Service*. New York: Russell Sage Foundation.
- Meeuwisse, A., & Swärd, H. (2004). *Perspektiver på sociale problemer*. København K: Hans Reitzels Forlag.
- Meyer & Villadsen, N. M. (2007). *Magtens former. Sociologiske perspektiver på statens møde med borgeren*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Nielsen, V. (03. 09 2015). *En ny forståelse af retssikkerhed på det socialpolitiske område - også for de uelskelige. Ude fra nummer 1*. Hentet 07. 11 2016 fra Den Offentlige: <http://www.denoffentlige.dk/den-travle-socialraadgiver-det-handler-om-meget-mere-end-kampen-mellem-krav-og-ressourcer>
- Paulsen, S. (13. 01 2014). *Bureaukrati på jobcentre er vokset*. Hentet 09. 12 2016 fra Dansk Socialrådgiverforening: <http://www.socialraadgiverne.dk/Default.aspx?ID=8678>
- Pedersen, E. H. (u.a.). *STRESS*. Hentet 10. 11 2016 fra Dansk Socialrådgiverforening: <http://www.socialraadgiverne.dk/Default.aspx?ID=8049>
- Porsborg, R., Nørrelykke, H., & Antczak, H. (2013). *Socialrådgivning og socialt arbejde*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Posborg, R., Nørrelykke, H., & Antczak, H. (2013). *Socialrådgivning og socialt arbejde En grundbog 2. udgave*. Latvia: Livonia Print.
- Rysgaard, K. K. (16. 05 2016). *Stressede socialrådgivere på jobcentre: »Man kan ofte ikke huske, hvad man har gjort«*. Hentet 10. 11 2016 fra Ugebrevet A4: http://www.ugebreveta4.dk/stressede-socialraadgivere-paa-jobcentre-man-kan-ofte_20484.aspx
- Rønn, C. (2006). *Almen videnskabsteori for professionsuddannelserne*. København: Alinea Egmont.
- Skovmose, N. (u.å.). *Angstforeningen.dk*. Hentet 02. 11 2016 fra Angstforeningen.dk: <https://angstforeningen.dk/index.php?page=socialfagligheden-er-under-pres>
- Socialstyrelsen. (u.å.). *VUM og Rehabilitering*. København: Socialstyrelsen.
- Staten. (31. 05 2000). *Persondataloven(PL)*. Hentet 01. 01 2016 fra Retsinformation: <https://www.retsinformation.dk/forms/r0710.aspx?id=828>
- Staten. (u.d.). *Retssikkerhedsloven*. Hentet 10. 11 2016 fra Retsinformation: <https://www.retsinformation.dk/forms/r0710.aspx?id=173199>
- Thagaard, T. (2015). *Systematik og indlevelse*. København: Akademisk Forlag.
- Thagaard, T. (2015). *Systematik og indlevelse*. København: Akademisk Forlag.
- Thagaard, T. (2015). *Systematik og indlevelse*. København: Akademisk Forlag.
- Westersø, P., & Henriksen, K. (03 2016). Krydspres: Ansvaret skal placeres det rette sted. *Socialrådgiveren*, s. 26. Hentet 12. 11 2016 fra <http://www.socialraadgiverne.dk/Files/Filer/10-Publikationer/Blad/2016-03-Socialraadgiveren.pdf>