



SOCIALARBEJDEREN SOM SAMSKABENDE AKTØR

Hvordan visionen om samskabelse udfordrer roller
og definitioner inden for det sociale arbejde

SOCIALARBEJDEREN SOM SAMSKABENDE AKTØR

*- hvordan visionen om samskabelse udfordrer roller og
definitioner inden for det sociale arbejde*

Speciale Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde

Aalborg Universitet

Oktober 2014

Diana Louise Nielsen

Vejleder: Betina Wolfgang Rennison

Antal anslag: 216.100

INDHOLDSFORTEGNELSE

Abstract	1
I. Problemfelt	3
<i>Introduktion</i>	3
<i>Baggrund og motivation</i>	4
<i>Samskabelse som nyt forvaltningsparadigme</i>	5
På vej mod New Public Governance	6
Et historisk tilbageblik	7
New Public Governance og deltagelse	9
<i>Socialarbejderen som samskabende aktør</i>	11
<i>Begrebsafklaring</i>	14
<i>Ambition</i>	15
II. Projektdesign	18
<i>Videnskabsteoretisk blik</i>	18
Videnskabsteoretiske overvejelser	18
En fænomenologisk position – om at gå til sagen selv	19
<i>Teoretisk blik</i>	23
Perspektiver i socialt arbejde	23
Samskabelse i lyset af de klassiske teoriretninger	27
<i>Empirisk blik</i>	28
Case 1: Håbets Allé	29
Case 2: Vollsmose Sekretariatet	30
Case 3: Kraftcenter Esbjerg	30
<i>Metodisk blik</i>	31
Præsentation af grounded theory	31
Udviklingen af en teori der er funderet i data	33
De tre faser ifølge Glaser	35
Personlige overvejelser om brugen af grounded theory	42
III. Analyse	44
<i>Analysestrategi</i>	44
Socialarbejderen som samskabende aktør – et mellemed	44
Åbenhed	46
Samspil	51
Ejerskab	56
Tillid og relationer	60
Bureaukrati	65

<i>Opsamling</i>	70
Relation mellem kategorierne	70
Teoretiske refleksioner over perspektiver i socialt arbejde	72
IV. Analytisk diskussion	75
<i>Analysestrategi</i>	75
En differentieret helhedsopfattelse	75
Grænsekrydsende innovation	81
Empowerment	87
V. Konklusion og perspektivering	92
<i>En grounded theory om socialarbejderses integrative figur i samskabelse</i>	92
<i>Kvalificering</i>	95
<i>Perspektivering</i>	95
Litteraturliste	99
<i>Artikler og publikationer</i>	103
<i>Internetsider</i>	105
Bilag 1, 2 og 3	106
Bilag 4	106

ABSTRACT

New Public Governance is a paradigm, which, according to scientists, should be able to meet the major challenges facing the welfare state in the 21st century; among these increasingly complex social problems and major economical, political and demographical challenges. New Public Governance is based on the idea of public governance, where citizens and other participants such as administrations of social services are involved in the development of public services. The involvement is simply extended, because new problems call for new innovative solutions, where participants now engage in coproduction of social services.

This thesis is focused on how New Public Governance affects social workers and how their role and the character of the social work they do are challenged when they have to engage in coproduction. The study is based on three empirical cases in Aarhus, Odense and Esbjerg. The social workers are all engaged in complex social problems where socially marginalised people compose the target group.

On the basis of a theoretical discussion of the often-applied perspectives in social work, the thesis considers that none of the perspectives can provide a comprehensive understanding of how social workers can engage in coproduction. Instead if we want to understand what is required, we have to look at the complexity in which antagonistic understandings and perspectives appear.

Therefore grounded theory is used to develop empirically grounded reflections about how New Public Governance challenges social workers' everyday role and work. Grounded theory is a useful method to encase the complexity of a field like social work because it dissociates itself from presupposed categories and theories. Grounded theory seeks through an inductive approach to develop explanations, which are empirically grounded and which therefore cannot be compared with a rigorous analytical representation.

Through the analysis I emphasize the challenges social workers face. Here I find that social workers engage in coproduction through a professional self-understanding as a mediator between the public social system and the

citizens. The position as a mediator is not a new thing. However New Public Governance seems to push the boundaries of how this role is practised. When social work is centred on coproduction, social workers renounce their role as an expert that possesses knowledge and access to specific welfare service. Instead they are in constant movement and mediate between borders of different understandings and perspectives and seek to involve citizens and potential collaborators in a coproduction process. Consequently they develop openness to complexity and contribute to bring different understandings to the table. The social workers therefore position themselves as mediators, which relate actively and constructively to dilemmas instead of regarding them as contradictions.

The thesis concludes that New Public Governance challenges social workers' position as mediators and pushes the boundaries of how social workers relate to dilemmas and conflicting perspectives. New Public Governance transforms the existence of cross-pressure into new ways of practicing social work and a new way of embracing the role as a mediator. New Public Governance transforms social workers' role into an integrative figure that brings openness to the surroundings and contributes to bring different understandings and perspectives into play.

In addition New Public Governance challenges prevalent ideas of social work as specific services or benefits and prepares the ground for new ways of thinking and providing welfare with a strong focus on interdependence. Social work in a New Public Governance perspective will thus also sustain and develop duality and ensure an open attitude towards the inevitable and crucial complexity of a multitude of differing views and perspectives in social work.

*

I. PROBLEMFELT

INTRODUKTION

I begyndelsen af 2013 udgav Kommunernes Landsforening (KL) et debatoplæg kaldet *Investér før det sker*, hvor de introducerede deres bud på fremtidens socialpolitik. Dette bud er funderet på en vision om, at vi bygger velfærdsløsninger i fællesskab, hvor borgerne sammen med professionelle skaber nye innovative løsninger på samfundets stigende komplekse problemer. Det er der både god økonomi og livskvalitet i, mente KL, og de sammenfattede hermed deres bud på en fremtidig socialpolitik i ordet samskabelse (Kommunernes Landsforening 2013).

Dette blev startskuddet på den store interesse, som efterfølgende blev lagt i begrebet. Regeringen har bl.a. været med til at føre begrebet frem og skriver i den Handicappolitiske handlingsplan fra 2013, at: *"Samskabelse bliver det bærende begreb i fremtidens velfærdsudvikling."* (Social-, Børne- og Integrationsministeriet 2013: 15). Ligeledes fremgår det i rapporten fra Regeringens udvalg om psykiatri fra oktober 2013, at der er brug for: *"En fortsat udvikling fra et omsorgsparadigme til et recoveryparadigme med høj grad af brugerinvolvering og samskabelse."* (Regeringens udvalg om psykiatri 2013: 175).

Derudover har kommuner, frivillige organisationer, private virksomheder, tænketanke og aktører medvirket til at bære begrebet frem ved at afholde konferencer og skrive debatoplæg samt publikationer om fremtidens velfærdssamfund. Mandag Morgen, KL, Frivilligrådet og flere af landets kommuner er blot et udpluk af de mange aktører, som gør en indsats for at udbrede begrebet.

Men er det nu også så særligt og revolutionerende? Er der ikke allerede udviklet tanker om det at mødes på tværs og trække på andre kræfter? At frivillige kræfter og involvering af borgere kan føre til bedre velfærd? (Socialministeriet 2010).

Hvor der i især USA har været en lang tradition for, at civilsamfundet og markedet sammen løfter velfærdsopgaver, som falder uden for det offentlige sikkerhedsnet, er tendensen herhjemme for alvor dog først blevet synlig i takt med krisen, hvor det offentlige er blevet presset på finanserne

(Mandag Morgen 2014a: 10). Tankerne om at vi må genopfinde forbindelsen mellem sektorerne i samfundet er derfor noget særligt herhjemme og er en tendens, som er værd at holde øje med, hvis vi vil forstå, hvordan velfærdssamfundet i fremtiden kommer til at se ud, og hvem, der kommer til at præge det (ibid.: 10). De, som til daglig forvalter velfærden, er derfor også værd at rette blikket mod. En vision som samskabelse kan også gå hen og påvirke et felt som socialt arbejde og dets udøvere, der arbejder for at komme sociale problemer til livs. Samskabelse kan indenfor socialt arbejde betyde nye samarbejdsformer, nye måder at forstå problemer på og en ny forståelse af professionen (ibid.). Det er derfor vigtigt, at vi får sat ord på, hvordan visionen om samskabelse udfordrer forvalterne af velfærdssamfundet og undersøger, hvordan ændringerne påvirker den socialfaglige profession og socialarbejders virke, så praktikerne kan omfavne de nye ændringer og realisere visionen om samskabelse.

I dette speciale sætter jeg fokus på, hvordan samskabelse som nyt forvaltningsparadigme påvirker praksis og udfordrer socialarbejdernes rolle og karakteren af det sociale arbejde, som de udfører. Med afsæt i tre konkrete cases fra henholdsvis Aarhus, Odense og Esbjerg afdækker jeg med afsæt i grounded theory, hvordan socialarbejderne forstår deres position som samskabende aktør samt hvilke udfordringer de møder.

BAGGRUND OG MOTIVATION

I efteråret 2013 var jeg i praktik ved staben for Socialpsykiatri og Udsatte Voksne, Socialforvaltningen i Aarhus Kommune. Jeg har gennem mit arbejde i Kirkens Korshærs døgnvarmestue i Aarhus tæt kontakt og kendskab til byens udsatte borgere, og jeg møder i mit daglige arbejde borgere med et hav af komplekse sociale problemer og er vidne til et omflakkende og benhårdt liv, hvor indsatser eller initiativer sjældent når denne gruppe. Mit mål med praktikken var derfor at få et indblik i koordinationen og tilrettelæggelsen af arbejdet med målgruppen.

I forbindelse med min praktik hjalp jeg til med at organisere en konference for stabens 850 medarbejdere med temaet samskabelse. Aarhus Kommune ønskede med konferencen at styrke samarbejdet i hele

organisationen og inviterede indenfor til en diskussion om, hvordan vi kan skabe velfærdsløsninger i fællesskab med det omkringliggende samfund (Aarhus Kommune. Samskabelse.) Invitationen tog sit afsæt i KL's vision om fremtidens socialpolitik og deres lancering af begrebet samskabelse.

Hvad kan et begreb som samskabelse tilbyde indenfor socialt arbejde? Jeg fik til opgave at arbejde med en opsamling på konferencen og kunne identificere et vigtigt budskab i den offentlige sektors utilstrækkelighed. På konferencen blev det fremhævet, at et offentligt tilbud ikke altid er det bedste, og at vi, såvel ledelse som medarbejdere, skal blive langt bedre til at tænke ind, hvem vi kan skabe noget sammen med, herunder også borgerne (Aarhus Kommune. Samskabelse).

Drivkraften bag dette speciale er en undren over, hvordan en vision som samskabelse udfordrer socialt arbejdes praksis herunder socialarbejdernes rolle samt karakteren af det sociale arbejde, de udfører. Hvordan passer et begreb som samskabelse ind i den institutionelle udformning og forvaltningens myndighedsudøvelse? Og hvordan ser vejen derhen ud, hvor samskabelse gør sit indtog i socialt arbejdes praksis og sætter det asymmetriske forhold mellem myndighed og borger under pres?

SAMSKABELSE SOM NYT FORVALTNINGSPARADIGME

Hvorfor dukker et begreb som samskabelse op, og hvilke forestillinger indeholder begrebet, som igangsætter forandringen?¹

Forskere herhjemme peger på, at der er brug for en ny forvaltningspolitik, som kan tackle de stigende udfordringer, som velfærdssamfundet står overfor (Torfing et al. 2012). Danmark står overfor et krydspres i form af begrænsede ressourcer og et voksende antal komplekse sociale problemer. Antallet af hjemløse er stigende, antallet af borgere på offentlig forsørgelse er stigende, hvor de unge er hårdest ramt, og uligheden er vokset det sidste årti (Rambøll Management 2013; Danmarks Statistik 2013; Arbejderbevægelses Erhvervsråd 2013). Med andre ord er her altså tale om en form for tilpasning, hvor velfærdssamfundet søges at tilpasses de ændrede

¹ Specialet forstår forandring som en organisatorisk-kulturel ændring, materielle, sproglige, holdningsmæssige og strukturelle ændringer (Ejrnæs 2001: 331).

vilkår og konjunkturer. Nye problemer kræver ganske enkelt nye innovative løsninger (Rennison 2011: 34).

På vej mod New Public Governance

En ny forvaltningspolitik interesserer sig for, hvordan mål opnås gennem ændring af organisationsstruktur, processer og/eller personale. Den interesserer sig dog for mere end bare forvaltningens processer og beskæftiger sig på et refleksivt plan med grænserne mellem forvaltning, politik, borgere, offentlig og privat – og en eventuel nysætning heraf (Rennison 2011: 127).

New Public Governance (NPG)² er et styringsparadigme, som ifølge forskere skulle kunne tackle de stigende udfordringer og tilbyde en redefinering af den offentlige sektor igennem en ny indretning og styring. Det nye består heri i en organisering, som sætter spørgsmålstejn ved den grænsesætning som forvaltningen og udviklingen af service og ydelser traditionelt sætter (ibid.). NPG kan ses som en alternativ diskurs, som er baseret på eksistensen af en pluralistisk stat. Den offentlige sektor vil indenfor denne kontekst inddrage og samarbejde med det omkringliggende samfund om udviklingen, implementeringen og styringen af velfærdsløsninger og ydelser (Osborne 2010: 8). Altså er det en styreform som bygger på gensidig afhængighed, samarbejde og tillid, hvor vigtige mål med styringen samtidig er sammenhængskraft og demokratisering, som opnås gennem det tværgående samarbejde og borgerinddragelse (Torfing et al. 2012: 1). NPG udvider derfor grænserne for, hvordan samfundet styres og skaber rum til deltagelse.

Tidligere tiders styringsparadigmer er blevet klandret for ikke at kunne skabe rum til deltagelse. I 1990 blev der gennemført en undersøgelse af medborgerskabet i Danmark. Undersøgelsen, som blev gennemført af en forskningsgruppe tilknyttet Aalborg Universitet, viste, at deltagelsesmulighederne fra 1960'erne til 1990'erne er blevet udvidet betydeligt (Andersen, Christensen et al. 1993). Interessen for politik er ikke blevet større, men deltagelseskanalerne er blevet udvidet fra den parlamentariske og organisatoriske kanal til en *græsrodskanal* og en *brugerkanal* (ibid.: 224-232). Med tiden er der altså blevet formaliseret en struktur for brugerdeltagelse, som skaber bedre rum til deltagelse.

² Jeg vælger at forstå samskabelse som en del af NPG.

Et historisk tilbageblik

I takt med samfundsudviklingen er der gennem tiderne blevet udviklet forskellige modeller for samfundsstyring, som bygger på forskellige deltagelsesformer. I 1920 introducerede den tyske økonom og sociolog Max Weber (1864-1920) tankerne om et moderne bureaukrati, som bygger på en rationaliseringstanke, hvis formål er at afspejle industrisamfundets udvikling (Meeuwisse et al. 2007: 84). I denne periode blev borgerne ikke tildelt nogen aktiv rolle i forhold til hverken indretningen eller styringen af den offentlige sektor. Rationaliseringstanken bygger på en forståelse af et system, hvor borgere sikres bedst gennem regelstyring. Styringen bygger på forudsigelige regler i lovgivningen samt et hierarki, som består af en række kompetente og specialiserede beslutningstagere, som udformer en række operative mål. Sociale problemer håndteres som et slags retsobjekt eller en sag, hvor arbejdsmetoden bygger på standardisering og kontrol (Meeuwisse et al. 2007; Rennison 2011, 2014b; Osborne 2010).

Denne styringslogik betegnes også som Public Administration. Med sit fokus på administrativ kontrol og regelstyring, har Public Administration været medvirkende til at sikre borgeres retssikkerhed (Osborne 2010: 3). Men dette mål bliver dog på sigt ikke nok. Styringen begynder at møde kritik fra både akademiske og politiske kredse, som spørger, om det offentlige støttesystem alene skal bygge på principperne om ret og regulering. Kritikken bunder i, at den administrative kontrol fører til et tungt bureaukrati, som ikke har plads til professionel viden, og hvor det ikke er muligt at levere en effektiv produktion. Embedsmandsrollen byttes i første omgang ud med en professionel faglig ekspert, som et brud med retsidealet om en upersonlig og uengageret bureaukrat (Rennison 2011: 100). Udbygningen af velfærdsstaten og kommunernes skridt imod en lokal selvstyrerolle fører i 1970 til en slags professionalisering af det sociale arbejde. En faglig styring sikrer nu, at opgaverne løses effektivt men også fagligt forsvarligt. Professionaliseringen kan dog ikke gøre op med borgerens oplevelser af et tungt og koldt system. Et fokus på ekspertviden fører til, at den socialpolitiske diskussion teknificeres og systemet opleves stadigt som teknokratisk og udemokratisk (Ejrnæs 2001: 315; Rennison 2011).

Neoliberalistiske strømninger fører i 1980'erne til fremkomsten af et nyt styringsparadigme kaldet New Public Management (NPM). Med inspiration fra den private sektor er idealet nu en form for effektiv rationalisering, hvor effektivitet og omstillingsevne er i fokus.³ Fra politisk hold lanceres der i Danmark i 1982 et NPM inspireret moderniseringsprogram, som søger at skabe en mindre, mere fleksibel og omkostningseffektiv offentlig forvaltning (Rennison 2011: 126). Styringen baserer sig på mekanismer som regulering og konkurrence, og klienter betragtes nu som kunder. Betegnelsen *fra welfare til workfare* beskriver udviklingen fra passive klienter til aktive forbrugere. En aktiv arbejdsmarkedspolitik erstatter den kun rettighedsbaserede forsørgelse fra tidligere og kombinerer nu rettigheder med pligter. Du skal yde for at nyde (Torfing 2004). Samtidig bliver borgere også aktive i den forstand, at de tages med på råd i forsøget på at skabe de bedste effekter og resultater. Begrebet *co-creation* refererer til tilgangen, hvor virksomheder i et forsøg på at skabe de bedste ydelser og produkter, inddrager borgere i udviklingen af deres respektive produkter (Prahalad & Ramaswamy 2000). Således betragtes borgere som kunder til evaluering og målstyring i forhold til udviklingen af de bedste services.

Management tankegangen møder dog kritik indenfor et felt som socialt arbejde, idet mange kommuner oplever, at økonomiske kriterier kommer til at styre valget af en ydelse. Sigtet med det sociale arbejde bliver at gøre det bedst og billigst, og prismærkerne på de sociale ydelser bliver således kritiseret for at være styrende for valget eller rettere købet af de sociale indsatser (Meeuwisse et al. 2007: 305).

³ I international politisk sammenhæng forbindes den tidligere engelske premierminister Margaret Thatcher med disse forandringer, idet decentralisering og markedsorientering er på det konservative partis dagsorden, hvorved partiet efter valget i 1979 indfører en velfærdspolitik, som mindsker statens rolle i et forsøg på at kontrollere forbruget. Siden New Labour og Tony Blair blev valgt som premierminister i 1997 har partiet videreført Thatchers forandringer. De mest mærkbare forandringer ses i forhold til statens rolle, som ikke længere tilbyder offentlige ydelser direkte, og heri også en ledelsesmæssig opgave, som kommer til at bestå i målstyring og kontrol af ydelser. Offentlige ydelser i England er den dag i dag kun forbeholdt dem med de mest komplekse behov (Dawn 2009). Nogle forskere mener derfor også, at det er vigtigt at understrege, at NPM varierer geografisk og er mest udpræget i den angelsaksiske verden (Osborne 2010: 4).

New Public Governance og deltagelse

Fra et fokus på levering af offentlige ydelser, begynder forskere nu med inspiration fra bl.a. systemteori at interessere sig for organisationen og dens omgivelser, hvor organisationer betragtes som åbne systemer, der præger og præges af omverdenen (Bakka & Fivelsdal 2004: 82). NPG trækker på institutionel- og netværksteori i en forståelse af, at omgivelserne også bidrager til leveringen af offentlig service, og at flere processer også påvirker den politiske beslutningstagning (Osborne 2010: 9). Forhandling og koordinering erstatter mekanismer som kontrol og konkurrence, hvor sigtet bliver at involvere borgere som medskabere. Den offentlige styring (public governance) er i fokus og er således kernen i udviklingen af NPG som et nyt og selvstændigt forvaltningsparadigme i begyndelsen af 1990'erne.

Co-production eller samproduktion er et centralt begreb indenfor NPG-paradigmet. Begrebet blev udviklet i slutningen af 1970'erne, hvor forskere, heriblandt økonomen Elinor Ostrom (1933-2012), problematiserede den massive centralisering i offentlig styring. Co-production refererer til inputs fra borgere i udviklingen af offentlige ydelser og løsninger (Ostrom 1996: 1073). Ostrom og en række forskere søgte at finde bevis for, at borgere ville modtage de bedste ydelser, hvis de blev leveret af bureaukrater, men deres forskning kunne ikke understøtte de dominerende teorier om centralisering (Pestoff 2009: 204). Ostrom undersøgte derefter mulighederne for samproduktion i to udviklingslande, hvor borgere henholdsvis søgtes inddraget i udviklingen af vandsystemer i lokale kvarterer i Brasilien og undervisning i landdistrikterne i Nigeria. Fundene indikerede, at involvering er altafgørende for at opnå bedre velfærd, hvortil samproduktion enten kan motiveres eller demotiveres af statslige initiativer (Ostrom 1996: 1078).

På politisk niveau har vi herhjemme de seneste år også diskuteret nødvendigheden af, at aktører og netværk involveres i styringen grundet de voksende komplekse problemer (se for eksempel Socialministeriet 2010). I Danmark er vi derfor også bekendt med samproduktion, hvor civilsamfundet og frivillige bidrager med at frembringe bestemte velfærdsydelser. Men hvor samproduktion refererer til selve produktionen af en bestemt service, handler

samskabelse om at definere problemet sammen og sammen skabe noget.⁴ Denne form for inddragelse har vakt stor interesse, da den ligger op til at kunne udbrede initiativ- og deltagelsesretten (Kommunernes Landsforening 2013).

Ostrom mener, at der ved samproduktion er mulighed for at skabe synergi forstået på den måde, at et samarbejde, hvor komplementære ressourcer bringes i spil, kan skabe en merværdi, altså bedre velfærd ud fra en økonomisk betragtning, men også i forhold til kvaliteten (Ostrom 1996). Der vil ifølge Ostrom ikke være noget potentiale for synergi, hvis input (viden, kompetencer etc.) fra borgere og professionelle er substituerbare. Når input er komplementære, eksisterer der et potentiale for synergi, og det bedste output er således produceret ved at kombinere inputs. Det er derfor vigtigt at arbejde med motivation af begge parter særligt indenfor områder, hvor samproduktion og samskabelse sjældent finder sted, og hvor der synes at eksistere mistillid og manglende viden samt erkendelse af, hvad hver part kan bidrage med (ibid.: 1079–1081).

Udover et kvalitetsløft viser professor i offentlig forvaltning på Birmingham Universitet Tony Bovaird, at involvering kan mobilisere ressourcer hos borgere, som ikke ville være muligt i et traditionelt offentligt fagbureaukrati. Ved at frigive noget af magten fra professionelle og inddrage borgere i både planlægningen og leveringen af velfærdsydelser, vil processen potentielt også kunne få betydning for demokratiske praksisser og udvikle sig til at omfatte mere end bare repræsentativt demokrati (Bovaird 2007). Andre fund peger ligeledes på, at involvering kan føre til udviklingen af et styrket medborgerskab. Hvis borgere kun deltager i formelle demokratiske aktiviteter så som stemmeafgivning og ikke kan udøve direkte indflydelse eller har solidt kendskab til systemerne, vil de rationelt nok begrænse deres deltagelse (Levine 1984: 178). Effekterne af involvering kan ifølge den amerikanske professor i offentlig administration Charles H. Levine (1939-1988) føre til, at borgeres viden om systemet forbedres, deres ansvarsfølelse og respekt for systemet

⁴ Indenfor den internationale litteratur bruges begrebet *co-production* i relation til både planlægningen, leveringen og styringen af velfærd, mens det i en dansk sammenhæng primært optræder som en reference til selve produktionen. På dansk er samproduktion og samskabelse derfor ikke det samme, mens der er overlap i den internationale litteratur. Jeg trækker på den internationale litteratur om *co-production* i forhold til forståelse af samskabelse, men laver ellers en adskillelse mellem de to begreber.

forbedres, deres påskønnelse og tillid til offentlige ansatte forbedres, hvilket i sidste ende vil føre til en forbedring af borgerens engagement samt udviklingen af et fælles ansvar (Levine 1984: 185).

En offentlig styring kræver et fælles ansvar. Dog kan vi ikke bare forvente, at det er noget, som borgerne selv tager. Det offentlige, såvel ledere som medarbejdere, har selv en vigtig rolle i at fremme større involvering og udvikle mere decentraliserede og mindre standardiserede former for serviceydelser (Pestoff 2009: 221-222).

SOCIALARBEJDEREN SOM SAMSKABENDE AKTØR

Midt i alle styringsparadigmerne og det nye ideal om samskabelse kan vi placere socialarbejderen. Socialt arbejde, synet på borgeren og den socialfaglige profession har naturligvis ændret sig i forlængelse af de nævnte forandringer og styringsparadigmer. Paradigmer eller diskurser erstatter dog ikke bare hinanden, men skal ses som akkumulerede, arkæologiske lag af idealer (Rennison 2011). Diskurser dør altså ikke bare, men lever videre udenfor spotlyset (Høgsbro 2012: 48). Fordi der kommer fokus på samarbejdets betydning og en offentlig styring, betyder det ikke nødvendigvis, at de mere formelle elementer som ret og kontrol bare forsvinder. Bureaukratisering og markedsorientering er for eksempel udtalte elementer ved nutidens sociale arbejde, hvor ønsket om en afbureaukratisering længe har været på Regeringens dagsorden og et vigtigt tema i faginterne diskussioner (Nørby 2014a).

Dansk Socialrådgiverforening har for nylig lavet en undersøgelse, som viser at over halvdelen af socialrådgivernes arbejdstid går med administration, mens tiden til borgerkontakt kun udgør omkring 14 pct. Sådanne resultater munder ud i et stadigt større ønske om afbureaukratisering (ibid.: 6), hvortil et øget fokus på økonomistyring også møder kritik og udfordrer de faglige hensyn (Nørby 2014b). Socialarbejdere er således placeret imellem mange

forskellige rationaler og vilkår og vil derfor også ofte befinde sig i fagligt ambivalente og følelsesmæssigt belastede situationer.⁵

NPG og visionen om samskabelse vil gøre noget ved dette krydspres og fremhæver således en helt anden samarbejdsform, både mellem borgere og medarbejdere men også medarbejdere imellem, som retter et særligt fokus på det led i processen, hvor forskelligheder optræder. Frivilligrådet hæfter sig ved, at samskabelse adskiller sig fra andre former for samarbejde og har udviklet 6 principper for samskabelse, som beskriver de særlige kendetegn ved processen:

- *Samskabelse er nyskabende og har som mål at skabe ny velfærd i en lokal kontekst*
 - *Samskabelse skaber nye kvaliteter gennem kombinationer af forskellige ressourcer og kompetencer*
 - *Samskabelse er en dialogbaseret proces, hvor man sammen definerer fx problem og handling*
 - *Samskabelse udbreder initiativ- og deltagelsesretten*
 - *Samskabelse rummer bevidsthed om gensidig afhængighed*
 - *Samskabelse forudsætter åbenhed og risikovillighed*
- (Frivilligrådet. 6 principper for samskabelse)

Disse principper tegner konturerne for den nye samarbejdsform og heri også socialarbejdernes nye rolle. Det nye består heri, at forskelligheder er budt velkomne og skal optræde. Det er ganske vist ikke nogen ny betingelse, at socialarbejderen er placeret i et krydspres mellem mange forskellige holdninger og forståelser. I bogen *Det magtfulde møde mellem system og klient* retter forfatterne fokus mod den diskrepans der eksisterer mellem de idealer og realiteter, som bliver til i socialarbejdernes møde med borgerne (Järvinen, Larsen & Mortensen 2005). Ligeledes indeholder antologien *At skabe en klient* af Margaretha Järvinen og Nanna Mik-Meyer diskussioner om, hvordan velfærdsinstitutioner sætter nogle bestemte begrænsende rammer for mødet

⁵ En følelsessociologisk analyse af tayloriseringens konsekvenser for hjemmeplejere viser, at der er en klar sammenhæng mellem makroniveauet (styringsformen) og mikroniveauet (hjemmeplejernes følelsesliv). Den instrumentelle rationalitet er uforenelig med omsorgsarbejdet, hvilket medfører en negativ vurdering af en selv og ens arbejde. Således umuliggør tayloriseringen ikke empati grundet empatiske omsorgsidealer forbundet med arbejdet og kollegiale forpligtigelser, men fører i stedet til en belastet følelsesmæssig ambivalens som indskrænker plejernes handlerum (Suonperä & Monrad 2008).

mellem socialarbejder og borger og således skaber og opretholder nogle bestemte betegnelser for klienter som for eksempel tunge, ressourceløse eller fastlåste (Järvinen & Mik-Meyer 2003: 7). I borgerens møde med systemet oversættes deres problemer til en såkaldt 'systemsprog', og borgerens situationen håndteres på baggrund af institutionelt fastlagte diagnoser og forståelsesrammer (ibid.). I dette perspektiv bygger det sociale arbejde på en forståelse af, at borgerens livsstil og selvforståelse tilpasses institutionens, hvor socialarbejderen får til opgave at kategorisere og finde de karakteristika, som gør borgeren berettiget til institutionens foranstaltninger. NPG bygger på nogle helt andre tanker, hvor det sociale arbejde snarere synes at skulle tilpasses borgerens behov og åbner således op for nogle nye måder at forstå et krydspres på og rokker ved vores faste forståelser og definitioner af, hvad velfærd er, og hvordan det produceres.

I forbindelse med den nye rolle skriver KL også, at der er brug for en: *"[...] professionel kommunal opgaveløsning, som understøtter den aktivitet og virkelyst, der er i samfundet og den lyst til fællesskab, der er."* (KL. Fremtidens velfærdsalliance). Socialarbejdere skal nu til at danne såkaldte velfærdsalliancer, som KL kalder samarbejdsformen, som dækker over, at alle relevante ressourcer bringes i spil, i et forsøg på at fremme en dialog og samle kompetencer, som skaber endnu bedre løsninger end de eksisterende (ibid.). Begrebet partnerskab er også blevet brugt, såvel herhjemme som i udlandet, om denne invitation til dialog:

"Partnerships bring together a coalition of interests drawn from more than one sector to generate agreement; partnerships have common aims and a strategy to achieve them; partnerships share risks, resources and skills; partnerships achieve mutual benefit and synergy." (Osborne 2010: 129).

Klaus Majgaard, medlem af Frivilligrådet og adjungeret professor i offentlig ledelse og styring på CBS, skriver at:

"Der er ikke noget teknokratisk fix, der kan redde situationen. Ingen ny model eller et smart værktøj. Der er os – og den måde, vi er sammen på. Den måde, vi bringer vores ressourcer og kreativitet i spil, når vi udvikler den offentlige sektors kerneydelser og arbejdsformer." (Majgaard 2013: 11).

På baggrund af dette retter jeg mit fokus mod den socialfaglige profession og udforsker, hvordan socialarbejdere praktiserer rollen som samskabende aktører og udvikler kreative løsninger på samfundets presserende komplekse problemer i samarbejde med dem, det hele handler om. Opsamlende spørger specialet:

Hvordan udfordrer en vision som samskabelse socialarbejderens rolle og karakteren af det sociale arbejde?

BEGREBSAFKLARING

Hvad mener jeg med socialarbejdernes rolle og karakteren af det sociale arbejde? Først lad os se nærmere på, hvad socialt arbejde egentlig er. En afgrænsning eller entydig definition af socialt arbejde er dog ikke lige sådan at finde. Socialt arbejde har først og fremmest en lang historie⁶ og er et bredt arbejdsfelt, som kan foregå alle tænkelige steder og indbefatte udøvere i mange af samfundets sektorer herunder den offentlige sektor, frivillige sociale organisationer og private virksomheder (Meeuwisse et al. 2007: 35). *International Federation of Social Workers* forsøger dog at give et bud på en definition af socialt arbejde:

“The social work profession promotes social change, problem solving in human relationships and the empowerment and liberation of people to enhance well-being. Utilising theories of human behaviour and social systems, social work intervenes at the points where people interact with their environments. Principles of human rights and social justice are fundamental to social work.” (International Federation of Social Workers. Definition of social work.)

Ifølge denne ideal skitse, som er den mest udbredte i verden (Meeuwisse et al. 2007: 33), er socialt arbejde koncentreret om at skabe social forandring, hvor socialarbejdere er nogle, som søger at hjælpe mennesker til at forbedre deres egen situation. Men idet socialt arbejde er et komplekst felt, som indeholder

⁶ Nogle forskere (blandt andre professor Harald Swedner, 1987) mener endog, at det sociale arbejde er karakteriseret ved mødet mellem den som yder og den som modtager hjælp, og at man derfor kan spore socialt arbejdes rødder helt tilbage til Bibelen og beretningen om den barmhjertige samaritaner (Meeuwisse et al. 2007: 34).

mange forskellige interesser og logikker (Caswell 2005), vil det for mig være meningsfuldt at opfatte og undersøge socialt arbejde, som et felt der indeholder et utal af forskellige former for aktiviteter til håndtering og opretholdelse af et velfærdssamfund (Meeuwisse et al. 2007: 49).

Med socialarbejdernes rolle refererer jeg til, hvordan feltets udøvere varetager funktionen som samskabende aktør, herunder hvordan de agerer som en gruppe i denne position og udfylder rollen. Heri forholder jeg mig til, hvordan deres faglige selvforståelse af deres rolle ser ud. Jeg forsøger ikke at afdække, hvad faglighed i socialt arbejde præcist dækker over. Her er der lavet undersøgelser, som på udmærket vis afdækker dette.⁷ Hvor Dansk Socialrådgiverforenings undersøgelse, fremhæver nogle eksakte elementer, som konstituerende for socialt arbejde, betragter jeg snarere faglighed som et flygtigt begreb, der konstant er under pres og udvikling, og som derfor også ændrer sig i lyset af de ændringer, som vi kan spore. Det interessante for mig er derfor at se nærmere på, hvilken faglig selvforståelse socialarbejderne som samskabende aktør formulerer, og på den måde bevæge mig mod en forståelse af, hvad faglighed i lyset af samskabelse dækker over. Specialet er derfor heller ikke styret af et konkret observerbart socialt problem, men bygger på en forståelse af et fagligt problem, som er forbundet til faget socialt arbejde, dets viden, metoder etc. (Rienecker & Jørgensen 2012: 24). Specialet forstår et problem som et videnshul, der har behov for at blive udforsket og forstået bedre, hvis socialarbejdere skal tilpasse sig fremtidens velfærdssamfund og klædes på til at omfavne forandringer og indtage rollen som samskabende aktører.

AMBITION

Jeg er interesseret i at producere viden om, hvordan et styringsparadigme som samskabelse påvirker praksis og udfordrer socialarbejderens rolle. Min ambition er ikke at producere en generel viden eller forklaring på forandringen, men at afdække og få ny information om, hvordan en gruppe socialarbejdere

⁷ Dansk Socialrådgiverforening lavede i 2008 en undersøgelse, som forsøgte at afdække socialrådgiveres forståelse af fagligheden og konkluderede at: *"socialrådgivere er særligt kompetente på lovgivningsområdet, i systematisk sagsbehandling, kommunikation, kommunal praksis og i de koordinerende funktioner."* (Martinsen 2014: 33).

indtager rollen som samskabende aktører. En sådan viden kan og skal ikke umiddelbart overføres til andre områder. Det må være op til andre at teste og verificere, om den viden som specialet genererer kan anvendes.

Min ambition kan kategoriseres i forlængelse af den tyske sociologi Jürgen Habermas' projekt om, at føre den viden som udvikles ind i hverdagens praksis (Glebe-Møller 1996:47). Habermas udvikler i sit forfatterskab tre forskellige erkendelsesinteresser, hvor specialet ligger sig tæt op ad en *praktisk* men også en *emancipatorisk* erkendelsesinteresse. Ud fra en praktisk erkendelsesinteresse er sigtet at udvide forståelseshorizonten og opnå indsigt i, hvordan man skal handle. Den viden som søges at tilvejebringes består altså af fortolkninger omkring fænomenet samskabelse. Om begrebet *praktisk* mener Habermas, det som står i relation mellem mennesker, og det som står i modsætning til det som er teknisk (ibid. 34-36). En praktisk erkendelsesinteresse tager sig i dette speciale ud, som en undersøgelse der ønsker at tilvejebringer viden om, hvordan socialarbejderne i deres daglige arbejde indtager positionen som samskabende aktør og interagerer med borgere, medarbejdere og samarbejdspartnere, Jeg ønsker derfor at tilvejebringe en praktisk viden om, hvordan socialt arbejde og i særdeleshed socialarbejderen må tilpasse sig en ny rolle i lyset af tankerne om fremtidens velfærdssamfund og opnå ny viden og idéer til, hvordan man skal handle og kan klæde socialarbejdere på til at omfavne forandringer og indtage en samskabende rolle. Selvom specialet beror på en praktisk erkendelsesinteresse betyder det ikke, at specialet ikke kan bidrage med teoretisk viden. Specialet tager ud fra en induktiv tilgang sit afsæt i praksis og udvikler på denne baggrund empirisk funderende betragtninger om, hvordan det sociale arbejde kan udvikles og kvalificeres indenfor arbejdet med komplekse problemstillinger.

Jeg har også en mindre emancipatorisk interesse, som ikke er styrende, men ikke desto mindre tilstede. En emancipatorisk erkendelsesinteresse består i en frigørende interesse, hvor den viden som søges at tilvejebringes erkender, at magtforhold kan sættes ud af deres kraft (Glebe-Møller 1996: 35). Således indeholder specialets fortolkninger også en viden der kan bidrage til at løse socialarbejderen og borgeres bevidsthed fra et styrkeforhold, der fastlåser dem. Desuden slår specialet et slag for at udsatte grupper, selvom de måske på

papiret besidder færre ressourcer end andre grupper, skal involveres i samskabelsesprocesser.

*

II. PROJEKTDESIGN

VIDENSKABSTEORETISK BLIK

Videnskabsteoretiske overvejelser

Dette speciale indskriver sig i et social-konstruktivistisk paradigme herunder indsigter fra fænomenologien og hermeneutikken. Hermeneutikken er en retning indenfor den fortolkende samfundsvidenskabelige praksis, som søger at skabe forståelse for meningsfulde fænomener. Da hermeneutikkens ontologi er forankret i en forståelse af, at virkeligheden må forstås med udgangspunkt i den sociale virkelighed og menneskers egne fortællinger (Juul & Pedersen 2012: 110), beskæftiger retningen sig med menneskers egne ytringer og handlinger. Det er således samfundsvidenskabens opgave at forsøge at forstå det, som ligger bag menneskers handlinger og bringe det frem gennem et fortolkningsarbejde (ibid.: 108). Hermeneutikkens epistemologi omfatter derfor erkendelse af den sociale verden som fortolkning, som altid vil være usikker og åben for diskussion (ibid.: 110).

For at fremfortolke en sådan mening, kræver det, at undersøgeren etablerer en teoretisk ramme, så fortolkningen kan skride frem som en cirkulær vekselvirkning mellem del og helhed (Jacobsen et al. 2009: 167). Det anfægtes som en vanskelighed ved den forstående forskningstype, at de udforskede ofte besidder et mangelfuldt indblik i deres situation, hvorfor de for eksempel handler som de gør. Undersøgeren må derfor udvælge nogle teorier, som kan indgå i fortolkningsprocessen, hvor denne proces betegnes som *den hermeneutiske cirkel eller spiral*, hvor undersøgeren møder feltet med en intuitiv helhedsopfattelse af fænomenet, som søges udfordret og korrigeret i mødet med empirien (Launsø & Rieper 2005: 26). Sigtet med denne fortolkningsproces er etableringen af en ny forståelsesramme og en ny fortolkning (ibid.: 24). Den hermeneutiske position forudsætter derfor, at undersøgeren besidder nogle fordomme af enten deskriptiv eller normativ karakter, hvor erkendelsen skabes i et dialektisk sammenspil mellem undersøgerens og den fremmedes horisont (Juul & Pedersen 2012: 405).

Det er mit sigte at forstå hvordan socialarbejdere oplever og forstår, hvordan en vision om samskabelse udfordrer deres rolle og daglige praksis. Derfor må jeg også sætte socialarbejderens ytringer og handlinger i centrum for specialets analyse. Ved at anvende bestemte teoretiske begreber og kategoriseringer i en fortolkning frygter jeg dog, at jeg risikerer at overfortolke mine informanternes udtalelser. Dertil kommer at en inddragelse af teoretiske spekulationer er et udtryk for en realistisk ontologi, hvor man som undersøger sætter lighedstegn mellem den empiriske virkelighed og teoretiske begreber, hvilket vil medføre en objektiv erkendelse, som udelukker meninger og erfaringer fra det enkelte menneske. I det følgende ser jeg nærmere på, hvorfor en sådan opfattelse er problematisk i forhold til specialets problemstilling.

En fænomenologisk position – om at gå til sagen selv

Mens hermeneutikken, lidt groft opdelt, drejer sig om (data)fortolkning, drejer fænomenologien sig om indlevelse i menneskers meningsunivers (Launsø & Rieper 2005: 179). Graden af fortolkning er således væsentligt anderledes, og en fænomenologisk tilgang giver mig mulighed for at gå mere åbent og udforskende til værks, for at se nærmere på virkeligheden som den erfares af socialarbejderne.

Udgangspunktet for erkendelse indenfor fænomenologien beror alene på konkrete, menneskelige livsverdenserfaringer. Den tyske filosof Edmund Husserl (1859-1938) betegnes som fænomenologiens fader. Husserls filosofi står som et opgør med positivismens dikotomi mellem subjekt og objekt, fænomen og virkelighed, epistemologi og ontologi. Mennesket er et verdenserfarende væsen, som oplever og gør sig erfaringer med verden og kan således ikke siges at leve sit eget liv (Juul & Pedersen 2012: 66). Vejen til objektiv erkendelse vil gå gennem subjektet, hvor der for fænomenologer derfor ikke findes nogen objektiv virkelighed. Retningen afviser, at mennesker kan være determineret af for eksempel love og strukturer, som for eksempel sociologen Emile Durkheims positivistiske betragtninger om, at love sætter sig bag om ryggen på aktører (ibid.: 68). Durkheim mente, at sociale fænomener skal studeres og derved forklares, som ting (noget faktisk og observerbart) der udøver en tvang på mennesker, og får dem til at handle på en bestemt måde.

Det er derfor samfundsvidenskabens opgave at begribe de statistiske sammenhænge og generere en objektiv viden om forholdet.

Fænomenologien finder derimod, at det er umuligt at studere sociale fænomener uafhængigt af menneskets egne tanker og handlinger, og at positivismens vej til en erkendelse af den objektive virkelighed er naiv. Husserl understøtter, at selvom fænomenologien interesserer sig for subjektiviteten og står i skarp opposition til positivismen, så er det ikke en "blødere" videnskab. Fænomenologiens sigte er også at etablere et sikkert grundlag for erkendelsen, om end vejen dertil er markant anderledes. Problemet med positivismen er ifølge Husserl, at: "*den tager for givet, at dens teorier og begreber korresponderer med den virkelige verden.*" (Juul & Pedersen 2012: 68). Dette har vi ikke noget belæg for, mener Husserl, og derfor bliver vi nødt til at gøre os den anstrengelse at betvivle universelle teorier og kategoriseringer og forsøge at finde ud af, hvordan mennesker forstår og oplever verden. Begrebet *den transcendentale subjektivitet* dækker over fremkomsten af en videnskab om, hvordan man kan opnå objektiv viden om verden på grundlag af subjekters mangfoldige erfaringer (ibid.: 69).

En forstående forskningstype kan ikke bidrage til at skabe viden om, hvordan vi får skabt et sikkert fundament for det sociale arbejde, herunder hvordan metoder og regler kan generere et sikkert og objektivt grundlag for, hvordan vi planlægger en samskabende strategi. Fænomenologiens forståelse af en objektiv verden dækker over en verden, som kan erfares af alle ud fra mangfoldige perspektiver eller rettere objektivitet er et spørgsmål om subjektivitetens erfaring (ibid.: 78). Forskning af denne karakter kan bidrage til at indfange forståelser, meninger og motiver og skabe et dybdegående indblik i de sociale fænomener, som udspiller sig. En sådan viden er vigtig indenfor et felt som socialt arbejde, som ikke er en entydig praksis, da der i dette arbejde sjældent findes en rigtig definition eller forståelse af et problem og heraf løsning (Ejrnæs & Guldager 2010).

Fænomenologiens ontologiske og epistemologiske udgangspunkt gør således, at man som undersøger kan gå mere åbent til værks og udforske det, som viser sig. En kritisk bevågenhed over for forkromede og abstrakte teorier er ligeledes medvirkende til et øget fokus på menneskets *livsverden*, og tilvejebringelsen af noget nyt om de udforskede. Ved at lade sig styre af en

forudbestemt opfattelse af, hvordan et styringsparadigme som NPG intentionelt søger at påvirke aktører, vil der være en risiko for, at jeg kommer til at indsamle det datamateriale, som jeg på forhånd tror er vigtigt til forskel fra det, som i virkeligheden er vigtigt for socialarbejderne. Begrebet livsverden blev oprindeligt formuleret af Husserl i forhold til beskrivelse af den intersubjektive verden (Juul & Pedersen 2012: 79), men er senere blevet formidlet af især sociologen Albert Schutz (1899-1959), som videreudvikler begrebet. Livsverden står for Husserl som en intersubjektiv konstruktion, som er ledet af nogle normalitetsforventninger: *"Hvad der er normalt og rigtigt, lærer jeg fra andre, og når jeg opdager de gældende normalitetsforventninger i mig selv og handler ud fra dem, blive jeg delagtig i en fælles kulturel tradition [...]"* (ibid.: 81). Denne formulering gør det klart, at fænomenologien ikke kun er optaget af det enkelte individ, men også interesserer sig for den sociale samhandlen. På baggrund af disse tanker udvikler Schutz en fænomenologisk sociologi, som interesserer sig for livsverdenen og altså det, som strukturerer menneskers intentionalitet og sociale samvirke i hverdagen. Husserls og Schutz' betragtninger bidrager til en forståelse af, at den viden og de erfaringer, som mennesket besidder, er noget som udvikles i det praktiske liv i samspil med andre, hvor der på denne baggrund opstår en *common sense-viden*. En vision som samskabelse kan i en fænomenologisk optik ikke betragtes som en generel betingelse eller noget, som determinerer socialarbejdernes praksis. Et fænomen som samskabelse kan ikke betragtes løsrevet fra de samskabende aktører og deres oplevelser, forståelser og motiver. Socialarbejderne tillægger derfor også selv begrebet mening, udvikler erfaring og viden om, hvordan man indtager en rolle som samskabende aktør i praksis, og konstituerer en *common sense-viden* og skaber den sociale orden. Vores erfaringer sætter så at sige rammen for, hvad vi kan forstå og er således medvirkende til at reproducere socialarbejdernes praksis (ibid.: 83).

Schutz mener, at det er sociologens formål at frembringe *common sense-viden*, da det som bekendt ud fra et fænomenologisk perspektiv er menneskers intersubjektivitet, der bestemmer deres handlinger i hverdagen. En kritik af fænomenologien har ofte gået på, at retningen udelukkende er deskriptiv. Her vil både Husserl og Schutz mane kritikken til jorden og understrege, at objektivitet handler om subjektivitets erfaringsverden.

Videnskabens opgave må være at frembringe de rene fænomener og gøre erfaringerne bevidste. Schutz henter inspiration fra Webers idealtypiske fremstilling og udvikler på denne baggrund metodiske krav om idealtyper eller andenordens begreber, som overskrider den forhåndsværende viden. Selvom fænomenologer er kritiske over en realistisk ontologi og betragter teoretiske spekulationer som generaliseringer og dermed ikke andet end ”intellektuel stenografi”, betyder det ikke, at videnskaben skal være ufortolket (Juul & Pedersen 2012: 89). Udviklingen af andenordens begreber skal kunne føres tilbage til hverdagsaktørernes førsteordens begreber, ellers er begreberne slet og ret ikke adækvate, hvis de iagttagede subjekter ikke selv ville kunne godkende fremlægningen. På denne måde fungerer andenordens begreberne som begrebskonstruktioner, som afbilleder empiriske observationer og som har intersubjektiv gyldighed. Her synes grænserne mellem fænomenologi og hermeneutik dog at blive slørede, og faren som lurede ved brug af en hermeneutisk position synes pludselig at være ligeså reel ved brug af en fænomenologisk tilgang, idet en fortolkning risikerer at blive styret af forudsatte begrebsmæssige konstruktioner.

Specialet lægger sig tæt op ad fænomenologien, idet det er specialets forudsætning, at et begreb som samskabelse bedst lader sig forklare og forstå i forlængelse af praksis og de samskabende aktørers erfaringsverden, hvortil en åben og udforskende tilgang vil være fremmede for erkendelsesprocessen. Specialet henter inspiration fra Schutz’ fænomenologi og forsøger at udarbejde teoretiske kategorier på baggrund af empiriske iagttagelser. Dog forholder jeg mig kritisk overfor, at aktører erstattes af idealiserede modeller, hvor jeg særligt har for øje ikke at overskride den forhåndenværende viden.

Samskabelse er et relativt nyt begreb i en dansk sammenhæng, hvilket gør det lettere at tilnærme sig feltet forudsætningsløst. Dertil kommer en opmærksomhed over for, at et teoretisk udgangspunkt vil kunne være en forhindring, fordi det muligvis vil komme til at spærre for nye indsigter og ny viden samt overse det væsentlige og lede til en overtolkning af empiri i et forsøg på at få det til at passe med de teoretiske antagelser. I det følgende diskuterer jeg mulighederne for at inddrage en teoretisk ramme med udgangspunkt i socialt arbejdes forskellige teoritraditioner i et forsøg på at kvalificere mit valg om at gå til sagen selv.

TEORETISK BLIK

Hvordan kan vi forstå rollen som samskabende aktør indenfor socialt arbejdes klassiske teoriretninger, og hvordan kan den praktiseres? Indenfor socialt arbejde findes der fem hovedretninger, som alle er retningsvisende i forhold, hvordan man vælger at forstå og handle indenfor det sociale arbejde. Disse betragter mennesket og forholdet mellem menneske og samfund på vidt forskellig vis. Gunn Stand Hutchinson og Siv Oltedal, undervisere på Høgskolen i Bodø og begge med en baggrund som socialrådgivere, præsenterer i bogen *Modeller i socialt arbejde*⁸ psykodynamiske, interaktionistiske, læringsteoretiske, konfliktteoretiske og systemteoretiske modeller. Modellerne hører hver især under forskellige perspektiver som i det følgende kort vil blive præsenteret i et forsøg på at skabe et overblik og diskutere, hvad de hver i sær har at tilbyde af forståelser i forhold til et fænomen som samskabelse. Gennemgangen vil dog på ingen måde indkapsle alt det, som perspektiverne og deres respektive modeller har at tilbyde, idet sådan en gennemgang må være en selvstændig opgave værdig.

Perspektiver i socialt arbejde

Indenfor forskningen i socialt arbejde findes der ikke et entydigt svar på, hvad et socialt problem er. En teoriretning som beskæftiger sig med det enkelte menneskets historie er den psykodynamiske retning, som fejlagtigt ofte kun forbindes med psykologens Sigmund Freuds (1856-1939) psykoanalyse. Den psykodynamiske teori er en samlebetegnelse over teoriudviklingen fra den klassiske psykoanalyse til aktuel tilknytningsteori. Retningen forstår mennesket som et unikt væsen, som er et produkt af biologiske og sociale processer, med en unik historie. Erfaringer fra barndommen betragtes som afgørende for personlighedsudviklingen, hvor problemer forstås som ubearbejdede traumatiserede oplevelser. Disse tanker har næppe noget at tilbyde til forståelsen af, hvordan socialarbejdere indtager en rolle som samskabende aktører. Modellens fokus er på den enkelte 'klient' og dennes psykosociale situation er måske nok interessant i forbindelse med et aktørperspektiv, men socialarbejderen forbliver dog i høj grad eksperten, der skal lede vedkommende

⁸ Første bog er fra 1996 og er med tiden blevet redigeret i forbindelse med nye trends og forståelser. Bogen kan betegnes som en fagbog, der har haft stor indflydelse på uddannelser, praksis og forskning (Hutchinson & Oltedal 2006: 11).

mod udvikling, herunder en erkendelse af barndommens traumatiske hændelser (Hutchinson & Oltedal 2006: 87). Dertil kommer at retningen betragter de biologiske processer som afgørende for menneskets adfærd, hvilket efterlader mennesket med begrænset handlefrihed og råderum, hvor en sådan deterministisk opfattelse er i uoverensstemmelse med menneskesynet indlejret i NPG om, at borgere kan bidrage med fornyet viden og innovative løsninger.

Den interaktionistiske retning bidrager også med et aktørperspektiv. Retningen har sine rødder i fænomenologien og lægger således sit fokus på individets selvbestemmelsesret. En centralt del i den interaktionistiske tænkemåde er det såkaldte Thomas-teoremet opkaldt efter sociologen William Issac Thomas (1863-1947): "*Når mennesker definerer en situation som virkelig, så er den virkelig i sine konsekvenser.*" (ibid.: 91). Som socialarbejder skal man derfor forsøge at forstå verden, som den fremstår set fra individets ståsted, hvilket stemmer fint overens med, at borgernes definitioner har lige så meget ret eller værdi som de professionelles i en samskabende optik. Modsat det psykodynamiske perspektiv har mennesket ifølge interaktionismen mulighed for at påvirke samfundsprocesserne, idet mennesket er socialt skabt. Det sociale arbejdes fokus er derfor på samspillet mellem mennesker, hvordan mennesker forstår og fortolker verden og deres egen rolle, samt hvordan disse fortolkninger virker tilbage på deres egne handlinger. Problemet med retningen er imidlertid, at den i overvejende grad lægger sin vægt på forståelse af situationen og ikke kommer med forslag til løsninger på sociale problemer. Perspektivet tilbyder ikke nogle praktiske anvisninger, den synes at fortabe sig i mikrosituationer og synes derfor også vanskelig at forbinde med et samfundsniveau (ibid.: 136). Det synes vanskeligt at forbinde NPG's mål om demokratisering og den handlingsrettede opgave om at fremme borgerinvolvering med interaktionismens fokus på fortolkning samt forståelse af den andens situation. Dertil kommer at den institutionelle udformning, strukturer og etiske spørgsmål ikke fylder noget indenfor interaktionismen, hvor man som socialarbejder ikke skal tage stilling til potentielle konflikter og modsætninger mellem samfundsgrupper eller med klienter (ibid.: 135). Dette synes at være problematisk i forbindelse med rollen som samskabende aktør, som i høj grad bygger på anerkendelsen af forskelligheder samt evnen til at

fremme dialog og evnen til at facilitere et samarbejde mellem forskellige parter med modsatrettede holdninger og værdier.

Den læringsteoretiske retning lægger sit fokus på individets adfærd og forbinder årsagen til sociale problemer med læring. Det grundlæggende menneskesyn er, at al adfærd er indlært, hvor det således bliver socialarbejderens opgave at afhjælpe og ændre uhensigtsmæssig adfærd. Typiske redskaber er modellæring, belønning og straf. Igangsættelsen af læreprocesser, som søger at aflære tidligere adfærd og tillære en ønsket adfærd som for eksempel aktiv deltagelse, kan bidrage til at få borgere til at involvere sig mere i samskabelsesprocesser. Dog indtager socialarbejderen en rolle som ekspert og lærer (Hutchinson & Oltedal 2006: 184), hvor perspektivet på baggrund af den rolle, som socialarbejderen indtager, synes vanskelig at forbinde med samskabelse.

Inden for den konfliktteoretiske retning er samfundet modsat interaktionismen præget af ulighed og konflikter. Disse løses gennem en (magt)kamp mellem grupper, hvor perspektivet tilbyder et strukturdeterministisk menneskesyn, hvor underprivilegerede grupper marginaliseres. Målet med det sociale arbejde er, at individer skal få magten og derved frigøres, hvor socialarbejderen er den, som skal forsøge at mobilisere de marginaliseredes indre kræfter og få dem til at tro på sig selv og en forandring. Man snakker også om hjælp til selvhjælp eller empowerment, som kan spores tilbage til Paulo Freires (1921-1997) tanker om *De undertryktes pædagogik*. Tankerne om at mennesker kan blive aktive og tage del i og påvirke samfundsudviklingen er i udmærket overensstemmelse med visionen om samskabelse. Men hvor samskabelse bidrager til en forståelse af, at konflikter bedst løses gennem et samspil mellem forskellige grupper, hvor der arbejdes på at findes en løsning på samfundets presserende problemer som er til fælles bedste, forudsætter konfliktteori en anden samfundskritisk vinkel, hvor fokus henledes på begreber som magt og afmagt og efterlader et fokus på de svages dårlige position i samfundet og deres personlige kamp for at få magt over eget liv. Dette samfundskritiske perspektiv har bidraget til en forståelse af, at socialt arbejde skal være frigørende, og at socialt arbejde ikke alene handler om at forstå, men også om at engagere sig (politisk) og ændre de strukturelle uligheder. Den konfliktteoretiske retning indeholder et samfunds- og

handlingsorienteret perspektiv, som også bidrager til en praksis, hvor socialarbejdere forventes at danne alliance med de implicerede og bryde med de institutionelle og kulturelle former for undertrykkelse og se kritisk på eksisterende rutiner og regler (Hutchinson & Oltedal 2006: 210). Men et øget fokus på ændring af de strukturelle vilkår og demokratisering kan betyde, at daglige behov og de nærmeste basale problemer underprioriteres, hvilket gør retningen vanskelig at forbinde med individuelt arbejde, og det at borgerens situation skal sættes i centrum, som forudsat i samskabelse.

Et forsøg på at forbinde individ- og samfundsniveau ses i systemteorien. Hutchinson og Oltedal fastsætter systemteoriens udspring indenfor socialt arbejde med Allen Pincus og Anne Minahan bog *Social Work Practice: Model and Method* fra 1973. Bogen forsøgte at integrere individ-, gruppe- og samfundsarbejde ved at introducere systemer, som var fælles på tværs af metodiske tilgange. Helt grundlæggende er systemteori indenfor et felt som socialt arbejde kendetegnet ved en helhedstankegang, som kort kan siges at være optaget af relationer mellem mennesker og det miljø, som de skaber mellem sig og hvilke systemsammenhænge, som fordrer en bestemt rolle eller handlingsmønster. Et vigtigt kendetegn indenfor socialt arbejde bliver en værdi som neutralitet, som udspringer af en cirkulær årsagstænkning, som fremhæver at en hændelse kan have mange forskellige årsager (ibid.: 268). Sociologen Niklas Luhmann er optaget af koblingerne mellem systemerne og er særlig kendt for sin teori om autopoietiske systemer. Særligt er han optaget af, hvordan sociale systemer reducerer kompleksitet og udelukker en række muligheder, idet et system bliver nødt til at drage en grænse mellem system og omverden for at opretholde sig selv (Kneer & Nassehi 1997). I forlængelse heraf bliver det socialarbejderens opgave at forsøge at forstå problemet fra forskellige vinkler og begribe sammenhængen og relationen mellem mennesker. Socialarbejdere indtager derfor ofte rollen som terapeut⁹, hvor det asymmetriske magtforhold mellem socialarbejder og borger typisk forbliver intakt.

Pincus og Minahan formulerede i 1973 en beskrivelse af socialarbejdere som *ændringsarbejdere* (Hutchinson & Oltedal 2006: 282). Denne formulering

⁹ Indenfor socialt arbejde er systemteorien særligt blevet brugt indenfor familierarbejde og familierterapi (Hutchinson & Oltedal 2006: 262)

stemmer på udmærket vis overens med betragtningerne om socialarbejdere som igangsættere, der fremmer borgerinvolvering og faciliterer netværk, men ændring som ensidigt mål med det sociale arbejde kan ikke sammenkobles med visionerne om samskabelse, idet man vil miste noget af den dybde og det refleksionsniveau, der ligger i den personorientering og gensidighed, som finder sted i en samskabelsesproces (Hutchinson & Oltedal 2006: 282).

Samskabelse i lyset af de klassiske teoriretninger

Problemet ved nærværrede modeller er dikotomien. Alle ligger de deres fokus forskellige steder, som resulterer i, at nogle områder bliver negligeret. Dette kan imidlertid løses ved hjælp af en kombination af forskellige perspektiver. For eksempel kombineres et interaktionistisk og konfliktteoretisk perspektiv oftest i et forsøg på at danne en kobling mellem aktør og struktur, konsensus og konflikt (Hutchinson & Oltedal 2006: 215). En sådan kombination opretholder dog det modsætningsfyldte.

Udviklingen af systemteorien har været samlende indenfor et felt som socialt arbejde og har bidraget med en helhedstænkning, som har været fremmede for det tværprofessionelle arbejde (ibid.: 38). Men hvor systemteorien søger at reducere kompleksiteten i et forsøg på at danne en helhedsorienteret forståelse af det sociale arbejde, vil en samskabende styring, at vi gør det direkte modsatte. De komplekse sociale problemer forsvinder ikke bare, fordi vi fjerner os fra dem, eller ved at vi hæver os over dem og reflekterer over dem. En samskabende styring kræver, at vi forholder os anderledes aktivt til kompleksiteten. Refleksion kan sagtens være et led i processen, men det kræver også handling (Majgaard 2013).

Efter nærværende gennemgang af de klassiske teoriretninger, vurderer jeg, at ingen af de klassiske teoriretninger indenfor socialt arbejde kan bidrage til en fyldestgørende forståelse af, hvordan socialarbejdere forstår og praktiserer rollen som samskabende aktør. I stedet vurderer jeg, at det er nødvendigt at gå til sagen selv og udforske, hvordan socialarbejdere håndterer rollen som samskabende aktør ud fra en åben tilgang.

EMPIRISK BLIK

Jeg retter i specialet mit blik mod tre sociale projekter eller cases, hvor målgruppen er udsatte grupper. Jeg har valgt at fokusere på arbejdet med udsatte grupper, idet formålet med visionen om samskabelse, som beskrevet i problemfeltet, blandt andet er opstået på baggrund af et behov for innovative løsningsforslag grundet voksende komplekse sociale problemer og hidtidige ufrugtbare løsningsforslag, hvad angår denne gruppe af borgere. De teoretiske kriterier for dataudvælgelse kan der læses mere om i metodeafsnittet.

I relation til de tre cases (se præsentation nedenfor) har jeg interviewet følgende 12 informanter (anonymiseret via et bogstav):

- A** Socialrådgiver
- B** Pædagog
- C** Socialrådgiver
- D** Pædagog
- E** Cand.ling.merc.
- F** Folkeskolelærer
- G** Cand.mag. i filosofi
- H** Socialrådgiver og centerleder
- I** Socialrådgiver
- J** Social og sundhedsassistent
- K** Pædagog
- L** Pædagog

Specialets cases er integreret i en samlet empirisk baseret undersøgelse af fænomenet samskabelse og er forskellige men alligevel komplementære. Casene er forskellige i den forstand, at socialarbejderne alle har forskellige baggrund og har forskellig organisatorisk placering, hvor nogle besidder myndighed og andre ikke gør. Derudover varierer projekternes forløb, hvor et befinder sig i opstartsfasen og de to andre er mere etablerede.

Casene ligner hinanden, idet informanterne alle arbejder med den samme målgruppe og arbejder med meget komplekse sociale problemer. Derudover er projekterne udtryk for mere decentraliserede og mindre standardiserede former for serviceydelser, hvor borgerinddragelse er i centrum. Dertil er en stor del af informanternes opgave at koordinere samarbejdet mellem mange forskellige aktører. Jeg fastslår derfor ligheden til, at de alle

varetager rollen som samskabende aktør, hvormed de derfor belyser specialiets problemstilling.

Konteksten er ydermere bestemt af de projekter, som har gjort sig bemærket og på forskellig vis er blevet udnævnt som eksempler på samskabelse. I det følgende præsenterer jeg casene enkeltvis.

Case 1: Håbets Allé

Jeg har indledt min undersøgelse med deltagende observation af et projekt som på daværende tidspunkt tiltrak sig en del opmærksomhed blandt borgere i Aarhus, og som i mit praktikforløb i staben for Socialpsykiatri og Udsatte Voksne blev fremhævet som et godt eksempel på et samskabende projekt. Projekt *Håbets Allé* er et samarbejde mellem Aarhus Kommune og to enheder under kommunen, Skiftesporret og Værestedet, arkitektfirmaet Playscapes og lokalsamfundet. Formålet med projektet er at omdanne den noget faldefærdige gade ved godsbanearialet i Aarhus midtby til en mangfoldig gade med caféer, butikker, små socialøkonomiske virksomheder og en masse sociale aktiviteter, hvor alle byens borgere kan mødes og være sammen. De to socialarbejdere (A og B) som er tilknyttet projektet har til opgave at få gang i projektet, hvor deres opgaver er mangeartede og spænder lige fra forhandling til praktiske opgaver og mobilisering af ressourcer hos borgere, som ønsker at være med til at bygge gaden op. Socialarbejderne har kontor i et skur på godsbanearialet.

I forbindelse med kommunalvalget i november 2013 slog en gruppe af byens udsatte et telt op på godsbanearialet. Teltet blev en politisk varm kartoffel, som i første omgang førte en politianmeldelse med sig, men som senere med hjælp fra Thomas Medom (SF), på daværende tidspunkt nyligt udvalgt rådmand for Magistratafdelingen for Sociale Forhold og Beskæftigelse, førte til dialog. Teltet og beboerne blev en del af projektet, og socialarbejdernes arbejdsopgave blev udvidet til også at få beboerne af teltet med på projektet. Da jeg foretog min undersøgelse var de politiske diskussioner omkring teltet på sit højeste. Sidenhen er det i fred og fordragelighed blevet pillet ned for at gøre plads til fornyelse af jernbanearialet.

Case 2: Vollsmose Sekretariatet

I P1-programmet *Den Sociale Udfordring* fra den 18. februar 2014 fremhæves Vollsmosesekretariatet som et eklatant eksempel på samskabelse (P1. Den sociale udfordring. 18/02 2014). Programmet gjorde at jeg blev bekendt med partnerskabet og også ønskede at inddrage det i projektet.

Vollsmose Sekretariatet er et Privat Offentligt Partnerskab, som varetager en række boligsociale og bystrategiske indsatser i samarbejde med kommunen og boligorganisationen. Finansieringen kommer fra Helhedsplanen 2012-2016 og Initiativaftalen mellem Socialministeriet og Odense Kommune. Medarbejderne af sekretariatet (C, D, E, F og G) koordinerer tiltag mellem kommunens forvaltninger, boligorganisationerne, beboerne, frivillige foreninger, private virksomheder med flere. De indtager titler som beboerrådgiver, beboerkonsulent og familierådgiver. Vollsmosesekretariatet holder til i et indkøbscenter på Vollsmose Torv.

Case 3: Kraftcenter Esbjerg

Efter at have læst en artikel med Social og tilbudschefen i Esbjerg Kommune, Britta Martinsen, i bladet Uden for Nummer,¹⁰ omhandlende, hvad de nyeste ændringer og seneste års organisering har betydet for socialrådgiveres faglighed (Martinsen 2014: 30), tog jeg kontakt til hende, hvorefter hun henviste mig til projektet Kraftcenter Esbjerg. Her foretog jeg interviews med centerets medarbejdere omkring deres rolle og daglige opgaver.

Kraftcenter Esbjerg blev til efter, at Esbjerg Kommune lancerede en masterplan, som efter kommunesammenlægningen i 2007 skulle reorganisere Social & Tilbud og samle tre kommuners tilbud. Masterplanen blev til i perioden foråret 2010 til maj 2012, hvor idéen til Kraftcenteret opstod i forbindelse med arbejdet med masterplanen. Selve tilblivelsen af Masterplanen har i sig selv været et samskabende projekt, som har involveret brugere af systemet, borgere, pårørende, politikere, interesseorganisationer, faglige organisationer og de professionelle af de eksisterende tilbud (Esbjerg Kommune 2012).

Kraftcenter Esbjerg er et tilbud til borgere i Social og Tilbuds målgruppe, som har særligt behov for vejledning og støtte. I kraftcenteret skal

¹⁰ Tidsskrift for forskning og praksis i socialt arbejde

borgerne selv være drivkraften bag de ting, som sker. Medarbejdere fra områderne før reorganiseringen; psykiatri, misbrug, senhjerneskade og udviklingshæmmede udgør personalet i kraftcenteret. Dertil er rådgivere fra kommunekontoret flyttet ud i kraftcenteret og vejleder og informerer om muligheder samt afklarer borgere inden de bliver en del af kraftcenteret.

Medarbejdere (H, I, J, K og L) opholder sig både rundt omkring på kraftcenterets egne steder og aktiviteter for eksempel i caféerne, men mødes også med kraftcenterets borgere i byen, i deres eget hjem eller hos nogle af centerets mange samarbejdspartnere. Kraftcenter Esbjergs bygninger er en række patriciavillaer i centrum af Esbjerg i et stilfærdigt villakvarter.

METODISK BLIK

I det følgende introducerer jeg metoden grounded theory til udvikling af nogle teoretiske antagelser om, hvordan socialarbejdere forstår og praktiserer deres rolle indenfor samskabende projekter.

Grounded theory handler ikke kun om at indfange kompleksiteten i virkeligheden, og lade den menneskelige erfaring være udgangspunktet for al viden. Grounded theory handler også om, på mere eller mindre forudsætningsløs vis, at generere ny viden og information, hvilket er fint i tråd med min nysgerrighed og åbenhed over for fænomenet samskabelse og dets indflydelse på socialarbejders rolle og karakteren af det sociale arbejde, de udfører. Fremfor på streng deduktiv vis at få en teoretisk idé be- eller afkræftet, ønsker jeg at 'gå til sagen selv', og så se hvad der viser sig. Afsnittet indeholder eksempler på mit eget arbejde med grounded theory samt beskrivelse af datagrundlaget herunder dataindsamling og -bearbejdning.

Præsentation af grounded theory

Grounded theory er en metode som skærer lige igennem de traditionelle teori- og metodeopdelinger og kombinerer en induktiv tilgang med deduktive elementer. Metoden blev oprindeligt udviklet af Barney Glaser og Anselm Strauss, som i 1965 publicerede artiklen *Awareness of Dying*, omhandlende mennesker som lå for døden og modtog pleje på et hospital. Deres undersøgelse og den anvendte metode vakte stor interesse, som senere førte til

udgivelsen af bogen *The Discovery of Grounded theory* i 1967. Begge forskere var utilfredse med de traditionelle induktive og deduktive metoder og mente, at fortolkning i alt for høj grad styres af forudsatte begrebsmæssige systemer. De ville udvikle en teori, som kunne forklare, hvad der virkelig var tilfældet i datamaterialet, og de anså ikke teorikonstruktion og empirisk dataindsamling for modpoler (Hartman 2005: 50). Grounded theory er en fænomenologisk inspireret metode, idet undersøgeren må gå forudsætningsløst til feltet, i et forsøg på at afdække de erfarede subjekters virkelighed. Ved at sætte den menneskelige erfaring i centrum for forskningsprocessen, lægger grounded theory sig op ad fænomenologiens epistemologiske og ontologiske betragtninger om, at der ikke findes nogen objektiv virkelighed, som vi kan eller skal forklare. I stedet er det forskningens opgave at udvikle nogle teoretiske antagelser, som er empirisk 'grounded' (Juil & Pedersen 2012: 102).

Grounded theory trækker på elementer fra interaktionismen og særligt symbolsk interaktionisme. Strauss var elev på University of Chicago, hvor han tog en doktorgrad i sociologi, og hvor sociologer som George Herbert Mead (1863-1931) og senere Herbert Blumer (1900-1987) underviste. Interaktionismens opfattelse af menneskets evne til at tænke, som udspringer af den sociale interaktion, har betydning for grounded theorys fokus på den induktive tilgang. Det er gennem social interaktion at mennesker tilegner sig mening, som gør det i stand til at tænke og handle. Derfor må undersøgeren også forsøge at forstå den mening, som mennesker har dannet ved at interagere med dem. Kvalitative interviews og deltagende observation er derfor ofte blevet brugt indenfor grounded theory (ibid.).

Jeg har benyttet mig af deltagende observation i case Håbets Allé i åbne rammer, hvor de tilstedeværende har været bekendt med min udforskning (Launsø & Rieper 2005: 111). Jeg har taget betydelig del i aktiviteterne på projektet. Min udforskning fandt sted i henholdsvis januar og starten af april måned. Jeg har opholdt mig udenfor og været sammen med brugerne i teltet og foran båltdøden. Derudover har jeg også i samarbejde med brugerne og socialarbejderne været med til rydde et gammelt skur på godsbanen, som senere skulle indrettes og bruges til kontor. Jeg har i samtalerne med socialarbejderne og brugerne været aktiv og indtaget en position som samtalepartner fremfor tilskuer. Observationen har været ustruktureret i den

forstand, at jeg har været åben overfor det jeg har set og mødt, og havde derfor ikke på forhånd fastlagt hvilke aspekter, jeg ønskede at iagttage. I forlængelse af den deltagende observation benyttede jeg mig af uformelle samtaleinterviews, for at kunne belyse problemstillingen så bredt som muligt og gå mest muligt forudsætningsløst til værks (Launsø & Rieper 2005: 112-113). Jeg nedfældede tanker om min observation og samtaleinterviews i en logbog.

En anden retning som også påvirker grounded theory, og som har haft betydning for mine metodiske overvejelser, er pragmatismen. Pragmatismen er en retning indenfor amerikansk filosofi og er karakteriseret ved, at erkendelse er en menneskelig håndtering af verden (Fink 1969). Ifølge John Dewey (1859-1952), repræsentant for pragmatismen, begår de traditionelle videnskaber en fundamental fejl, idet de alle opfatter menneskets bevidsthed, som noget der ligger uden for verden, hvor spørgsmålet derfor kommer til at dreje sig om, hvordan de som tilskuere får viden om den verden, som de betragter. Dewey mener, at tanken ikke kan stille sig uden for den verden, som den er en del af (ibid.: 14). Virkeligheden eksisterer ikke som nogen given størrelse, men skabes af mennesker. Et sådant epistemologisk ståsted har betydning for pragmatismens og således grounded theorys afstandstagen til teoretiske begreber og fører til forståelsen af, at undersøgerens projekt må være at udarbejde begreber på grundlag af datamaterialet og lade dem vokse frem; lade dem emergere fremfor på forhånd at tildele dem en given essens (Hartman 2005: 52).

Udviklingen af en teori der er funderet i data

Hvordan ser en teoretiske betragtninger, som er funderet i data så ud? Hartman skriver, at en videnskabelig teori, er: "[...] en samling af sætninger, som beskriver et domæne." (Hartman 2005: 67). Domæner kan have forskellige abstraktionsgrader, hvoraf store teorier (*grand theories*) har en høj abstraktionsgrad og skal give en almen forklaring på hele samfundet og dets udvikling, mens vi i den anden ende af skalaen finder små arbejdshypoteser, som typisk beskriver sammenhængen mellem nogle få egenskaber.

Grounded theory er en såkaldt *middle-range* teori, som ikke har nogen intention om at komme med et generelt udsagn og ej heller bare vil beskrive

relationer mellem nogle få egenskaber. Grounded theory: "[...] *beskriver et domæne, som består af mennesker, som er fælles for en gruppe mennesker eller i nogle tilfælde fælles for alle mennesker.*" (Hartman 2005: 67). Altså skal teorien kunne forklare menneskelig adfærd og beskrive det fænomen, som står i centrum for menneskene, uden at være en altomfavnende teori.

Specialets domæne er den virkelighed, som teorien i sidste instans beskriver (ibid.: 68). Et domæne indeholder kategoribegreber, (hvad antager teorien der findes i verden), egenskabsbegreber (hvad består verden nærmere af) og hypoteser (hvilken sammenhæng er der mellem kategorierne) (ibid.: kap. 2; kap. 4).¹¹ Grounded theory skelner mellem udviklingen af formelle og faktiske teorier, hvor teorierne adskiller sig fra hinanden ved at have forskellige domæner. Hvor formelle teorier søger at afdække viden om fænomenet selv, beskæftiger faktiske teorier sig med den mening, som fænomenet har for en bestemt gruppe (ibid.: 74). Formelle teorier er derfor udtryk for en generalisering og relaterer sig således ikke til et bestemt område. Specialet søger at udvikle en faktisk teori om et særligt domæne nemlig en afgrænset gruppe af socialarbejdere, som indtager rollen som samskabende aktører, der arbejder med komplekse sociale problemer.

For at finde frem til denne mening må arbejdet med data struktureres. Glaser og Strauss udvikler dog forskellige opfattelser af, hvordan man lader begreberne vokse frem.¹² Jeg vælger at følge Glasers opfattelse af forskningsprocessen, idet en mere åben tilgang er mere opmærksom overfor, at man fremtvinger data. Mit epistemologiske ståsted forudsætter ligeledes, at jeg forholder mig åbent over for, hvilke problemer socialarbejderne som samskabende aktører møder, og tilgangen efterlader derfor både tid og plads til, at det egentlige problem vokser frem af sig selv.

¹¹ Jeg vil i afsnittet *De tre faser ifølge Glaser* uddybe disse begreber.

¹² Strauss indgår et samarbejde med Juliet Corbin og i 1990 udgiver de bogen *Basics of Qualitative Research: Grounded theory Procedures and Techniques*, hvor alle faser i forskningsprocessen forklares i detaljer. I 1992 udgiver Glaser *Basics of Grounded theory Analysis. Emergence versus Forcing*, som indeholder en kritik af Strauss' og Corbins tilgang. Glaser mener ikke, at Strauss' og Corbins arbejde er grounded theory men snarere en begrebsmæssig beskrivelse (Hartman 2005: 52). På denne baggrund opstår der to forskellige opfattelser af, hvad grounded theory er, og hvordan man udvikler teoretiske antagelser. Strauss og Corbin mener, at teorien skal konstrueres, og at der derfor er brug for et regelsæt, som kan frembringe teorien, mens Glaser mener, at teorien skal fremtræde naturligt ud fra empirien, hvilket ikke kræver et strengt regelsæt (ibid.: 62).

De tre faser ifølge Glaser

Forskningsprocessen ifølge Glaser er dog ikke nogen fri metode. I det følgende beskriver jeg de forskellige faser, som har hjulpet mig hen imod at få kategorier til at vokse frem.

I artiklen *Remodeling Grounded theory* slår Glaser et slag for, at grounded theory ikke må eller kan blandes sammen med de krav som en kvalitativ dataanalyse normalt stiller. Krav om verificering må ifølge Glaser ikke pålægges metoden, da grounded theory ikke er en faktuel teori, men et sæt af nøje udvalgte empiriske kategorier, som er organiseret omkring en kernekategori, og integreret i en række hypoteser om sammenhængen imellem dem (Glaser & Holton 2007: 56). Det er en såkaldt *straightforward* metode, som ikke må udsættes for en streng analytisk tematisering eller overdreven videnskabeliggørelse:

"I have said over and over that grounded theory is not findings, not accurate facts and not description. It is just straightforward conceptualization integrated into theory – a set of plausible, grounded hypotheses." (Glaser & Holton 2007: 56).

Glasers appel til at lade data være data rummer også et andet vigtigt kendetegn for grounded theory nemlig teoretisk sensitivitet. Teoretisk sensitivitet dækker over undersøgerens evne til at blive bevidst om indholdet i datamaterialet og er en egenskab, man som undersøger udvikler, når man gennemfører en undersøgelse og langsomt finder ud af, hvilke data som er vigtigt (Hartman 2005: kap 8). En sådan teoretisk sensitivitet kræver noget personligt af undersøgeren. Det kræver indlevelse og følsomhed overfor data samt kreativitet i forhold til at organisere kategorier og visualisere en sammenhæng imellem dem (Glaser & Holton 2007: 57).

Jeg har udviklet en teoretisk sensitivitet på baggrund af et længerevarende ophold i felten. Jeg har i starten af forløbet besøgt projekt Håbets Allé over flere omgange, første gang for at hjælpe til med nedrivning af et skur, anden gang i forbindelse med et dialogmøde mellem repræsentanter for kommunen og beboerne af teltet og slutteligt i forbindelse med en uges udforskning af socialarbejdernes aktiviteter nede på godsbanearialet. Jeg havde inden min kontakt til feltet ikke nogen forudfattede idéer om, hvilke data jeg havde behov for og tilbragte derfor meget tid sammen med socialarbejderne og

brugerne. Jeg har også udfærdiget interviews med brugere af teltet, for at få en fornemmelse af projektet og socialarbejderens rolle. Disse har tjent som inspiration, men er ellers ikke blevet brugt i analysen, idet det er socialarbejdernes egne fortællinger, som er det centrale analyseobjekt.

Den åbne fase (1)

Første led i arbejdet med grounded theory indebærer en søgen efter kategorier. En kategori beskriver et meningsfænomen for de mennesker, som udgør de udforskede. Således handler første fase om at få beskrevet fænomenet begrebsmæssigt og altså lede efter de meningsfulde fænomener i datamaterialet.

På baggrund af min indledende udforskning og teoretiske sensitivitet kunne jeg udpege kategorier, som dukkede op gang på gang og derfor var i fokus for socialarbejderne. Åben kodning er et centralt element i analysens første fase og er et hjælperedskab til at finde frem til relevante kategorier. Ved åben kodning forstår Glaser:

”The process begins line-by-line open coding of the data to identify substantive codes emergent within the data. The analyst begins by coding the data in every way possible – ”running the data open.” (Glaser & Holton 2007: 59).

Tanken er altså, at de forskellige koder i datamaterialet skal bruges som indikatorer for nogle bestemte begrebsmæssige kategorier, som indikerer noget om, hvad der er vigtigt for socialarbejderne og hvilke problemer, de møder. På baggrund af en åben kodning fandt jeg frem til følgende kategorier:

- *Rollen: En mellemting*
- *Et minefelt: At begå sig i et felt som kræver en mellemting*
- *Bureaukrati*
- *Et spændingsfelt: Opgaven kræver et bureaukratisk og antibureaukratisk arbejde*
- *Frie rammer bidrager til at man kommer tættere på borgere*
- *Et ligeværdigt møde*
- *Tillid og relationer*
- *At tænke anerledes og kreativt*
- *Dialog*

- *Rollefordeling og tildeling af ansvar*
- *At bryde med de traditionelle rammer for mødet mellem socialarbejder og borger*
- *Frie rammer indbyder ikke til bureaukratisk arbejde*
- *En balancegang: Holde interesser adskilt og mødes på tværs*
- *Ejerskab / hjælp til selvhjælp*
- *Den enkelte borger i centrum*

I den åbne kodning markerede jeg alt det, som havde betydning for socialarbejderne. Der opstod en naturlig mætning af datamaterialet efter et par gennemlæsninger og en fornemmelse af, at der ikke kunne findes flere koder, som beskrev noget, der var betydningsfuldt for deres rolle eller det sociale arbejde.

Arbejdet med den åbne fase har for mig betydet, at jeg ikke har forsøgt at besvare et specifikt spørgsmål, men snarere har arbejdet med at lade forskningens spørgsmål vokse frem af data. De udfordringer og dilemmaer, som socialarbejderne som samskabende aktører møder, har jeg således ladet stå fuldstændig åben for udforskning. I forhold til en diskussion om, hvorvidt det er muligt at sætte sine forforståelser i parentes og indgå fuldstændig forudsætningsløst i et felt, har min nysgerrighed været yderst befordrende, idet jeg startede min proces med en åbenhed overfor fænomenet og ikke med en identificering af, hvad jeg ville undersøge ved samskabelse. Således havde jeg ikke på forhånd formuleret noget problem eller havde nogen idé om, hvilket data jeg havde behov for. En undersøgelse uden et konkret observerbart problem må dog ikke forveksles med en uvidenskabelig undersøgelse. Specialet orienterer sig imod at analysere og løse problemstillingen ved at udvikle eller uddybe antagelserne om, hvordan et styringsparadigme som samskabelse påvirker praksis. Det videnskabelige arbejde indbefatter derfor udviklingen af dataforankrede teoretiske antagelser, som er nøje underbygget.

Udviklingen hen imod en kernekategori – teoretiske noter og analysearbejde

Kodning alene danner ikke et grundlag for en teori. Når man koder vil der konstant opstå idéer og tænkning om koderne, og disse skal løbende noteres. Teoretiske noter også kaldet memos er et vigtigt led i forskningsprocessen,

som hjælper undersøgeren til at løfte sig over sit datasæt og konceptualisere (Glaser & Holton 2007: 63).

Den åbne fase afsluttes ved, at man vælger den kategori, som beskriver det problem, som står i centrum for aktørerne. Denne kaldes også for kernekategorien (Hartman 2005: kap. 7). I udviklingen hen i mod en kernekategori forsøgte jeg at teoretisere over den åbne kodning, for at finde frem til den kategori, som står i centrum for socialarbejderne. I det følgende ses et lille uddrag af mine memos:

Memo over kategorien en mellemtung:

Socialarbejderen forstår sig selv som **en mellemtung**, der hverken identificerer sig med det kommunale system eller gadens folk, men placerer sig et sted i midten. En mellemtung omfatter derfor en selvforståelse som professionel, hvor man ikke kommer fra ét bestemt sted eller identificerer sig med én bestemt gruppe, men i stedet repræsenterer stedet imellem to steder. En bestemmelse af hvad dette sted nærmere indeholder må være et led i den videre udforskning.

Memo over kategorien et minefelt: at begå sig i et felt som kræver en mellemtung:

Kategorien **et minefelt** indeholder de vanskeligheder, der ligger i at begå sig i et felt, hvor man indtager rollen som en mellemtung, og som kræver, at man kan begå sig på forskellige niveauer. Samtidig som aktørerne skal kunne begå sig på kommunalt niveau og gadeniveau, forekommer der en afgrænsning og klare rammer for opgaveløsningen. En vanskelighed er at finde balancen imellem at holde interesserne adskilt og samarbejde på tværs, hvor aktørerne derfor har lidt med af begge dele, og bevæger sig varsomt over grænserne i et forsøg på at favne begge niveauer samt deres respektive arbejdsstile omfattet af henholdsvis bureaukratisk og antibureaukratisk arbejde.

Mine memos indeholder mere abstrakte tanker og refleksioner over den åbne kodning. Idéerne skal således ikke nødvendigvis passe med data, og som undersøger kan man derfor tillade sig at tage chancer og udvikle teoretiske idéer i frihed (Hartman 2005: kap. 7). Jeg har tilladt mig at være åben og nysgerrig overfor deres udsagn i et forsøg på udfolde en sociologisk kreativitet

samt interessante begyndende antagelser om socialarbejderens rolle og karakteren af det arbejde, som de udfører.

Efter sammenfatningen fremstod der i mine teoretiske noter et billede af, at rollen som en mellemting er det essentielle i datamaterialet. Kategorien har en væsentlig betydning for aktørerne og former deres virkelighed, og synes at være let at relatere til de andre kategorier, som jeg også har kodet frem af datamaterialet. Dette er ifølge Glaser et vigtigt argument for, at man har fundet frem til kernekategorien (Glaser & Holton 2007: 61).

Den sammenlignede metode og dataudvælgelse

Et andet vigtigt element i grounded theory, som har hjulpet mig videre i forløbet, er den sammenlignende metode.¹³ Forskningsprocessen indledes forudsætningsløst, hvor data først analyseres induktivt, hvorefter undersøgeren foretager en ny dataudvælgelse, som er deduktivt baseret på den gennemførte analyse (Hartman 2005: 54-56).

Glaser og Strauss udviklede tankerne om teoretisk dataudvælgelse på baggrund af tankerne om den sammenlignende metode. Teoretisk udvælgelse foregår ved, at man foretager en udvælgelse på baggrund af de idéer, som man har udviklet ud fra sit tidligere indsamlede materiale. På den måde vil dataudvælgelse og analyse foregå i en interaktiv proces, som den sammenlignende metode foreskriver (ibid.).

Det er vigtigt at fremhæve, at selvom der forekommer deduktive elementer i grounded theory, formuleres der ikke hypoteser eller antagelser, men der udvikles nye idéer og spørgsmål på baggrund af de fremvoksende teoretiske antagelser (ibid.: 98). Jeg har foretaget en ny dataindsamling på baggrund af en række spørgsmål, som jeg formulerede med afsæt i min første dataindsamling samt arbejde med datamaterialet. Mit arbejde med case Håbets Allé førte til spørgsmål relateret til kategorien en mellemting, hvor jeg søgte ny data, som kunne tilvejebringe viden om:

- *Opgaveløsningen – hvordan bringer man forskellige forståelser og opfattelser i spil?*
- *Rollen – hvordan navigerer man i sådan et felt?*
- *Værdiorienteringen – hvad indeholder dette felt (en mellemting) nærmere?*

¹³ Everett Hughes (1897-1983), repræsentant fra Chicago-skolen, arbejder med kvalificeringen af feltarbejdet som sociologisk metode og udvikler i forlængelse heraf idéerne om, at en metode skal kunne sammenligne det tilsyneladende usammenlignelige (Hartman 2005: 45).

Glasers opfattelse af, hvordan man foretager en teoretisk udvælgelse, bygger på, at den ikke skal ske på baggrund af nogle begreber, som man tror er relevante, men i stedet må bygge på udforskende spørgsmål som danner grundlaget for udvælgelsen af ny data (Hartman 2005: 106). Jeg foretog en teoretisk dataudvælgelse af en gruppe af socialarbejdere, som besad en stor viden om samskabelse, og som jeg antog kunne tilvejebringe viden om opgaveløsningen, rollen og værdiorienteringen, da de på daværende tidspunkt blev fremhævet som et eklatant eksempel på samskabelse (P1-Programmet *Den Sociale Udfordring* 18.02.14).

Grounded theorys deduktive element har betydning for min dataindsamlingsmetode, hvor jeg i case Vollsmose Sekretariatet og Kraftcenter Esbjerg har benyttet mig af semistruktureret interviews i et forsøg på at verificere nogle af de problemer, som informanterne fra Håbets Allé fremhæver. Jeg har derfor foretaget en deduktion af mit empiriske materiale og udledt en række temaer herunder kategorien en mellemting, som jeg har ønsket at tilvejebringe mere viden om. Kvale beskriver det semistrukturerede interview, som en blanding mellem en hverdagssamtale og et professionelt interview. Det er en blanding, idet det fokuserer på bestemte emner men stadig kan rumme nye, og tager sit udgangspunkt i de interviewedes egen livsverden (Kvale & Brinkmann 2009: 45). I den forbindelse udformede jeg en interviewguide, som i den indledende fase koncentrerede sig om åbne spørgsmål, hvor socialarbejderne blev bedt om at beskrive deres daglige opgaver og de udfordringer de møder, som blev ledt over i en belysning af deres rolle som en mellemting og den position, som de indtager (Bilag 4). Interviewene er blevet transskriberet (Bilag 1, 2 og 3).

Den selektive fase (2)

I den selektive fase vælger man de kategorier ud, som relaterer sig til kernekategorien. En selektion foregår ved, at man indsamler yderligere data, som kan være med til at fremme en mætning af kernekategorien og dens underkategorier (Hartman 2005: 115).

Jeg kom frem til en bestemmelse af, hvilke kategorier som var vigtige ved hjælp af den sammenlignende metode, hvor jeg sammenholdt informanternes fortællinger fra case Vollsmoseseekretariatet med det at være en mellemting udledt fra case Håbets Allé. Arbejdet med udvikling af underkategorier, som

relaterer sig til kernekategorien, har været et yderst tidskrævende arbejde og har for mig betydet en søgen efter de puslebrikker, som kan hjælpe mig til at forstå, hvordan socialarbejderne positionerer sig i midten og navigerer i dette felt, samt hvad dette felt nærmere indeholder. Den selektive fase har hjulpet mig frem til at indkredse de mest betydningsfulde kategorier for informanterne i forbindelse med varetagelsen af rollen som en mellemting. Ud fra grounded theorys faglige kriterier om, at kun kategorier som relaterer sig til kernekategorien må integreres i de teoretiske antagelser, vurderede jeg derfor underkategorierne til at være:

- *Åbenhed*
- *Samspil*
- *Ejerskab*
- *Tillid og relationer*
- *Bureaukrati*

Når man har tjek på de kategorier, som relaterer sig til kernekategorien begynder man at arbejde med at bestemme deres egenskaber. En egenskab er med til at beskrive og bestemme en kategoris natur, så vi kan blive klogere på, hvad der mere præcist ligger i temaerne (Hartman 2005: 71). For at finde frem til kategoriernes egenskaber sammenlignes de forskellige koder; hvad har de til fælles og hvad adskiller dem? En søgen efter kategoriernes egenskaber er således et vigtigt led i forbindelse med udviklingen af forståelsen for de udvalgte kategorier, og vil være udgangspunktet for specialets analyseafsnit. I analysen sammenstiller jeg de forskellige cases og udfolder, hvad hver enkelt kategori indeholder af egenskaber, samt hvordan kategorierne kan være medvirkende til at forstå rollen som en mellemting.

Den teoretiske fase (3)

Ifølge Glaser vil arbejdet med den teoretiske fase koncentrere sig om et arbejde med udvikling af kategoriernes interne relationer. Den teoretiske fase har for mig betydet en ny dataindsamling, hvor jeg har foretaget en væsentlig deduktion, og primært har haft for øje at tydeliggøre de allerede udvalgte underkategorier og sammenhængen imellem dem. Her har jeg inddraget case Kraftcenter Esbjerg, som har hjulpet mig hen imod at binde kategorierne sammen og på den måde fortælle noget om, hvordan kategorierne forholder

sig til hinanden og kernekategorien (Hartman 2005: kap. 7; Glaser & Holton 2007: 64).

Specialets teoretiske betragtninger har haft deres tilløbsstykke i såvel den åbne og selektive fase, men kan først sammenstilles og formuleres i et skrivearbejde (Hartman 2005: 141). Dette har jeg valgt at forelægge i slutningen af analyseafsnittet, hvor jeg bevæger mig hen imod nogle teoretiske antagelser. Litteratur er en vigtig kilde som med fordel kan inddrages i den konstant sammenlignede metode og inspirere til udviklingen af hypoteser (Glaser & Holton 2007: 58). Litteratur har været en vigtig kilde til inspiration i mine begyndende teoretiske antagelser såvel som i min analytiske diskussion af de empiriske fund.

Personlige overvejelser om brugen af grounded theory

Igennem min studietid er jeg blevet udsat for en kategorisk adskillelse mellem induktiv og deduktiv forskning, og blevet præsenteret for undervisere som sværger til enten den ene eller anden tilgang. Dette har givetvis resulteret i en aversion overfor et stringent videnskabsteoretisk blik samt opfattelsen af, at et sådant indeholder svaret på, hvordan man undersøger sociale sammenhænge og tilvejebringer viden om noget. Dette synes jeg skaber bekymringer af både praktisk og filosofisk karakter, da der næppe kun findes én måde at analysere noget på eller forstå et fænomen på.

Jeg betragter grounded theory som en unik tilgang, der formår at skære igennem de to tilgange og forene empiri, teori og forskning i en relevant analyse. Ved at arbejde med en sammenlignede metode, undgår man at gå ud fra eksisterende teori, når data skal analyseres, og man sikrer adgang til ny information om fænomenet på baggrund af en teoretisk dataudvælgelse. Dertil sikrer man også, at man rent faktisk udvikler nye teoretiske antagelser og har fokus på det, som er vigtigt for de personer, teorien handler om. Grounded theory handler for mig derfor om, at man som undersøger på en oprigtig måde skaber relevante begreber om sit datasæt.

Jeg har tidligere arbejdet med traditionel induktion, hvor jeg ofte er endt ud med en fornemmelse af, at jeg har måtte tilpasse mit empiriske materiale en teoretisk ramme. Jeg forstår grounded theory som særlig relevant, idet metoden sikrer at sammenhængen mellem empiri og de udviklede

teoretiske antagelser kvalificeres, så at der på den måde skabes mere robuste kategorier om det fænomen, man undersøger. Glaser skriver om den sammenlignende metode:

"The purpose of the constant comparative method of joint coding and analysis is to generate theory more systematically [...] the method is designed to aid analysts with these abilities in generating a theory which is integrated, consistent, plausible, close to data, and in a form which is clear enough to be readily [...]" (Glaser 1965: 437).

Ved hele tiden at sammenligne data, sikrer jeg, at jeg i højere grad kommer til at se på det, som virkelig er vigtigt, og at det er på dette grundlag, at de teoretiske betragtninger udvikles. Det afgørende for mit valg af metode er altså, at grounded theory forudsætter muligheden for at udvikle nogle teoretiske antagelser om, hvordan samskabelse som styringsparadigme udfordrer praksis, som reelt er funderet i data, som er letforståelig og let anvendelig i forhold til udvikling af socialt arbejdes praksis og nye samskabende projekter.

*

III. ANALYSE

ANALYSESTRATEGI

Analysen vil tage sit afsæt i det klargjorte datamateriale og vil være fokuseret omkring underkategoriernes ('åbenhed', 'samspil', 'ejerskab', 'tillid og relationer' og 'bureaukrati') egenskaber i et forsøg på at konceptualisere kernekategorien 'et mellemed'. Problemstillingen, om hvordan visionen om samskabelse udfordrer socialarbejdernes rolle og karakteren af det arbejde de udfører, er i fokus for analysen, hvor casene sammenstilles. Analysedelene vil først indeholde en syntese efterfulgt af illustrative grounded citater.

Socialarbejderen som samskabende aktør – et mellemed

Jeg afgjorde relativt hurtigt, at det som stod i centrum for socialarbejderne, relaterede sig til deres rolle som 'et mellemed'. Idet det ikke er nogen ny betingelse for socialarbejderen at placerer sig i et spændingsfelt af forskellige forståelser og perspektiver og være et mellemed mellem det offentlige system og borgere, samarbejdspartnere mv., vil konceptualiseringen af deres rolle fremadrettet koncentrere sig omkring, hvordan forskelligheder optræder samt hvordan socialarbejderne byder dem velkomne.

Et integrerende element

Fælles for socialarbejderne er, at det sociale arbejde som de udfører, foregår i et samspil med mange aktører. Dette indbyrdes samspil indeholder såvel deres daglige arbejdsopgaver og deres faglige selvforståelse, som et mellemed mellem det offentlige system og borgeren:

A: "[...] vi er sådan en mellemting. Vi er hverken det ene eller det andet, men vi er kommunale men også nogle, som er på gaden, og lytter til dem og prøver at lave brolægning og gerne vil etablere noget." (Bilag 1: 1).

G: "Der er et enormt stort potentiale i at være et mellemed. Et mellemed mellem vores samarbejdspartnere og beboerne. Der er meget som går tabt i kommunikationen imellem de to størrelser. Vi styrker samarbejdet mellem skolerne og forældrene." (Bilag 2: 23).

Socialarbejderne positionerer sig i midten ved både at støtte op om borgeren og systemet og aktivt arbejde for at forbinde parterne:

K: *"Han (borgeren red.) følte, at kommunen var bare ude efter ham, og det var på jobcenteret og alt muligt. Så i stedet for, at vi går ind og siger til ham, det passer ikke, så giver vi ham øvelser, hvor han selv begynder at tænke anderledes [...] så nu går han med åbent sind ind til alle møder med kommunen, og er selv kommet frem til, at de er jo ikke nogle røvhuller."* (Bilag 3: 31).

J: *"Vi er medspillere."* (Bilag 3: 31).

I: *"Facilitator."* (Bilag 3: 31)

Generelt gælder at egenskaben som et integrerende element, er et vigtigt træk ved rollen som et mellemlid. Her indtager socialarbejderne en rolle som et integrerende element, der støtter op om indsatser, styrker kommunikationen og samarbejdet mellem parterne:

L: *"Man er bindeled til systemet. Fordi vi har også dem, hvor det fungerer med systemet, hvor de er inde i noget aktivering eller skånejob eller de er i gang med en uddannelse, hvor de simpelthen har brug for, at der er nogen som gider tage en snak med dem om det, gider være anerkendende overfor dem og lytte til, hvad det er de kæmper med også i forhold til det forløb. Måske også give dem et skulderklap i forhold til, at man faktisk er på vej et sted hen."* (Bilag 3: 40).

G: *"Vi virker som en form for katalysator. Vi får de to verdener til at kommunikere sammen."* (Bilag 2: 24).

F: *"Vi er her for at styrke igangværende projekter eller initiativer, hvor der måske lige er noget, som man ikke helt kan komme til, hvor på mit område forældrene og institutionerne, pædagogerne eller lærerne, der er et eller andet, hvor de ikke helt kan nå hinanden."* (Bilag 2: 21).

Kategorien 'et mellemlid' udgør således kernekategorien, idet den beskriver, hvordan socialarbejderne forstår dem selv som en samskabende aktører, der styrker forbindelsen mellem parter og således 'lukker' hullet mellem hvad det offentlige kan tilbyde, og hvad borgeren efterspørger. I det følgende præsenterer jeg underkategorierne og deres interne relationer, som vil fungere

som en slags puslebrikker til identifikation af, hvad rollen nærmere dækker over samt hvori det sociale arbejde ligger.

Åbenhed

Det følgende analyseafsnit fremhæver, at socialarbejderne udvikler en stor grad af åbenhed, idet deres arbejde er koncentreret om et indbyrdes samspil med andre aktører. Kategorien sammenfatter, at særligt deres fysiske placering og deres fysiske omgivelser er medvirkende til at gøre dem bevægelige og udvikle deres åbenhed overfor omverdenen.

Socialarbejderne arbejder aktivt for at udbrede åbenhed, og for at få aktører til at åbne op for deres forudfattede forståelser af hinanden. På den måde forbedrer socialarbejderen betingelserne for samskabelse ved at bringe parter tættere sammen.

En flydende position

Fælles for socialarbejderne er, at de alle indtager en position, hvor de fysisk opholder sig mange forskellige steder og derfor i deres daglige praksis er i kontakt med mange forskellige aktører og besidder mange forskellige arbejdsopgaver. Altså er socialarbejderne bevægelige og indtager en form for flydende position, både i fysisk forstand men også i forhold til ikke at have nogle fast definerede opgaver. Om det at være flydende og i bevægelse siger socialarbejderne:

D: *"Her er vi jo også sådan mere flydende. Der er måske noget som det travle sted (kommunen red.) lader være med at rode i, fordi man har ikke tiden til at føre det videre, så er det nemmere vi stopper her, det er ikke min opgave. Sådan er det ikke her. Der er ikke noget som kun hedder mine opgaver eller mine borgere."* (Bilag 2: 16).

I: *"Men jeg vil også sige som medarbejder, der har vi vidde rammer for hvad vi faktisk bare kan gå i gang med."* (Bilag 3: 28).

H: *"Vi har hele tiden haft den tanke med Kraftcenteret, at vi skulle være meget åbne, og vi skulle være kendt for vores fantastiske gode samarbejdsevne. Jeg tror på, at tiden er forbi, hvor man kan løse opgaver alene."* (Bilag 3: 29).

D: *"[...] vi er sådan i et eller andet ingenmandsland en gråzone-ting, som kan bevæge sig lidt i både den ene og den anden retning [...]"* (Bilag 2: 16).

C: *"Og som sagt, vi siger jo aldrig nej til nogen. Så må man gå op til sin chef og spørge om grønt lys til at invitere en ny aktør ind, man kan ikke bare sige, at det ikke er ens arbejdsopgave".* (Bilag 2: 16).

Fælles for socialarbejderne gælder det, at de har vidde rammer for, hvori deres rolle og arbejdsopgaver ligger. Dette betyder, at socialarbejderne udvikler en høj grad af bevægelighed samt åbenhed, hvor socialarbejdernes fysiske placering og omgivelser har stor betydning for netop dette:

A: *"Vi har et rullende kontor, og det er i bilen eller hvor vi er. Så mødes vi forskellige steder. Jeg behøver ikke have noget fast noget, jeg har det faktisk bedre på den her måde på gaden. Det er jo det her liv som tæller, så vi skal også mærke det og være tæt på det."* (Bilag 1: 2).

J: *"Noget af det, jeg godt kan lide, det er at jeg ikke er hæftet op på en adresse. Min administrative adresse, min computertid, den liggerovre i Finsensgade, men jeg har opgaver i Finsensgade og Fruensgade og sundhedsrummet bag i Fønniks, og så har jeg noget i ude i Kragelund. Der er denne der bevægelighed, så man ikke bliver lukket ind i 'vores lille murstensting'."* (Bilag 2: 29).

Når socialarbejderne er i bevægelse har de mulighed for at rykke tættere på borgerne og få et vigtigt indblik i deres liv og hverdag. På den måde får socialarbejderne mulighed for at udvide deres eget perspektiv og forståelse af borgerens situation, hvor bevægeligheden derfor angiveligt medvirker til at åbne op for nye perspektiver:

K: *"Vi flytter rundt og det skaber også muligheden for andre netværk. Måske kan man se verden på en lidt anden måde, hvis man en dag lige sidder lidt anderledes, med nogle andre folk osv."* (Bilag 3: 34).

En socialarbejder fortæller her om, hvad der skabes, når forskellige aktører mødes i et indbyrdes samspil:

G: *"Man bliver mere modtagelig overfor omverdenen. Man bliver lige pludselig mere modtagelig overfor de forandringer der sker omkring én. Der kommer en lidt mere, man*

begynder så småt at se tingene i et andet perspektiv. Du flytter dig en lille smule i det rum, der bliver skabt, du flytter lidt din indstilling, dine forestillinger om verden.” (Bilag 2: 24).

Bevægeligheden og mødet med forskellige aktører er altså med til at sikre, at socialarbejderne udvikler en modtagelighed og åbenhed overfor omverdenen, da man kommer til at se tingene fra forskellige vinkler og perspektiver. En vigtig egenskab ved åbenhed er derfor modtagelighed overfor omverdenen. Et andet vigtigt resultat af bevægelighed er også, når socialarbejderne fysisk rykker ud og kommer tættere på borgerne, bevirker det, at det asymmetriske forhold mellem socialarbejder og borger udviskes og socialarbejderens ekspertrolle ’blødes op’:

A: *”Det giver noget helt andet uformelt, det giver også at folk er lidt mere nede på jorden og man får nogle helt andre vinkler på det, og det har jeg altid sagt, det er det udendørs møde, som vi skal have [...] Hvordan kan vi mødes og have det lidt anderledes, fordi vi er nødt til at bryde lidt med det her mønster, så det ikke er dem og os, men det er os sammen, men det kan være meget hårdt for medarbejdere, fordi de får en anden rolle, som gør at det kan være svært i starten at finde sin rolle i det.” (Bilag 1: 4).*

B: *”Sådan et bord der, hvor man sidder rundt om det, hvem skal sidde for bordenden, det bliver meget mere sat i en eller andet ramme eller kasse, og det tror jeg, at når vi mødes udenfor, så bliver det helt anderledes uformelt. Altså, jeg har jo ikke nogen stol, det er jo de andre som har en stol. Og hvis jeg fryser, så må jeg også smide noget brænde på bålet. Jeg tror det giver en ligeværdighed. Vi er jo også gæster. Der kommer jo til at ske en rollefordeling, det skal vi ikke tage fejl af. Jeg opfører mig jo som gæst foran båltonden.” (Bilag 1: 8).*

Bevægelighed fører angiveligt til et mere ligeværdigt møde mellem socialarbejder og borger. Heri ligger et rolleskifte og et brud med rollen som ekspert, hvilket kan udgøre en udfordring for socialarbejderne. For hvori ligger deres rolle og identitet, når borgere og øvrige aktører indtager pladsen som medskabere af det sociale arbejde? I det følgende ser jeg nærmere på, hvordan en stor del af socialarbejdernes arbejde som mellemlid er koncentreret omkring en rolle som et integrerende element samt en arbejdsopgave i at udbrede åbenhed.

Lukkethed og fordomme

Det sociale arbejde er et bredt arbejdsfelt, hvor der er mange forskellige professioner tilknyttet. Forskellige kulturer og vidensområder kan resultere i fordomme om andre professioner, og hvad de andre beskæftiger sig med. Samskabelse bygger på et produktivt samarbejde mellem parter og ligger derfor også op til, at der skal løses op for nogle af de skel, der eksisterer mellem professioner. Ved at være i bevægelse og indtage en flydende position støder socialarbejderne som sagt på mange forskellige aktører og forståelser. En dårlig oplevelse kan resultere i at fordomme forstærkes. Modsat kan et positivt møde være medvirkende til at rykke forestillinger og fordomme om andre aktører og udvikle åbenhed. En socialarbejder fortæller her om mødet med hendes nye kolleger efter en reorganisering:

J: *"Noget af det morsomme, jeg tænkte, vi kommer jo mange forskellige steder fra, og vi havde så travlt med at snakke om vores borgere, og snakke om fordomme om hinandens borgergrupper, men overraskende, det var så fint så fint, jeg tror det drejede sig mere om hvad der foregik oppe i vores egne hoveder om hvad de andre nu sagde om hinanden og borgerne [...] Det var faktisk vores egne fordomme som vi fik projiceret over i vores borgere. Vi har fået rystet noget."* (Bilag 3: 27).

K: *"De [fordommene] er blevet gjort til skamme."* (Bilag 3: 27).

Når man mødes på tværs vil der forekomme en mulighed for, at de fordomme og forestillinger som man bærer rundt på om hinanden nedbrydes. I det følgende eksempel fortæller to socialarbejdere om borgernes og deres egne fordomme, samt hvordan de er blevet nedbrudt efter et møde:

D: *"Dem (borgere red.) har vi haft rigtig mange af, at de er lige ved at dø af skræk, når det har noget med børn at gøre."* (Bilag 2: 18).

Interviewer: *Hvor tror du den skræk stammer fra?* (Bilag 2: 18).

D: *"Børn og unge' de fjerner børn, og det er noget de gør, og så bliver vi ramt, først så tager de vores børn, så bliver vi ramt på vores økonomi."* (Bilag 2: 18).

C: *"Det er fordomme. Det er fordomme om børn og unge og det er fordomme om etniske minoriteter, det kan være mange forskellige ting."* (Bilag 2: 18).

D: *"Og de bliver manet i jorden, når man sidder i de her grupper. Så får man manet de her fordomme i jorden omkring hinanden. Jeg har da også haft fordomme om politiet, hvordan de arbejder, men jeg er jo ikke anderledes."* (Bilag 2: 19).

Udover at udvise åbenhed, udbreder socialarbejderne også åbenhed og medvirker således til at åbne op for andre aktørers forudfattede oplevelser og forståelser. Socialarbejdere fortæller her om, hvordan deres tilstedeværelse i et møde, fik parterne til at sænke deres parader og åbne op overfor hinanden. Således bliver det tydeligt, at socialarbejderen indtager rollen som samskabende aktør via positioneringen mellem to parter (her en borger og en politimand), og at denne rolle indeholder et integrerende element:

C: *"[...] jeg har oplevet en sag, hvor hun (borgeren red.) var mega bange, hun rystede og græd de første to gange, den sjette gang så havde jeg ikke behovet at være til stede, fordi hun havde fået en helt anden forståelse, at det var okay at tale med politimanden. Og politifolkene de får også en helt anden forståelse, de etniske kvinder de tør godt tale med os. I fællesskab og fællesforståelse, hvor vi støtter hinanden, der kan vi sagtens åbne rigtig meget op."* (Bilag 2: 18).

D: *"Jeg har mødt en del, hvor jeg har været med dem, hvor de er blevet indkaldt til møde med de her farlige nye koordinerede sagsbehandlere, og de er jo lige ved at skide i bukseren, for hvad nu, tager de mine penge, skal jeg så i aktivering i morgen. Hvor man så tager med dem til første samtale, så bliver der ro."* (Bilag 2: 18).

At socialarbejderne skaber ro vidner om, at deres tilstedeværelse har en effekt på forholdet mellem det offentlige system og borgeren. Som mellemlid får de partnere til at åbne op for hinanden og rykker således også partnere tættere på hinanden. En anden vigtig egenskab ved åbenhed er derfor også udbredelsen af åbenhed. Det følgende eksempel illustrerer, hvordan en socialarbejder aktivt arbejder med at åbne op for borgerens forståelse af skolesystemet, ved at sætte spørgsmålstejn ved denne holdning og på den måde sætte gang i nogle refleksioner:

G: *"Jeg fik en henvisning på en enlig mor, hvor hendes knægt på 16 år gik i 9 klasse. UU-vejlederen havde anbefalet at han skulle i en specialklasse, men moderen var stærkt uenig i den her løsning. Hun kunne ikke forstå det. Hun havde en forestilling om, at dem som*

bliver henvist til det, er lettere handicappede børn og meget dumme børn [...] Så begyndte jeg at stille moderen nogle meget konkrete og afklarende spørgsmål, hvad er det som gør, at hun er så meget imod løsningen. Hun fandt ud af, hvis hendes barn fik lov til at gå i en specialklasse, så ville lærerne give ham mere tid, fordi der ville være færre elever, at de heller ikke ville få så mange lektier for osv. [...] det har haft den effekt, at moderen nu er meget mere positiv indstillet overfor skolens idé.” (Bilag 3: 23).

En stor del af det sociale arbejde som mellemed handler derfor om at udbrede åbenhed og få andre aktører til at lukke op for deres perspektiv, så betingelserne for samskabelse kan forbedres.

Samspil

Når socialarbejderne indtager en åbenhed og bevæger sig på tværs, er de medvirkende til at bringe forskelligartede perspektiver på det sociale arbejde i spil. Kategorien sammenfatter, at et samspil bygger på gensidighed, hvor aktører er afhængige af hinanden og arbejder ud fra en tro på, at man ikke kan løse en opgave alene. For at socialarbejderne kan bringe deres forståelse i spil og dele deres viden med hinanden, kræver det, at de er bevidste om deres faglighed, erkender en utilstrækkelighed og aktivt bruger hinanden og byder ind med noget i forhold til de problemstillinger, de møder. Socialarbejderne håndterer de mange forskellige forståelser ved at styre efter et fælles mål, som forener dem.

Det bedste af to verdener

Visionen med samskabelse bygger på en forståelse af, at der skabes en merværdi, når forskellige ressourcer og kompetencer bringes i spil. At befinde sig midt i blandt mange forskellige forståelser og professioner kan dog være en turbulent oplevelse:

L: *”Alt var lige pludselig i spil. Det kan også nogen gange godt gøre, når alt er i spil, og man er nysgerrig og interesseret i rigtig mange områder, så har man jo lyst til at få en bid af det hele. Det har været en udfordring, tænker jeg.” (Bilag 3: 39).*

Den manglende afgrænsning i arbejdet kan medføre en uoverskuelighed, for hvordan forholder du dig til dit arbejde og din rolle, når alt er i spil?

J: *"[...] man kan jo have den tanke, at man skal have det hele med og man skal være med i det hele, fordi det lyder spændende. Og jeg tænker også, at nogle ting giver mening, men bare ikke alting, for skal du kunne alt, hvad bliver det så til i sidste ende, hvad er det så der kommer ud af det, hvad er det for en kvalitet? Og der skal vi hver især arbejde med det, som vi er gode til, og som vi synes er skide spændende."* (Bilag 3: 35).

Når alt er i spil kan en løsning være at fokusere på det, som man er god til, og det som hører til inden for ens eget område. Men hvordan gør man det bedst? Der kan, som det følgende eksempel illustrerer, være en hårfin grænse imellem det at holde fast på sit eget og så bringe sit eget perspektiv i spil:

H: *"Her i sidste uge sammen med social og rehabilitering, om natten opstod der en kæmpe konflikt, og de der to afdelingsledere sad i hver deres grøft og sad og småskændtes om det [...] så tog jeg telefonen og ringede og sagde, det var vist på tide at vi drikker en kop kaffe. Så fortalte jeg, vi havde en intention om, at vi ville samarbejde. Jeg brugte det eksempel, for nogle år siden, der så jeg en dokumentarfilm, hvor man viste i tv en mand som havde begået et eller andet kriminelt. Det var på en banegård, de andre skulle beskrive situationen, og der var ikke nogen, der kom frem til den situation, der rigtig var sket. Det vil sige, de ti mennesker, der blev interviewet, de havde hver især set det på deres måde, og så sagde jeg til min kollega: jeg tror vi står med samme situation som de gjorde på banegården, og skal vi ikke prøve at tænke på banegården hver eneste gang vi bliver indblandet i det her."* (Bilag 3: 30).

I eksemplet fremgår det, at socialarbejderen sidder med to aktører som har to vidt forskellige opfattelser af, hvad der er hændt. Begge har de tilsyneladende holdt fast i deres perspektiv, hvorfor de ikke kan blive enige, og hændelsen er endt ud i et skænderi. Socialarbejderen håndterer situationen ved at gøre opmærksom på, at der ikke kun findes én sandhed men mange forskellige sandheder. Der er altid mange forskellige perspektiver på et forløb, hvor det at stå fast på ét, forhindrer at man finder ud af, hvordan aktørerne hver især har oplevet konflikten og deraf også et samarbejde:

H: *"Men det der med at holde op med at tro på, der er én sandhed her i livet. Der er mange sandheder, og når man står og kigger på noget, så vil vi se det ud fra det perspektiv vi nu selv har."* (Bilag 3: 30).

Socialarbejderne er meget opmærksomme på at være åbne overfor andre perspektiver og indgå i et samspil. I det ligger også, at socialarbejderne ikke bliver for specialiserede i noget og formidler deres viden videre:

K: *"Det er netop det, at vi ikke kommer med et eller andet, hvor vi er specialiserede i det her og det er gud."* (Bilag 3: 36).

J: *"Vi har lige undervist i et teammøde i nogle af vores værktøjer i mindfulness, hvor vi fortæller, at det her er skidegodt, det kan I også bruge, når I har nogle samtaleforløb. Vi giver det videre, vi sidder ikke bare og holder på det og tænker, vi kan bare det hele, vi har sandheden."* (Bilag 3: 32).

Gensidighed er en vigtig egenskab ved et samspil. Ved at opgive troen på, at man kan løse opgaver alene og har patent på, hvordan en opgave løses, deler man i stedet viden og bliver således gensidigt afhængige af hinanden:

D: *"Men de bruger jo også os (kommunen red.). De sparrer også med os omkring de oplevelser, de har med andre samarbejdspartnere, hvordan kan de lige det og hvordan gør de det. Altså i systemerne er de meget specialiseret der hvor de sidder, vi har jo hele viften, så nogen gange ved vi noget om noget, og siger så kunne I prøve at gøre sådan, så de bruger også os, også hvis der er nogle beboerne, de ikke kan få fat i. Så det er lidt sådan den ene tjeneste er den anden værd-agtig."* (Bilag 2: 17).

Gensidighed tjener ikke mindst til udviklingen af den bedste løsning, som imødekommer borgerens problemer bedst muligt:

J: *"[...] vi kan noget hver især, og det er vigtigt. Vi kan noget af det samme, og så kan vi hver vores ting. Det er så vigtigt for, at vi kan ramme borgeren bedst muligt, fordi de er ligeså forskellige, som vi er."* (Bilag 3: 32).

B: *"[...] hvis det er det de vil, så skal alle sejl sættes ind på det, og alle etablerede løsninger, hvis de ikke rækker, så må vi ud i, og det er helt sikkert vores styrke, at finde nogle andre huller, nogle andre som kan hjælpe, og blive ved med at kæmpe for den enkelte. For det handler jo om, at vi skal strikke noget sammen for den enkelte, og det kan man så ikke bruge ved den næste som kommer, der er der så nogle andre ting, som der skal reguleres på, og nogle andre som skal hives ind."* (Bilag 1: 7).

For at bringe sin faglighed i spil, i stedet for at stå fast på den, kræver det af socialarbejderne er aktive og byder ind med noget i forhold til deres daglige opgaver og de problemstillinger, som de støder ind i. Socialarbejderne har derfor en bevidsthed om, at de skal bruge hinanden:

H: *"I dag ved vi, at folk er ikke deres diagnose, så vi skal heller ikke være vores diagnose. Fordi jeg nu har beskæftiget mig med psykiatri og udviklingshæmmede, så skal jeg jo også have noget af det andet med, og der skal vi jo byde ind på hinanden."* (Bilag 3: 33).

Så hvordan byder man ind på noget og bringer sin forståelse i spil? Når man kan mærke at man kommer til kort og ikke besidder den optimale viden, for at hjælpe en borger videre, opstår der på naturlig vis en mulighed for dette:

J: *"For eksempel har jeg én, der har noget hjerneskade, og hendes mål er noget hjælp til socialt netværk, hjælp til at forstå posten. Det kan jeg godt arbejde med, men når jeg så kommer til kort, så kan jeg gå til Laila og spørge: hvorfor er det, at hun ikke kan huske det her? Så kan jeg få at vide, at det er fordi, at hun har en skade der og der, og så giver hun mig nogle redskaber til at jeg kan gå videre [...] På den måde er det meget lavpraksis, den måde vi deler viden med hinanden, når man kommer til kort."* (Bilag 3: 33).

I stedet for at holde fast på noget og bare arbejde videre ud fra det man ved og kan, så er det altså også en vigtig del af et samspil, og det at indtage rollen som mellemlid, at erkende sin utilstrækkelighed og deraf være bevidst om sin egen faglighed og sit fags grænser:

K: *"Jeg tror, at hvis man ikke hviler godt i sin faglighed, så griber man til de der få ting, som man alligevel har lidt kendskab til, så er man ikke parat til at tage noget væk, hvorimod hvis man hviler i din faglighed, så kan du sige nej til den her automatpilot som kører og sige: nu skal jeg prøve at lære det nye uden at blande det her sammen. Så er du klar til at du kan tage noget nyt ind, i stedet for bare at downloade det du plejer."* (Bilag 3: 27).

Du kan ikke bidrage i en flerfaglig eller tværfaglig sammenhæng, hvis du ikke ved, hvad du selv kan bidrage med. Der tilkommer at når man er bevidst om sin egen faglighed, er man klar til at både byde ind på noget men lige så vigtigt, også at tage noget nyt ind, så nye løsninger kan udvikles. I dette samspil skabes

der en merværdi. Socialarbejdere fortæller her om, hvad der sker, når det bedste af to verdener forenes:

E: *"Egentlig vil jeg synes, at det er en synergieffekt, fordi jeg synes også at det optimerer arbejdsgangen i forhold til, når man sidder så mange forskellige aktører, at kunne høre det fra forskellige perspektiver."* (Bilag 2: 20).

G: *"Der bliver skabt en form for synergi, positiv energi omkring et udsat boligområde. De to ting er næsten antonymer. Du sætter nogle folk sammen med hver deres arbejdsområder, så kommer der sådan en form for energi, hvor man er fælles om et mål og så har man et fokus."* (Bilag 2: 24).

I et samspil hvor aktører er bevidste om deres faglighed og bringer denne i spil, byder ind med viden og selv tager ny viden ind, forstærker deres perspektiver hinanden og der er grobund for at udvikle den bedst mulige løsning til gavn for borgeren.

Et fælles tredje

Socialarbejderne håndterer også de mange forskellige forståelser ved at styre efter et fælles mål. Arbejdet består heri i at diskutere forskellige forståelser og synsvinkler på problemstillingen og finde frem til et fælles mål eller mening, som kan forene dem:

F: *"Det er igennem samarbejdspartnere, at vi arbejder. Og så handler det om at se snitfladerne af noget, og så gå efter det."* (Bilag 2: 19).

L: *"Vi er mange forskellige fagligheder, men vi har bare det samme for øje."* (Bilag 3: 41).

E: *"Så er det jo det der med at huske på, at fordi du sidder der og taler ud fra dit perspektiv og jeg taler du fra mit perspektiv, så har vi jo et eller andet fælles tredje her, som vi helst skulle kunne komme ind til, og så er det jo nok også et eller andet med, hvordan kan vi hjælpe hinanden til det."* (Bilag 2: 20).

K: *"Og når nu vi for eksempel kører noget sammen, så er jeg selvfølgelig højest råbende med det der interesserer mig mest, så bakker du måske lidt tilbage og snakker, og når du begynder at snakke om det, der interesserer dig, så bakker jeg tilbage. Så vi står altså lige*

pludselig og har to spidskompetencer, men stadig det samme sprog. Fordi vi har bygget en grund op.” (Bilag 3: 32).

Et samspil er betinget af noget fælles, et fælles sprog, mål eller mening med problemet. I det følgende eksempel fortæller en socialarbejder om, hvordan det at finde en fælles mening og forståelse mellem forskellige opfattelser og udgangspunkter medvirkede til at bringe forældre og skole tættere sammen:

F: *”[...] så spurgte moderen, hvorfor er vi her. Hun kunne ikke se, hvorfor hun var kaldt ind, og der var remset en helt masse op. Da jeg så sagde til hende, at udfordringer kan også betyde, at det kan være et problem, som man lige skal arbejde lidt på. Så sagde hun: jamen jeg har ikke nogen problemer, siger I der er problemer med mit barn. Så fortalte jeg yderligere, at hvis barnet ikke har et sprog i dag, betyder det ikke at det et problem, men hvis det fortsætter på den måde, så kan det udvikle sig til et problem. Og så kunne hun godt se det. Så begyndte hun at stille en helt masse relevante spørgsmål: hvad skal jeg gøre, hvad kan du anbefale mig. Så kunne hun lige pludselig se, at vores samtale havde en mening, at det handler om at styrke barnet, det handler ikke om, at nu kommer jeg og siger, at I ikke er gode nok som forældre.” (Bilag 2: 21)*

Eksemplet viser, at socialarbejderen forener parterne i forsøget på at finde en fælles mening og forståelse med samtalen, og at der på denne vis dannes et grundlag for at hjælpe både barnet, moderen og skolen videre. En anden vigtig egenskab ved et samspil er derfor også udviklingen af et fælles sprog eller mening, som bygger på forskelle.

Ejerskab

Samskabelse forudsætter at borgerens og lokalsamfundets ressourcer inddrages i opgaveløsningen, så der i fællesskab kan udvikles den bedst mulige løsning. Socialarbejderne er derfor også afhængige af aktørernes forskellige perspektiver og forståelser, hvor borgeren på naturlig vis tildeles ejerskab i processen. Kategorien ejerskab sammenfatter, at du som mellemlid tildeler borgerne en aktiv rolle i processen, så borgeren bliver en ligeså vigtig samarbejdspartner som de øvrige, hvor ekspertisen i ligeså høj grad ligger ved borgeren som hos socialarbejderen.

En vigtig opgave består i at etablere muligheder for, at borgere kan tage del i samskabelsesprocesser og deraf skabe sig noget. Socialarbejderne arbejder derfor også for at fremme deltagelse. Når borgeren og dennes behov sættes i centrum skal arbejdet individuelt tilrettelægges, hvilket kan være lidt af en kreativ udfordring, som socialarbejderne håndterer ved at bruge deres sociokulturelle indsigt i borgerens liv.

Borger i centrum

Helt centralt for det sociale arbejde ud fra en samskabende optik er, at borgeren og dennes behov sættes i centrum og får mulighed for at tage del i opgaveløsningen. For at der kan skabes en ny løsning, som er relevant for målgruppen, er det af afgørende betydning, at også borgeren bliver en vigtig samarbejdspartner. Socialarbejdere fra de forskellige projekter fortæller her om borgerens betydning for processen:

B: *"Det er lige nøjagtig den enkelte som kommer til at sætte rammerne for, hvad der kommer til at ske, og kan vi fornemme bare en flig af noget, kan vi få mulighed for at gøre noget, så tænker jeg, at det er derfor, jeg har kastet mig ind i det her, fordi det bliver nærværende for mig. At den enkelte kan komme i centrum."* (Bilag 1: 8).

G: *"Og de er i høj grad med til at definere, hvad der kommer til at ske. Jeg fortæller dem ikke det, jeg synes de skal gøre. For allerede der, så har jeg afskåret dem fra den mulighed at de kan bidrage med noget, fordi det er meget vigtigt at få dem til at få ejerskab."* (Bilag 2: 22).

J: *"K og jeg kører mindfulness, og det er hele tiden dynamisk og i bevægelse. Vi har måske en idé om, hvad vi skal i dag, men hvad er det lige som popper op den dag og med de her borgere."* (Bilag 2: 27).

Fælles for socialarbejderne er, at de alle sætter borgeren i centrum for opgaveløsningen og giver afkald på rollen som ekspert. At give afkald på rollen som ekspert er en vigtig egenskab i forhold til at kunne tildele borgerne ejerskab. De udsatte tildeles ansvar og anskues som aktive medlemmer af samfundet, som har mulighed for at tage del i det sociale arbejde:

I: *"(Vi, red.) stiller dem til regnskab på den gode måde. Spørger dem hvad har du selv gjort, hvem tror du kan hjælpe dig rundt omkring. Vi fortæller det er et samarbejde, vi kan ikke gøre det uden dig, og vi stiller også krav."* (Bilag 3: 43).

Ved at tildele borgeren ansvar gøres de til en vigtig samarbejdspartner i processen, hvor de får mulighed for at være med til at skabe noget. Samskabelse fremkalder derfor et mere ligeværdigt forhold mellem socialarbejder og borger, hvor ekspertisen i høj grad også ligger ved borgeren, hvor denne tildeles ejerskab over sin situation. Men det er langt fra altid sikkert, at borgeren vil eller for den sags skyld kan bidrage med noget. Særligt kan det være en udfordring at få udsatte grupper, som ofte besidder flere komplekse sociale problemer og sammenlignet med andre borgergrupper er mindre ressourcestærke, til at bidrage. En socialarbejder fortæller her om, hvordan en vigtig del af deres opgave også beror på at etablere muligheder for, at gruppen kan tage del i noget og skabe sig noget:

B: *"Fordi vi skal jo ikke være den drivende kraft, de skal jo ligesom selv få det her til at vokse derovre, og hvis de selv kan få en lille bitte smule ejerskab overfor det [...] Ansvar er som sådan ikke noget, vi skal give dem, men det er noget jeg tror hen af vejen, at de kommer til at få i kraft af, at de skaber sig noget og selv tager det."* (Bilag 1: 6).

Citatet illustrerer et menneskesyn som bygger på, at mennesker skaber sig et ansvar i kraft af, at de skaber sig noget. Ansvar skal ikke gives, mennesket tager det selv, hvis de får de rigtige muligheder for det. Socialarbejderne har en vigtig rolle i forhold til at sikre disse muligheder og arbejde for, at mulighederne eksisterer så borgerne kan udvikle sig og få lyst og overskud til at tage aktiv del i opgaveløsningen. At fremme deltagelse kan kræve mange ting, hvor socialarbejderen må være fleksibel og omstillingsparat i forhold til at sikre deltagelse:

B: *"Altså vi skal ud og have givet dem noget, som er bedre end det der. Og der tænker jeg, at jeg vil da altid være med til, hvis de træder ind ad døren, der vil jeg være der lige nøjagtigt med, hvor kan vi bære det hen og hvor kan man dreje lidt, så de får mere selvtillid, så de selv gør noget med gøemoget. Hvis der er nogen som bare pipper lidt om,*

hvad de godt kunne tænke sig, så er jeg på banen. Så vil jeg suse på alkoholklinikken eller hvad det nu kræver [...].” (Bilag 1: 7).

Samskabelse fremkalder derfor ejerskab, idet socialarbejderen arbejder for at fremme deltagelse og mulighederne for, at borgere kan tage et personligt ansvar og selv tage del i udviklingen af de aktiviteter, som kan hjælpe vedkommende videre. Individuelt tilrettelagt arbejde som bygger på borgerens ønsker og behov er nøglen til dette, men som vi skal se nærmere på i de næste afsnit, kan det også være en kreativ udfordring, som kræver meget af socialarbejderen.

Kreativitet

En udfordring ved at sætte borgeren i centrum er, at der ikke findes nogle formler for arbejdet, og at man hele tiden skal tænke kreativt:

J: *”Udfordringerne det er også, hvor jeg som medarbejder står, skal tænke kreativt og finde ud af, hvad gør jeg lige her [...] Du kan ikke bare sige, nu kommer X, så gør jeg sådan og sådan. Det er individuelt, og det kræver rigtig meget af mig at tænke kreativt og tænke nyt.” (Bilag 2: 34).*

Socialarbejderen fortæller her, at det kræver rigtig meget af hende personligt at skulle tænke kreativt herunder at tænke ind, hvem eller hvad som kan hjælpe borgeren. Som mellemlid handler en stor del af arbejdet derfor om, at tænke og trække relevante partnere ind i opgaveløsningen. Dog er det vigtigt, at formålet med at tænke flere aktører ind ikke bliver at diskutere faglighed og ender ud i en kamp mellem professioner, men at man sammen arbejder for at få øje på, hvad det bedste for borgeren er. I det følgende citat fortæller en socialarbejder om, hvordan han har kunnet spore et skifte i tankegangen fra fokus på professionerne til fokus på borgeren:

K: *”Førhen var det meget os og dem. Behandlingspsykiatrien på den ene side, socialpsykiatrien på den anden side, og så var det borgeren i midten. De gjorde et eller andet fra den ene side, vi gjorde noget fra den anden side, men er det ikke meningen at vi skal have borgeren i fokus? Det skal ikke handle om, hvad vi gør, vores sted og hvad vi kan, men det er borgeren det drejer sig om.” (Bilag 3: 38).*

Et vigtigt element i samskabelse er fokus på borgeren, så man undgår interne faglige kampe og i stedet sikrer, at man i fællesskab udvikler den bedste løsning til gavn for den enkelte, så denne opnår ejerskab over sin situation. Socialarbejderne håndterer derfor også de kreative udfordringer ved at holde fokus på borgeren, så det ikke bliver til en intern kamp om, hvem som har ret.

Kreativitet er også et vigtigt led i forhold til arbejdet med udsatte grupper, idet borgergruppen på nogle punkter lever et anderledes liv sammenlignet med den almindelige dansker. Individuelt tilrettelagt arbejde kalder på kreativitet og kulturel indsigt:

A: *"Hvis man skal arbejde med de her skæve vinkler og de her skæve mennesker, så skal man kigge på det på en anden måde og turde gøre det lidt anderledes. Det er nødvendigt for at det kan lykkes, fordi hvis du bygger noget for firkantet op og tager hensyn til det hele, så kommer man bare ikke videre."* (Bilag 1: 4).

F: *"Den her opgave den er ikke bundet af mig, men den er betinget af at man kender til kultur og kender de mennesker, man har med at gøre. Det er det som er meget vigtigt."* (Bilag 2: 22).

For at der kan igangsættes en udviklingsproces og udvikles nye og bedre løsninger på komplekse problemer kræver det altså kreativ tænkning, som tager sit udgangspunkt i den enkelte borger og dennes liv, for at vedkommende kan tage aktiv del i processen og på sigt opnå ejerskab over sin situation. Egenskaber som kreativitet og individuelt tilrettelagt arbejde er derfor også vigtige egenskaber, som danner grundlaget for at borgeren opnår ejerskab.

Tillid og relationer

For at samskabelse kan lykkes, kræver det, at socialarbejderne har en tro på at andre aktører, herunder også borgere, besidder ressourcer og kan bidrage med noget. I en samskabende optik er der derfor ikke nogen, som ikke kan inddrages hverken borgere eller samarbejdspartnere. Kategorien sammenfatter, at når socialarbejderen udviser en tro på den enkelte, åbner borgerne sig op, og der skabes et grundlag for en tæt relation. Dog er relationen smidig i den forstand, at der ikke er tale om et afhængighedsforhold, men en relation som også bygger på et produktivt samspil med andre partnere.

Som mellemed kan du i kraft af din bevægelighed og position opnå en god kontakt til borgere. Socialarbejderne uden myndighed har angiveligt nemmere ved at opnå tillid til borgere og styrker forbindelsen mellem system og borger ved at føre tilliden fra borgerne videre til systemet. Dog bestemmer den organisatoriske placering ikke alene socialarbejdernes evner til at opnå tillid, idet en vigtig egenskab ved at være et mellemed, er at komme tæt ind på livet af borgerne og fælles for socialarbejdere er også, at de uafhængig af deres organisatoriske placering, tillægger det at komme tæt på borgerne meget stor værdi.

At tro på den enkelte

For at sikre at den enkelte kan tage aktiv del i det sociale arbejde, er det nødvendigt at socialarbejderne har en tro på den enkelte. Troen på at alle kan bidrage med noget er en vigtig egenskab ved at være et mellemed:

A: *"Det er meget vigtigt, at finde en funktion og så stole på det, og så sige, at så løser de den opgave, og så stoler jeg på det. Hvis de ikke magter det, så kommer de og siger fra, og så er der en anden som gør det. Det er der jo også noget meget ansvarsfuldt over. Jeg går ikke op i at dele så meget op. Jeg har tillid til at alle kan være med til at løse en opgave."*
(Bilag 1: 3).

B: *"Hvis man tager udgangspunkt i at alle er velkommen, høj som lav, og at alle kan have sin mission i det her."* (Bilag 1: 6).

Socialarbejderne betragter borgerne som aktive deltagere, der besidder ressourcer. Selvom målgruppen er socialt udsatte med komplekse problemstillinger, har socialarbejdere en tro på, at de kan bidrage med noget og tage aktiv del i det sociale arbejde:

A: *"Jeg kan ikke arbejde med påvirkede mennesker, men jeg kan jo gøre det dagen efter, hvis de ikke er det. Og så starte der. Og det er der, jeg tror folk tager fejl, for hvis de møder dem liggende foran båltonden helt splattet, så er det klart, så kan man ikke arbejde med dem. Men ham som ligger der, han ved også, at han kan komme til mig dagen efter, og så kan vi starte derfra. Så jeg mener, at man kan faktisk nå alle."*
(Bilag 1: 3).

Altså har socialarbejderne en ubetinget tro på, at man kan nå alle, og at alle borgere kan være med i samskabelsesprocesser. Hvis der er nogen som ikke kan være med, handler det ikke om borgeren, at denne ikke er ressourcestræk nok, men om faciliteringen af samskabelsen, at socialarbejderne ikke har være gode nok til at tænke andre parter ind, som kan skabe gode rammer for opgaveløsningen:

H: *"Jeg synes simpelthen det er en lorte-tænkning, at mennesker er for tunge og for svære. Nej, man må gå i gang med den opgave der nu er, og så prøve at løse det. Så det har altid været mit mantra: der er ikke nogen borgere som er for tunge. Vi skal løfte den opgave vi får, så kan det godt være at vi ikke er de bedste til det, at der er nogle organisationer, som kan løfte opgaven meget bedre, men det synes jeg er et helt andet udgangspunkt."* (Bilag 3: 38).

Når socialarbejderne udviser en tro på den enkelte og møder borgeren og de problemer, som de præsenterer med en åbent sind, får de borgerne til at føle sig trygge og åbne op. På den måde får de opbygget en tæt relation til den enkelte:

C: *"Vi arbejder jo rigtig meget med at få skabt en god kontakt og være anerkendende og være meget aktiv lyttende. Så starter vi jo derfra, hvor borgerne åbner rigtig rigtig meget op for det her, og de fortæller sandheden, vi beder ikke om sandheden, vi tror på hvad de siger."* (Bilag 2: 16).

Hvor tæt relationen mellem socialarbejder og borgeren er er meget forskellig, og socialarbejderen må også være bevægelig og smidig i forhold til, hvad borgerens ønsker for et samarbejde kræver:

J: *"Nogle har måske brug for at have den tætte, at vi mødes måske hver dag eller sender sms'er hver dag, andre kommer måske om en måned. Det er så individuelt [...] Nogle har brug for måske stille og roligt at få en fornemmelse af dig som tovholder, at vi kan mødes ude til at begynde med og så stille og roligt, så kan vi måske mødes næste gang i caféen eller hjemme ved vedkommende eller på bænken nede på torvet."* (Bilag 3: 36).

Smidigheden er også medvirkende til at understøtte et samspil og tankegangen om, at man ikke kan løse en opgave alene. For borgeren betyder det nye

muligheder. Muligheder for også at opbygge nye relationer, se sig selv på nye måder og få en anden rolle:

J: *"Borgerne fik jo også nogle andre bekendtskaber, og så kan de finde ud af: hov, nu kan jeg faktisk noget, som jeg ikke var klar over, at jeg kunne før, fordi jeg er kommet sammen med nogle andre og fået en ny rolle. Og det har betydet rigtig meget i forhold til den enkeltes udvikling."* (Bilag 3: 27).

Smidigheden har også betydning for forholdet mellem socialarbejder og borger, og kan være medvirkende til at 'bløde op' for det traditionelle afhængighedsforhold:

J: *"Vi har ikke nogle borgere, vi er tovholdere for nogle. Men der kan være nogle af mine borgere, se nu sagde jeg det igen, men det kan give mening at snakke med andre end mig, for det bliver sårbart, hvis det kun bliver mig. Tværtimod siger jeg: prøv lige at snak med ham om det eller gå derhen, der ved de noget om det og det. Så det ikke bliver det der afhængighedsforhold, hvor det kun er J, som kan hjælpe mig."* (Bilag 3: 37).

En vigtig egenskab ved tillid og relationer er derfor at tro på både borgere og samarbejdspartnere, og at disse kan bidrage med noget. Denne tro medfører en tæt relation, men ikke en relation som afføder et afhængighedsforhold. Tværtimod er relationen mellem parterne smidig, hvilket understøtter et produktivt samspil, som efterlader borgeren med stærke muligheder for at udvikle sig.

Organisatorisk placering

Som mellemlid kan du angiveligt opnå en helt anden relation til borgerne end repræsentanter fra et kommunekontor. Dette kan muligvis skyldes den organisatoriske placering, hvor de som ikke besidder myndighed¹⁴ ikke repræsenterer systemet, og derfor har nemmere ved at opnå borgerens tillid:

D: *"[...] meget af det det er jo personbåret af det der foregår, så den relation som vi får skabt til beboerne, den gør jo at vi kommer meget tæt ind på livet af dem. Så vi har en kontakt til beboerne, som systemerne ikke helt på samme måde får, fordi de er en del af*

¹⁴ Når jeg skriver *uden* myndighed referer jeg til projektets socialarbejdere, som er en del af et privat-offentligt partnerskab, som ikke besidder myndighed til at træffe beslutninger og udøve lovregler eller bestemmelser.

et system og kommune. Det kommunale er jo meget sådan, det er noget man skal og man er forpligtet, man bliver administreret, det bliver man ikke her hos os, og vi gør ikke noget, før beboeren beder os om hjælpen.” (Bilag 2: 15).

G: *”Ved at vi går ind som ikke myndighed, beboeren får lettere ved at få tillid til os, hvis du kan åbne for den her tillid, så har du nemmere adgang til deres lille univers. Tillid fører til åbenhed [...] For hvis du bare sidder her og kontrollerer det hele, hvert eneste ord, fordi du er bange for myndighederne og hvad de kan finde på, så allerede der så har du ligesom lukket for nogle muligheder.” (Bilag 2: 24).*

Samskabelse kan som sagt finde sted på mange forskellige niveauer og inkludere alle former for aktører herunder socialarbejdere, som er tilknyttet den offentlige, private eller frivillige sektor. Som samskabende aktør uden myndighed i et privat-offentligt partnerskab består en stor del af arbejdet i at føre den tillid, som de opnår, videre til systemet og derved forbedre forholdet mellem borger og system:

D: *”Vi er dem som skaber tilliden, og hvis de har tillid til os, og vi har tillid til nogen andre, så kan vi føre den her tillid videre, så arbejdet bliver nemmere for systemet.” (Bilag 2: 15).*

C: *”Det er beboerens relation til os, som skaber relationen til sagsbehandleren. Jeg ved ikke hvad det er, der sker bare et eller andet.” (Bilag 2: 18).*

At positionere sig som mellemed og facilitere samskabelsesprocesser handler derfor om at styrke forbindelsen mellem system og borger, hvor socialarbejdere uden myndighed bruger deres muligheder for at opnå tillid til at bygge bro mellem parterne. Følgende citat fremhæver dog, at den organisatoriske placering ikke har entydig indflydelse på, at de kan opnå en tillid og en kontakt som socialarbejdere med myndighedsfunktion ikke kan:

F: *”[...] selvfølgelig kan man sige, at jeg er ikke kommunal, men så samtidig så har jeg også underretningspligt, og vi kommer også, hvor vi har en kalender foran os, vi har jo et system, om det er kommunalt for dem eller ej, det betyder ikke så meget. Den her opgave den er ikke bundet af mig, men den er betinget af, at man kender til kultur og kender de mennesker, man har med at gøre.” (Bilag 2: 22).*

Positioneringen forudsættes altså ikke af deres organisatoriske placering alene, men er også betinget af, at man som socialarbejder arbejder med relationer, får opbygget en tæt og god kontakt til borgeren og kommer tæt ind på livet af vedkommende. Imidlertid tyder noget på, at deres organisatoriske placering forudsætter forskellige muligheder for at positionere sig i midten. I det følgende afsnit vil jeg se nærmere på, hvordan socialarbejdere med myndighedsfunktion må gå nogle mere drastiske omveje, for at nærmer sig borgerne.

Bureaukrati

Kategorien sammenfatter, at et bureaukratisk arbejde, herunder regler, kontrol, krav og standardisering repræsenteret i et samarbejde med det offentlige system, bremser samskabelsesprocesser. Regler og kontrol kan hurtigt komme til at styre et forløb og sætte både medarbejdere og borgere i en venteposition. Når en forståelse lægges ned over arbejdet bremser det handling og lysten til at indgå i samskabelse.

Socialarbejderne håndterer de udfordringer, som et bureaukrati skaber ved at tilsidesætte det bureaukratiske arbejde, og i stedet fokusere på handling. Dette har selvsagt en forskellig risiko afhængig af socialarbejdernes organisatoriske placering.

Venteposition

Socialarbejderne forstår bureaukratiet som noget, der besværliggør et samarbejde. Et samarbejde med kommunen foranlediger oftest en omfattende tung proces, som koster tid og fastholder både medarbejdere og borgere i en venteposition:

C: *"Jeg tror, det er bureaukrati nogen gange, som vi jo selv har været med til at bygge, som kan være en kæmpe stor udfordring for os, fordi hvis vi skal nå at snakke med kommunen, boligforeningen, advokaten, fogeden, så kan det jo gå helt galt, vi ved jo godt, at det i sidste øjeblik nok skal lykkes, men det er hårdt at se borgeren under pres, og det er jo 8 uger det nogen gange tager at få svar, og det synes jeg, det er rigtig lang tid, og det er jo hårdt for borgeren, at sætte mennesker i venteposition."* (Bilag 2: 16).

Samskabelse kræver en åbenhed for andre forståelser og et ligeværdigt møde, hvor der ikke er én part som overtager ansvaret, og har en vigtigere eller mere magtfuld rolle. Når socialarbejderne møder udfordringer i samskabelsesprocesser, handler det om netop dette, hvor en og kun en forståelse får lov til at styre forløbet. Når man bliver sat i en venteposition handler det ofte mere om, at kommunen sætter rammen og styrer processen, end om at få lov til at handle og få lov til at skabe noget. Idet socialarbejderne skal arbejde for at få lov til at handle, fungerer bureaukratiet som en fjende for samskabelse og bremser processen:

A: *"Den største hindring, det er at få lov til at skabe noget."* (Bilag 1: 2).

D: *"Jeg er jo sagsbehandler, så jeg har jo forhen siddet med myndigheden, hvor jeg i en sag nogen gange godt kan tænke: gør det nu. Altså tryk nu på den knap eller bevilg nu det her, fordi vi kan bare ikke komme videre, hvis det her ikke virker. Og det er jo fordi, at jeg kan sidde herude og se det hele oppefra, hvor de er i det. Så det er der, hvor det nogen gange bliver rigtig udfordrende for mig, og åh, så bliver vi nødt til at gå en anden vej, tit så får vi løst det, som vi synes, det skal løses i forhold til beboeren, men nogen gange går vi nogle gevaldige omveje."* (Bilag 2: 16).

Socialarbejderne tackler udfordringerne, ved at gå nogle omveje, hvilket drejer sig om at handle, så der sker noget i forhold til borgerens sag og for at hjælpe borgeren videre. Dette kan indebære en form for ulydighed, hvor det bureaukratiske arbejde tilsidesættes til fordel for handling og kontakten med borgeren. Det at skulle gå nogle omveje er en egenskab ved bureaukratiet, som bremser samskabelse. I det følgende fortæller en socialarbejder om, hvordan han bevidst vælger at arbejde antibureaukratisk for at få ting til at ske:

A: *"[...] min indgangsvinkel til det, det er at jeg skal løse en opgave, hvor nogle ting er formelle, og dem skal man overholde og det skal man gøre, og andre gange, for nogen gange så kan man ikke være i den der, hvor man hele tiden ikke kan gøre noget før (pause), nogen gange tænker vi os ikke så meget om, så gør vi det bare, så går det godt, så går det fint, og så får vi tilgivelse. Det er lidt af den stil, jeg synes, man også lidt må have nogle gange. Jeg vil gøre det på en ordentlig måde, også informere mine chefer om det og de andre også, men vi er også nødt til at gøre det andet, når vi har med de her mennesker at gøre. Derfor så har jeg lidt med af begge dele, og det tror jeg, det er meget vigtigt man har."*

Jeg har ikke sådan nogle kvaler med det, jeg er lidt sådan anarkistisk, og det kan nogen måske synes, at jeg ikke er til at styre, men sådan er det nogen gange.” (Bilag 1: 1).

En anden socialarbejder fortæller her om, hvordan: L: *”Det kan være en meget stor kamp engang imellem.” (Bilag 3: 40).* Hun kæmper for at finde en måde at omgås systemet krav om målopfyldelse:

L: *”[...] nogen ting bliver vi bare nødt til hurtigt at få udarbejdet, og så tager vi det op igen efter noget tid og så gør vi, så er vi måske nok en lille smule udydige kan man sige, så gør vi det vi kan bedst formående. Fordi når man sidder og kigger borgeren i øjnene, så er det helt klart den person, som kommer først. Så kan det godt være, at der er en forventning om sådan nogen ting her, men hvis borgeren ikke er klar til at udfylde alle de her mål, så er det overgreb, at begynde at sige: jamen det skal du, selvom du sidder her og er i dyb krise.” (Bilag 3: 41).*

Paradoksalt nok handler kravene om målopfyldelse om borgerinddragelse, men hvis borgere er i dyb krise kan forfølgelse af disse krav fører til overgreb. Et bureaukratisk arbejde, herunder krav om standardisering, er derfor vanskeligt for socialarbejderne at få til at stemmeoverens med et menneskesyn, som søger at sætte borgeren i centrum samt et individuelt tilrettelagt arbejde. Positioneringen i midten omfatter at virke i et spændingsfelt af modsatrettede forståelser og kan være følelsesmæssigt belastende:

A: *”Derfor så har jeg lidt med af begge dele, og det tror jeg, det er meget vigtigt man har. Jeg har ikke sådan nogle kvaler med det, jeg er lidt sådan anarkistisk, og det kan nogen måske synes, at jeg ikke er til at styre, men sådan er det nogen gange. Og hvis det så ender med, at du ikke kan være i det, fordi det ikke kan stemme overens med det som jeg mener eller føler, at jeg ikke kan leve op til det, både i forhold til de udstødte hjemløse og samarbejdspartnerne, så må jeg jo tage et valg. Så bliver jeg enten fyret eller også må jeg gå selv, sådan kan det jo godt være, sådan kan det jo godt ende i det her minefelt.” (Bilag 1: 1).*

Handling

At blive sat i en venteposition kan resultere i, at de implicerede aktører, herunder både socialarbejdere og borgere, mister deres tiltro og lyst til at indgå i en samskabelsesprocess:

E: "[...] når man ligesom har sagt go på noget, og man ligesom tænker: det er nu, og det er lige nu. Og så lidt følelsen af at have rekrutteret nogle frivillige, jamen faktisk for et år siden, og så ligesom føle at man satte dem i venteposition, fordi vi skal det lige om lidt, jamen det er lige om lidt, og så gik der alligevel de her 3-4 måneder. Der har jeg prøvet at bevare gejsten." (Bilag 2: 20).

B: "Det var helt vildt den entusiasme, som de unge lagde i det (sommerhusturen red.), og så kommer man hjem, og så præsenterer man det, og så falder man tilbage i et hul igen. Og det betyder jo så, at de begynder at miste troen på det, og så begynder der at komme små ting op, så kommer der en campingvogn, flere båltonder, hvis der ikke sker noget, så vil de jo selvfølgelig heller ikke være med, og så tror jeg, vi mister dem, og så begynder de selv at organisere sig. Og så er det jo, at vi skal gå at sige: jo, kom nu! Men jeg kan godt høre, at det kniber med at blive ved med at komme med det brede smil." (Bilag 1: 8).

Socialarbejderne har svært ved at facilitere et samarbejde, når bureaukrati og regler styrer forløbet og er medvirkende til at den ene part bliver sat i en venteposition. Når tankegangen bag samskabelse derimod så småt begynder at gøre sit indtog i praksis, og det offentlige gør plads til andre forståelser og initiativer, vil et samarbejde med kommunen opleves som berigende frem for udfordrende. Her fortæller en socialarbejder om, hvordan han oplever forandringerne efter en reorganisering efter en samskabende optik. Her tydeliggøres det, at decentraliserede løsninger fremmer handling:

K: "Det er ikke ligeså lukket som det var før, det er faktisk meget nemmere, for når en ny borger kommer ind, så skal vi ikke til at igennem den helt store maskine, det går ret hurtigt, det er bare lige at komme ind og få en snak og det der, og så kan de egentlig begynde at få hjælp, når de går ud af døren igen. Det er ikke sådan, at vi skal stå og vente. Hvis der er en borger med problemer, så hjælper vi." (Bilag 3: 26).

Forandringerne udmønter sig på den måde, at medarbejderne også fysisk åbner op for hinanden, og møder hinanden med et åbent sind og en åben dør:

K: "Det er ikke nogen barriere. For skal vi også lige pludselig have fat på en socialrådgiver, det er ikke engang sådan med at vi skal banke på og vente på at døren bliver åbnet, døren står åben. Det går virkelig så glat det der, man skulle tro, at det var løgn." (Bilag 3: 38).

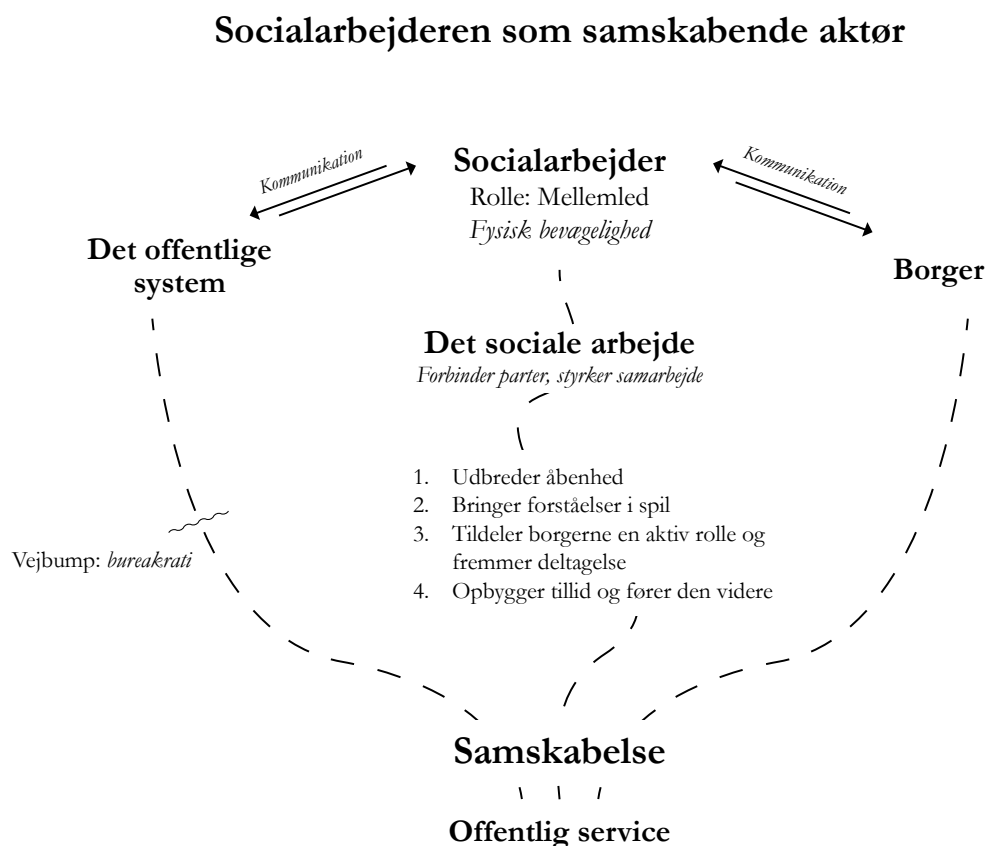
Åbenhed overfor andre perspektiver og forståelser fører derfor i sidste ende til, at der opstår en større mulighed for at handle, og deraf mulighed for hurtigt at hjælpe borgeren videre. En anden vigtig egenskab ved bureaukratiet er derfor også, at det indeholder kilden til forandring og deraf handling.

*

OPSAMLING

Relation mellem kategorierne

Nedenstående figur er et forsøg på at illustrere rollen som samskabende aktør, samt hvori det sociale arbejde ligger:



Positioneringen mellem det offentlige system og borgeren er først og fremmest betinget af, at socialarbejderne indtager en flydende position, hvor de er fysisk bevægelige og kan rykke sig tættere på borgerne end tidligere. Dette kommer til udtryk ved, at socialarbejderne fysisk rykker ud af kommunekontorene, hvor der skabes et mere ligeværdigt møde mellem socialarbejder og borger. Positioneringen mellem system og borger betyder, at socialarbejdere som samskabende aktører møder mange forskellige aktører og forståelser, og at der ikke eksisterer en klar afgrænsning i forhold til deres arbejdsopgaver.

Det første led i positioneringen som mellemlid fører derfor til udviklingen af åbenhed. Åbenhed dækker over en modtagelighed overfor omverdenen, som udvikles i takt med, at socialarbejderne bevæger sig på tværs

og får et vigtigt indblik i de mange forskellige forståelser og perspektiver, som dækker det sociale arbejde.

Åbenhed optræder som en todelt proces. Samtidig med at socialarbejderne udvikler en stor grad af åbenhed, arbejder de også for at udbrede åbenhed. Socialarbejderne forbedrer betingelserne for samskabelse ved at bringe parter sammen og åbne op for deres forudfattede opfattelser af hinanden. Andet led i positioneringsprocessen bliver at indgå i et samspil med aktører og bringe forståelser i spil, så der skabes en merværdi. For at kunne indgå i et samspil kræver det, at aktører etablerer en åbenhed og erkender, at de er gensidigt afhængige af hinanden. Et samspil er betinget af, at aktører lærer at bruge hinanden. At aktører opgiver troen på, at de kan løse en opgave alene og i stedet erkender deres utilstrækkelighed og bliver bevidste om deres faglighed, herunder hvad de kan bidrage med og hvor de kommer til kort.

En udfordring ved positioneringen i midten kan være at navigere rundt i mange forskellige forståelser og perspektiver. I forlængelse heraf kan samskabelse ikke lykkes, hvis én forståelse styrer samspillet eller lægges ned over arbejdet, da det derved ikke er muligt at skabe en merværdi. Socialarbejderne håndterer de mange forskellige forståelser ved at styre efter et fælles mål, som kan forene dem. Et bureaukrati repræsenteret i regler, kontrol og krav er derfor også bremsende for samskabelse, idet det ofte kommer til at sætte både borgere og medarbejdere i en venteposition, og i forlængelse heraf kommer til at styre forløbet. Dette udgør en stor udfordring, som socialarbejderne håndterer ved at iværksætte en form for ulydighed, hvor det bureaukratiske arbejde negligeres og handling i stedet prioriteres.

Socialarbejderne er afhængige af borgerens perspektiv, hvor borgeren på naturlig vis tildeles ejerskab og sættes i centrum for opgaveløsningen. Det tredje led i positioneringen mellem det offentlige system og borgeren går derfor ud på, at socialarbejderne fremmer deltagelse og etablerer muligheder for, at borgere kan tage aktiv del i samskabelse. Menneskesynet i lyset af samskabelse forudsætter en tro på den enkelte, at alle kan bidrage med noget, er betydelige og kan tage del i samfundsudviklingen. Når socialarbejdere udviser en tro på den enkelte, bliver der skabt et grundlag for en tæt og god relation mellem socialarbejder og borger, og der kan opbygges tillid mellem parterne. Opbygningen af tillid og relationer er det fjerde led i positioneringen,

hvor socialarbejderen som mellemed fører tilliden videre til det offentlige system, og på den vis forbedrer forholdet mellem det offentlige system og borgeren.

Teoretiske refleksioner over perspektiver i socialt arbejde

I mine indledende teoretiske betragtninger vurderer jeg, at de særskilte teoretiske perspektiver indenfor socialt arbejde ikke kan bidrage til en større forståelse af, hvordan man samskaber. I dette afsnit trækker jeg perspektiverne frem igen for at kvalificere valget om, at rollen som samskabende aktør ikke kan forstås på baggrund af teoretiske perspektiver alene men må begribes ud fra den kompleksitet, som de tilsammen udgør.

Lad os prøve at se nærmere på, om der i specialets empiriske fund ligger nogle perspektiver gemt. I interaktionismen er subjektet centralt, og socialarbejdere må arbejde for at forstå den andens perspektiv.¹⁵ Socialarbejderne fra nærværende projekt praktiserer rollen som samskabende aktør på baggrund af bl.a. et interaktionistisk perspektiv:

B: *"Det er lige nøjagtig den enkelte som kommer til at sætte rammerne for, hvad der kommer til at ske."* (Bilag 1: 8).

I: *"Det er jo det her liv som tæller, så vi skal også mærke det og være tæt på det."* (Bilag 1: 2).

Elementer fra læringsteorien er også at spore, hvor ændring og læring af adfærd er i fokus. Individets handlinger og aktiviteter i forhold til omgivelserne betones, hvor socialarbejderen aktivt arbejder for at problemløse og fremkalde læring, så borgeren selv bliver bedre til at tackle problemerne (Hutchinson & Oltedal 2006: kap. 4):

K: *"Han (borgeren red.) følte, at kommunen var bare ude efter ham, og det var på jobcenteret og alt muligt. Så i stedet for, at vi går ind og siger til ham, det passer ikke, så giver vi ham øvelser, hvor han selv begynder at tænke anderledes [...] så nu går han med åbent sind ind til alle møder med kommunen, og er selv kommet frem til, at de er jo ikke nogle røvhuller."* (Bilag 3: 31).

¹⁵ Amerikaneren Jane Adams (1860-1935) tilskrives at være pioner inden feltet socialt arbejde og ophavskvinde til dette indefra-perspektiv (Hutchinson & Oltedal 2006: 106).

I et konfliktteoretisk perspektiv danner socialarbejderne alliance med de underprivilegerede grupper og stiller sig kritisk overfor, hvordan de som har magt i samfundet forvalter den:

L: *"[...] så er vi måske nok en lille smule ulydige kan man sige, så gør vi det vi kan bedst formående. Fordi når man sidder og kigger borgeren i øjnene, så er det helt klart den person, som kommer først. Så kan det godt være, at der er en forventning ovenfra om sådan nogen ting her, men hvis borgeren ikke er klar til at udfylde alle de her mål, så er det overgreb."* (Bilag 3: 41).

Socialarbejderens opgave i et konflikteoretisk perspektiv bliver derfor, at give de berørte mulighed for selv at forbedre deres situation:

B: *"Altså vi skal ud og have givet dem noget, som er bedre end det der. Og der tænker jeg, at jeg vil da altid være med til, hvis de træder ind ad døren, der vil jeg være der lige nøjagtigt med, hvor kan vi bære det hen og hvor kan man dreje lidt, så de får mere selvtilid, så de selv gør noget med gøgemøget."* (Bilag 1: 7).

Et systemteoretisk perspektiv, hvor det som er fælles på forskellige niveauer bliver centralt, får også betydning for, hvordan socialarbejdere praktiserer rollen som samskabende aktør. Socialarbejderen har her en vigtig opgave i at få forskellige stemmer og synspunkter frem i forhold til at samle enkeltdelene om en helhed:

E: *"Så er det jo det der med at huske på, at fordi du sidder der og taler ud fra dit perspektiv og jeg taler du fra mit perspektiv, så har vi jo et eller andet fælles tredje her, som vi helst skulle kunne komme ind til, og så er det jo nok også et eller andet med, hvordan kan vi hjælpe hinanden til det."* (Bilag 2: 20).

Socialarbejderne praktiserer rollen som samskabende aktør på baggrund af flere perspektiver, hvor rollen kræver et udgangspunkt i både individet og en anerkendelse af strukturerne (Meeuwisse & Swärd 2004: 95). Både et interaktionistisk, konfliktteoretisk, læringsteoretisk og systemteoretisk perspektiv er at spore i socialarbejdernes udtalelser, hvoraf hvert perspektiv har forskellige opfattelser af, hvori problemet ligger. Et konflikt- og systemteoretisk perspektiv tager udgangspunkt i, dog ud fra forskellige syn, at strukturerne styrer vores handlinger og påvirker vores liv, mens et

interaktionistisk perspektiv betoner at mennesker tolker hinandens handlinger i stedet for blot at reagere på ydre stimuli (Meeuwisse & Swärd 2004: 143).

De særskilte perspektiver indenfor socialt arbejde synes ikke at kunne bidrage med nogen større forståelse af, hvordan socialarbejdere kan indtage positionen som samskabende aktør og samskabe om opgaveløsningen. Derimod bidrager de i deres kompleksitet til en forståelse af, at samskabelse kræver at vi forholder os anderledes aktivt til kompleksiteten. For at opnå en større forståelse for, hvordan man samskaber, må vi derfor se nærmere på det som fremstår modsætningsfyldt og se nærmere på kompleksiteten indenfor socialt arbejde.

I næste kapitel vil jeg oversætte de begrebsmæssige kategorier, 'et mellemed', 'åbenhed', 'samspil', 'ejerskab', 'tillid og relationer' og 'bureaukrati', som fremstod på baggrund af mine empiriske fund, til teoretiske kategorier med inspiration fra litteratur og forskning. Jeg ser her nærmere på, hvordan problematikken om kompleksitet udspiller sig inden for det sociale arbejde i et forsøg på at kvalificere antagelserne om de gældende udfordringer.

*

IV. ANALYTISK DISKUSSION

ANALYSESTRATEGI

Mine empiriske iagttagelser fremkalder teoretiske betragtninger på flere niveauer, hvor kapitlet er koncentreret omkring såvel teoretisk viden som praktisk viden; sidstnævnte tager sit afsæt i publikationer fra Tænketanken Mandag Morgen. Hvert kapitel afsluttes med nogle spørgsmål til selvrefleksion, som opsummerer hvilke udfordringer vi står overfor, og som rettes direkte mod praksis. Spørgsmålene tjener til en nærmere forståelse af, hvordan medarbejdere kan være medvirkende til at etablere en praksis, som fremmer samskabelse.

Afsnittet præsenterer en række nye begreber og vinkler. Første afsnit behandler et helhedssyn indenfor socialt arbejde ud fra et økologisk perspektiv og diskuterer, hvordan medarbejdere i praksis kan omfavne kompleksiteten med afsæt i en narrativ tilgang. Andet afsnit tager sit afsæt i et organisationsperspektiv og sammenstiller socialarbejdernes positionering som 'et mellemlid' med en rolle som en hybrid, der placerer sig i et felt af grænsekrydsende innovationsfællesskaber. Tredje afsnit behandler begrebet empowerment i et samfundskritisk magtperspektiv og diskuterer, hvordan magten kan sættes i bevægelse, så initiativ- og deltagelsesretten kan udbredes til borgerne.

En differentieret helhedsopfattelse

Kategorien 'åbenhed' sammenfatter, at socialarbejdere udvikler åbenhed, når det sociale arbejde er koncentreret omkring et indbyrdes samspil med andre aktører. Socialarbejdere arbejder dertil også for at forbedre betingelserne for samskabelse og udbreder åbenhed og søger at åbne op for aktørers forudfattede oplevelser af hinanden. Udfordringen udgør her opfattelsen af én sandhed, samt et syn på noget som modsætningsfuldt, og kalder på en helhedsorienteret tænkning som bygger på komplementære tankegange. Men hvordan skal vi overhovedet forholde os til denne abstrakte helhed, og kan vi overhovedet tage hånd om den og praktisere den? Mine empiriske iagttagelser

ledte mig frem mod en forståelse af, at 'åbenhed' og 'samspil' er to vigtige kategorier indenfor samskabelse og NPG. I det følgende ser jeg nærmere på, hvordan åbenhed kan forbindes med tankerne om et helhedssyn samt hvordan et differentieret helhedssyn kan integreres i et samspil.

En enhedsproblematik

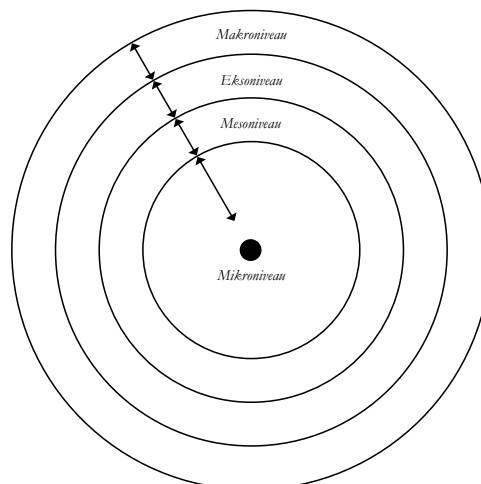
Helhedssynet er en hjørnesteen indenfor socialt arbejde. Både lovgivningsmæssigt og i socialarbejderes selvforståelse har helhedssynet sat sine spor (Guldager 2011). I Danmark i 1979 blev socialrådgivere for første gang præsenteret for begrebet på baggrund af bogen *Social (be)handling – teori og metode i socialt arbejde* af Lis Hillgaard og Lis Keiser (Uggerhøj 2011: 239). Sidenhen er begrebet blevet udsat for en del diskussion, heraf om det er muligt at anvende helhedssynet i forhold til alle problemstillinger, og om det overhovedet er hensigtsmæssigt at arbejde med ét begreb som omfatter alt socialt arbejde? (ibid.).

På baggrund af mine empiriske iagttagelser vurderer jeg, at åbenhed dækker over kompetencen til at se tingene i et bredt perspektiv, som indeholder komplementære tankegange. En differentieret helhedsopfattelse hæver sig altså ikke bare op til at se det problem, som man selv eller ens organisation står overfor. Det ser også på hvordan problemet skaber konsekvenser for andre aktører, hvor problemet derfor sættes ind i en større og mere kompleks helhed (Ingerslev & Elmholdt 2012: 115). Det som skal i fokus i forhold til et helhedssyn er altså diversitet, hvor mine iagttagelser også viser, at socialarbejderne arbejder for at finde en fælles mening eller et sprog, som bygger på forskelle.

Forståelsen af en stabil helhed eller én sandhed udgør derfor en udfordring. Helhedssynet som begreb har undertiden haft det svært, dels fordi det er kommet til at fremstå som et uopnåeligt ideal om at tage hensyn til alle omstændigheder, og dels fordi, hvis det forsøges at lægges ned over alle perspektiver, vil medføre en så bred definition, at det vil forekomme nærmest nytteløst (Uggerhøj 2011: 257). Helhedssynet har derfor haft den virkning, at det mere eller mindre har tjent til en forenkling af problematikker (ibid.), hvilket man indenfor et felt som socialt arbejde med rette kan sætte spørgsmålstegn ved, om det overhovedet er muligt eller snarere ønskeligt? For kan vi reducere borgernes komplekse problemer og deraf deres virkelighed? Er

det ikke netop påkrævet for os som ønsker at behandle sociale problemer, at vi kan magte kompleksiteten i den menneskelige tilværelse?

Hans Wadskjær, lektor på Aalborg Universitet og tilknyttet Institut for Sociologi og Socialt Arbejde, skriver i antologien *Helbedssyn i socialt arbejde*, at der er behov for en ny tilgang til iagttagelse af samfundet (Wadskjær 2011: 173). I antologien skriver han om, hvordan et refleksivt moderne samfund ikke kan abonnere på en helhedsopfattelse, og at professioners opfattelse af et helhedssyn må frigøres. Der må i stedet udvikles en ny tilgang til iagttagelse af samfundet, ét som tager afsæt i en betragtning om at samfundet er mangfoldigt og funktionelt differentieret, hvor vi må forholde os til et helhedssyn i et samfund uden helhed. Wadskjær introducerer en økologibetragtning, som kan være medvirkende til at etablere et helhedssyn på det, som ellers er adskilt og modsætningsfuldt. Adskillelsen ophæves dog ikke. Den begrebsliggøres blot via en gensidig afhængighed mellem menneske og samfund (ibid.: 181). Mine empiriske iagttagelser peger også på, at gensidighed er en vigtig egenskab ved etableringen af et indbyrdes samspil, hvor det er afgørende at man kan etablere åbenhed, hvis man skal indgå i et sådant. I socialarbejdernes forståelse af gensidighed ligger en arbejds- og tænkemåde, som bygger på en tro på, at man ikke kan løse en opgave alene. Denne gensidige påvirkning kan igennem en økologibetragtning anskues via niveauer, som ikke ligger hierarkisk over hinanden, men som omslutter hinanden, hvor forskellige faktorer i omgivelserne er i et samspil med hinanden. Følgende model er udarbejdet af den amerikanske forsker Urie Bronfenbrenner (1979), som regnes blandt en af pionererne i udviklingen af den udviklingsøkologiske model (Hutchinson & Oltedal 2006: 260):



Bronfenbrenners model er udviklet i forbindelse med en kritik af den traditionelle udviklingsteori, som han mente var for individfokuseret. Derfor udviklede han en model som synliggør, at al menneskelig udvikling finder sted i samspil med omgivelserne.

Bronfenbrenner er primært blevet brugt indenfor det netværksterapeutiske arbejde og i forbindelse med arbejdet med børn og unge (Meeuwisse & Swärd 2004: 176). Ikke desto mindre er hans grundtanker yderst relevante for socialarbejders position som samskabende aktør og ikke mindst inspirerende i forhold til udvikling af en differentieret helhedsopfattelse. Modellen rummer forståelsen af et helhedssyn, der er kendetegnet ved, at der anvendes komplementære vinkler og forståelser. Derudover tjener den også til forståelse af sammenhængen, at et menneske ikke alene er et produkt af sine omgivelser, men også er medskaber af det. Den socialfaglige profession og den enkelte socialarbejder er således også nødt til at forholde sig til, hvordan vi får udviklet et helhedssyn på baggrund af komplementære tankegange. Dog er tankerne svære at omsætte i praksis, da de indeholder en relativ høj grad af abstraktion (Uggerhøj 2011: 260). Så hvordan kan de gøres mere konkrete?

Hvis man retter fokus mod ledelse indenfor den offentlige sektor i Danmark, har der gennem tiderne været udformet et hav af ledelsesformer og -idealer (Rennison 2011). Tanken om en differentieret helhedsopfattelse har også gjort sit indtog inden for nutidens ledelsesideal, hvor nutidens ledere indtager en såkaldt polyfon position, hvor de positionerer sig i forhold til forskellige og ofte modstridende rationaler og argumentationslogikker (ibid.: 262). Ledelsesforsker Betina Wolfgang Rennison fremhæver, at samtidig med at en polyfon ledelse må tage hensyn til divergerende rationaler, må den også aktivt forme dem gennem en ledelsesmæssig positionering:

”Ledelse handler ikke bare om at træffe beslutninger, men også om at sætte præmisserne for beslutningerne; hvilket rationale skal der trækkes på i en given beslutnings- og kommunikationssituation.” (Rennison 2011: 271)

Rennisons betragtninger om at ledelse bliver en beslutningstagning af anden orden, kan suppleres af Majgaards tanker om, at åbenhed ikke blot handler om at være i selve spændingsfeltet mellem rationaler, men at det også handler om

at *være* spændingsfeltet og realisere en åbenhed i selve måden vi, både ledere og medarbejdere, deltager på (Majgaard 2013: 203). På samme vis viser mine empiriske iagttagelser at åbenhed er en todelt proces, som handler om at udvikle og på samme tid udbrede åbenhed. Betragtningerne er interessante og leder mig frem til, at vi må se nærmere på måden vi er sammen på herunder måden vi kommunikerer på, hvis tanker om en differentieret helhedsopfattelse skal udbredes i praksis. For som Rennison skriver: *"Kommunikation er ikke uskyldig – det gør vitterlig en forskel, hvilket rationale, der trækkes på."* (Rennison 2011: 271).

At ændre en fortælling

Klaus Majgaard mener, at vi skal sætte ind på vores fortællinger og forståelser af os selv og hinanden og den måde vi er sammen på, idet italesættelser af for eksempel en streng økonomi som tryner faglige hensyn er medvirkende til at producere forholdet som modsætningsfyldt og derfor vanskeligt. I stedet må vi udvikle vores sprog om de bagvedliggende fortællinger, altså vores forståelse og anvendelse af alt det som er svært, til at blive mere åbent og udforskende, så krydspresset ikke vedligeholdes men transformeres til andre skikkelser, som åbner nye handlingsmønstre. En samskabende styring betegnes også af Majgaard som en transformativ styring. Heri synliggøres udvidelsen fra en simpel resultatorienteret styring, hvor man i overvejende grad forholder sig distanceret til rationaler og dilemmaer, til at vi sætter bevægelse i vores fortællinger og aktivt udforsker dem (Majgaard 2013: kap. 12).¹⁶

De forskellige rationaler og forståelser som er i spil, og som opleves som modsætningsfyldte og derfor vanskelige, er vi selv med til at konstruere. Jf. Bronfenbrenners model er vi som socialarbejdere medvirkende til at reproducere forholdene som modsætningsfyldte, når vi italesætter dem som sådan (ibid.: 205). Det gør vitterligt en forskel, hvordan vi taler til og om hinanden. Med inspiration fra den australske psykoterapeut Michael White (1948-2008), én af grundlæggerne af den narrative praksis indenfor terapi og socialt arbejde, skriver Majgaard at:

¹⁶ En samskabende styring erstatter ikke resultatstyring, der er stadig brug for fokus på mål, fordeling af ressourcer og koordinering, men kan udvide vores forståelse af deres anvendelse (Majgaard 2013: 26).

”(Den narrative tilgang red.) fører ikke blot til en relativisme, hvor vi finder, at fortællinger blot er forskellige (og i princippet lige gode) perspektiver på virkeligheden. Nej, fortællinger er med til at konstituere vores virkelige liv.”
(Majgaard 2013: 214).

Derfor udnævner Majgaard også fornyelse af de dominerende narrativer i socialt arbejde til at besidde et væsentligt potentiale (ibid.: 206). Når socialarbejderne, som mine iagttagelser viser, arbejder for at åbne for aktørers forudfattede og fastlåste narrativer, udvider de altså fortællinger og skaber samtidig en åbenhed for den kompleksitet, der er i spil. På denne baggrund kan det diskuteres, om ikke også socialarbejdere besidder stærke muligheder for at nedbryde skel og forbedre betingelserne for samskabelse. En afledt effekt af at sætte fortællinger i bevægelse er nemlig, at man ikke kan undgå også at bringe identiteter og magtrelationer i spil på nye måder (ibid.: 230). Hertil viser mine iagttagelser også, at det betyder helt nye muligheder for borgeren, når en opgave bliver løst i et indbyrdes samspil, hvor medarbejdere er fuldt bevidste om deres gensidige afhængighed, henviser til hinanden og opfordrer borgeren til at tage kontakt til andre. Så bringes magten lige pludselig i spil på en ny måde i en åben og kreativ proces i stedet for et fastlåst hierarkisk mønster. Borgeren får således mulighed for at opbygge nye relationer, se sig selv på nye måder og skabe nye roller. Mine iagttagelser viser også, at når socialarbejderen giver afkald på sin ekspertise og involverer borgeren til aktivt at tage del i udviklingen af det sociale arbejde vil asymmetrien mellem socialarbejder og borger også sættes i spil på en ny måde, hvor borgeren i ligeså høj grad tildeles ekspertise og bliver en ligeså vigtig samarbejdspartner.

Måske behøver tankerne slet ikke at være så abstrakte. Et differentieret helhedssyn synes at kunne begribes på baggrund af socialarbejderes evner til at anskue tingene i et bredt perspektiv på baggrund af komplementære tankegange. Disse evner kan de opbygge og håndtere igennem en udforskende dialog, som sætter bevægelse i vores narrativer og skaber en åbenhed overfor den kompleksitet, der er i spil. Måske helhedssynet derfor også skal gøres til genstand for langt større handling og knap så meget refleksion, som det måske har haft for vane, at blive gjort til.

Mine empiriske iagttagelser viser, at når socialarbejderne kommer til kort, er kørt fast og ikke besidder den optimale viden, for at hjælpe en borger

videre, opstår der en mulighed for at handle. Her viser sig en åbning, hvor man aktivt kan involvere andre og bringe forskellige forståelser i spil. Hvis man vil forfølge åbningen, skal gensidig afhængighed dog styre forløbet. Mine iagttagelser viser, at der kan være en hårfin grænse imellem det at holde fast på sit eget perspektiv og så bringe sin egen forståelse på spil. Også Majgaard skriver, at der kan være en risiko for, at når vi forsøger at forfølge åbningen og skabe rum for dialog, kan vi stadig bærer rundt på dikotomier (Majgaard 2013: 282). Vi kan altså ikke nå i mål før vi helt og holdent har overgivet os til åbenheden. I det følgende lister jeg en række spørgsmål, som kan hjælpe os hen imod at overgive os til kompleksiteten.

Spørgsmål til selvrefleksion

- *Hvilke forskellige forståelser støder typisk sammen i jeres hverdag, og hvordan håndterer I dem?*
- *Hvordan kan I sammen etablere en mere åbne og udforskende adfærd, som kan hjælpe jer frem imod at sætte problemer ind i en større og mere kompleks helhed?*
- *Hvordan forekommer der åbninger i jeres daglige arbejde, og hvordan vil I udnytte dem til at udforske dilemmaer og narrativer aktivt?*

Grænsekrydsende innovation

I problemfeltet skriver jeg, at samskabelse som begreb dukker op på baggrund af de stigende udfordringer, som velfærdssamfundet står overfor, hvor de nye problemer kalder på nye innovative løsninger. Formålet med visionen om samskabelse er derfor at udvikle innovative løsningsforslag på komplekse problemer. En praksis som er styret af åbenhed er netop forudsætningen for, at vi ikke lukker os om os selv og vores vanetænkning og i fællesskab udforsker alternative handlemuligheder. Potentialet for innovation ligger således også i grænselandet mellem sektorer, organisationer og professioner, hvor aktører må krydse disse grænser, i et forsøg på at fremkalde nogle innovationsprocesser.

Kernekategorien 'et mellemlid' sammenfatter, at socialarbejderen positionerer sig i midten mellem det offentlige system og borgeren og således indtager en flydende position. Som nævnt i problemfeltet er det ikke nogen ny betingelse for socialarbejdere at indtage rollen som et mellemlid. Samskabelse synes imidlertid at udvide grænserne for, hvordan socialarbejderne praktiserer

rollen, idet visionen så at sige rykker grænserne for hvordan socialarbejdere forholder sig til dilemmaer og modsætninger og forudsætter, at socialarbejderne aktivt forholder sig til dem.

Mine empiriske iagttagelser ledte mig frem til, at mediering frem og tilbage mellem grænser er en vigtig egenskab i forhold til varetagelsen af rollen som et mellemlid. I det følgende afsnit vil jeg se nærmere på dette grænselandskab; herunder hvad der opstår, når forskellige aktører krydser grænser samt hvordan spændingsfeltet også sætter aktørers faglige bevidsthed under pres i et forsøg på at opnå en dybere forståelse af, hvordan samskabelse udfordrer socialarbejdernes rolle.

Socialarbejderen som en wannabe hybrid

Fra psykologisk gruppeforskning ved man, at grupper med stor sammenhængskraft og involvering er i risiko for at udvikle gruppetænkning, som kommer til udtryk ved, at aktører sætter enighed og konsensus højere end alternative handlemuligheder (Ingerslev & Elmholt 2012: 110). Hvis der skal skabes innovation, må man derfor mødes på tværs.

Udtrykket hybridisering (*hybridization*) dækker over denne bevægelse, hvor forskellige funktioner og opgaver rykkes tættere sammen på grund af deres forskelligheder. Såvel sektorer, organisationer og professioner kan hybridiseres og slå sig sammen med funktioner eller opgaver fra en andet område, som de tidligere måske har undladt at samarbejde med (Andersen 2012: 1). I bogen *Hybrid Forms of Governance* fremhæver professor på Copenhagen Business School Niels Åkerstrøm Andersen, at man kan skelne mellem tre former for hybrider, hvor kun én er en såkaldt ægte hybrid. Hybrider beskrives ofte som en krydsning eller en mellemting mellem to separate kategorier (ibid.: 3). Indenfor biologien anvendes begrebet om en blanding af to arter, som har hver deres særskilte gener, hvor det nye afkom således linker de to arter sammen og udvikler nye gener (Merriam-Webster & Pease: 1995). Denne form for hybrid er i praksis svær at spore. I stedet ses en såkaldt *wannabe hybrid*, som forbindes med organisationers eller aktørers selvforståelse. En hybrid er her én som gerne vil være det:

"Here a hybrid becomes an identity that identifies itself with its constitutive other without being this." (Andersen 2012: 4).

På den måde danner en wannabe hybrid en identitet, der er svær at identificere. En hybrid bliver en identitet, der ønsker ikke at være sig selv men den anden. Åkerstrøm Andersen går sågar så vidt og kalder deres identitet for umulig (ibid.: 4). Hybriditet kan derfor anskues som et træk, der hører til vores identitet og selvforståelse, hvor socialarbejderens position som et mellemed også kan forstås som en wannabe hybrid. At socialarbejderne skulle kunne placere sig lige midt imellem det offentlige system og borgeren synes tvivlsomt, idet de jo også har rødder og på den måde også tilhører én bestemt sektor (den offentlige) og dennes principper. I stedet har deres positionering muligvis noget med deres selvforståelse at gøre, hvor mine iagttagelser viser, at socialarbejderne gør en aktiv indsats for at lægge en distance til bureaukratiet og rollen som ekspert. Socialarbejderne forsøger altså at nærme sig borgerne og ønsker at identificere sig med borgeren og dennes situation. På baggrund af tanker om hybriditet forstår jeg socialarbejderens rolle som et mellemed som en figur, der befinder sig midt i blandt mange forskellige forståelser og perspektiver, som formes af dem og som derfor også må bryde med en fast forståelse af hvem og hvad de kan, og i stedet må påtage sig mange forskellige roller og opgaver.

Hybriditet kan spores indenfor områder som beskæftiger sig med grænssekrydsende innovation, hvor tænketanken Mandag Morgen (MM) for nylig i 2014 lancerede publikationen *Medarbejder med vilje – Nye medarbejderroller*, hvor de præsenterer 3 roller som bud på værktøjer, der kan bruges i udviklingen hen imod et nyt velfærdsideal. Her er medarbejdere medskabere af velfærden og indtager roller som resourcedetektor, medbygger og oversætter (Mandag Morgen 2014b: 10). Rollen som medbygger er særlig interessant, idet den indeholder elementer af hybriditet. Medbyggeren er karakteriseret ved at være en medarbejder, som er grænsesøgende og kontinuerligt udfordrer de formelle grænser i sin egen organisation (ibid.: 22) Derudover fremhæver MM også, at medbyggeren ofte er udfordret af en dobbeltrolle, idet medarbejderen på den ene side skal agere som borgerens støtte og advokat, og på den anden side skal operere inden for rammerne af sin egen organisation (ibid.).

Portrættet af medbyggeren minder meget om rollen som mellemed og viser, at udviklingen af nye måder at skabe velfærd på er godt i gang, og at den enkelte medarbejder og dennes selvforståelse er et vigtigt led i denne udvikling.

Mine empiriske iagttagelser viser, at socialarbejderne tillægger deres positionering som et mellemed stor betydning, hvor kernekategorien derfor muligvis synliggør behovet for at medarbejdere opbygger en selvforståelse, som bygger på eksistensen af en mangfoldighed af forståelser, roller og arbejdsopgaver, hvis samskabelse skal realiseres. Et NPG perspektiv synes altså at transformere paradokser, hvor socialarbejdere for eksempel er underlagt både institutionelle rammer og borgernes ønsker, til konstruktive betingelser for udviklingen af velfærdsløsninger.

Ifølge Åkerstrøm Andersen er et andet vigtigt kendetegn ved en hybrid også, at det kan gøre paradokser produktive (Andersen 2012: 4). Mine empiriske iagttagelser viser, at når socialarbejderne indtager en position (i deres selvforståelse givetvis) som mellemed, fungerer de som et integrerende element, der forvandler fordomme eller uoverensstemmelser mellem parter. Samskabelse rykker derfor også angiveligt grænserne for, hvordan socialarbejdere forholder sig til forskellige forståelser og perspektiver. Samskabelse synes at transformere krydspreset af modsatrettede holdninger og vilkår til nogle nye betingelser for det at befinde sig i midten, hvor socialarbejdere nu aktivt kan arbejde med dilemmaer og uoverensstemmelser, i stedet for at de opleves som et krydspres, der skaber værdisammenstød og konflikter (Järvinen, Larsen & Mortensen 2005; Majgaard 2013: kap. 12). Som Majgaard skriver, skal socialarbejderen ikke bare være i spændingsfeltet og fungere som en forbindelse mellem det offentlige system og borgeren og forbedre kommunikationen herimellem, men også være selve spændingsfeltet og bringe forskellige forståelser i spil og på den måde bidrage til en opretholdelse og udvikling af et felt som kan rumme diversitet (Majgaard 2013: 203). Samskabelse synes derfor at transformere socialarbejdernes rolle som et mellemed til en integrativ figur, der bringer mange forskellige forståelser i spil og arbejder for at forbinde og styrke samarbejdet mellem parter. Samtidig er socialarbejderne også medvirkende til at præge socialt arbejdes praksis, og vil givetvis derfor også befordre en dualitet, herunder opretholde og udvikle en mangfoldighed af forståelser, når de faciliterer en samskabelsesprocess.

Slørede og eller tydelige grænser

Studier indenfor såkaldt '*sector boundary crossing*' viser, at der har været en klar intensivering af professionelle, som foretager en grænsekrydsning og altså i en kort eller længere overgang rykker over til en anden sektor eller område (Billis 2010: 220).

Særligt indenfor det sociale og sundhedsmæssige område ser vi en stigende grad af grænsekrydsende fællesskaber, som søger at udvikle løsninger på de udfordringer, som færre kroner, flere ældre og større forventninger skaber (Mandag Morgen 2012: 14). Disse fællesskaber understøtter en differentieret helhedsopfattelse, og altså en ny måde at løse problemer på, hvor diversitet spiller en central rolle i både evner og tankegang. Karen Ingerslev og Claus Elmholdt, helholdvis innovationskonsulent og studielektor på Aalborg Universitet, udvikler i bogen *Innovationspsykologi* begrebet grænsekrydsende innovationsfællesskaber, om denne form for organisering, hvor det er aktørernes gensidige engagement omkring det at producere innovation, som karakteriserer fællesskabet (Ingerslev & Elmholdt 2012: 111).

Mine empiriske iagttagelser viser, som nævnt i det foregående afsnit, at socialarbejderne forbinder det med en del vanskeligheder, at befinde sig i et sådant samspil. Mediering frem og tilbage mellem grænser (*cross over*) vil indebære et komplekst og ofte også et rodet felt af flertydigheder, hvor grænserne kan blive relativt slørede (Billis 2010: 219). I et sådant felt vil der helt automatisk opstå spændinger:

"All ambiguity of organizational form and identity inevitably creates tensions".

(Billis 2010: 194).

En potentiel fare ved slørede grænser er, at ansvar også bliver tilsløret. Socialarbejdere må her være opmærksomme på, hvor meget de er involveret i de forskellige områder og hvor meget ansvar, de pådrager sig (ibid.: 235). En anden væsentlig udfordring er også, at socialarbejdernes faglige bevidsthed bliver sat under pres, når grænserne sløres. Men hvorfor gør den egentlig det? Er det ikke lidt paradoksalt, at man også skal være skarp på sin faglighed, når det er en yndet kvalitet at kunne favne diversitet? MM skriver i deres publikation, at medbyggeren kender grænserne for sin egen faglighed og formåen til fingerspidserne (Mandag Morgen 2014b: 22). Dertil anfører de i en

guide til, hvordan man danner velfærdsalliancer, at forudsætningen for et godt partnerskab er, at man kender sig selv godt. En afklaring af egne kompetencer, viden og fordomme er nødvendig, hvis man vil indtage en rolle som samskabende aktør (Mandag Morgen 2011: 23). Så selvom grænsekrydsende innovationsfællesskaber adskiller sig fra monofaglige, er det en vigtig pointe, at de stadig bygger på en stor grad af specialiseret viden, hvor det er af afgørende betydning at deltagerne formår at formidle deres viden videre (Ingerslev & Elmholdt 2012: 124).

I forhold til det grænselandskab som jeg her så småt har søgt at tegne konturerne af, kan man således spørge, om socialarbejderne ikke er med til at nedbryde grænserne imellem forskellige områder, når deres aktiviteter medvirker til at skabe både hybride miljøer og hybride processer, som forener forskellige områder? Og om dette ikke også er et ønskværdigt mål med samskabelse, at skel mellem sektorer, organisationer og professioner nedbrydes? Ved nærmere refleksion synes socialarbejderne dog tværtimod at være med til at opretholde grænser. Og dette synes ved nærmere eftertanke også at være essentielt for at samskabelse kan lykkes. Forudsætningen for samskabelse ligger i en mangfoldighed af optikker og specialiseringer, som derfor også er nødt til at blive opretholdt. Vi skal være fælles om at være forskellige, hvor forskellige fagligheder og grænserne der imellem har en stor betydning for at vi kan indgå i grænsekrydsende innovationsfællesskaber (Rennison 2014a: 15). Selvom vi ser en stigende hybridisering, vil grænserne mellem forskellige områder derfor forblive intakte, idet de er medvirkende til at producere den mangfoldighed, som vi så hårdt har brug for:

”Even while there may be a blurring of organizations and relationships ‘on ground’, many people still tend to associate specific characteristics with particular sectors, and continue to seek these out and reproduce them. This is the paradox of hybridization; although sector realities may become hybridized, ideas about sector continue to carry important meaning.” (Billis 2010: 223).

I det følgende lister jeg en række spørgsmål, som kan hjælpe os hen imod at udfordre grænser og producere mangfoldighed.

Spørgsmål til selvrefleksion

- *Hvordan kan I være mere grænsesøgende og udfordre grænserne for forståelser i jeres organisation?*
- *Hvordan kan I blive mere bevægelige og medvirke til, at der skabes flere grænsekrydsende fællesskaber?*
- *Hvilke faglige og personlige kompetencer besidder du, som bidrager til mangfoldighed og nye vinkler?*

Empowerment

Samskabelse bygger på en vision om at udbrede initiativretten og åbne for, at også omgivelserne bidrager til udviklingen og leveringen af offentlig service. Kategorierne 'ejerskab' samt 'tillid og relationer' sammenfatter, at socialarbejdere har en vigtig opgave i forhold til at inddrage og tildele borgeren en sådan aktiv rolle. Men hvordan giver man reelt magten til befolkningen?

Mine empiriske iagttagelser har ledt mig frem til en forståelse af, at bureaukratiet vanskeliggør dette. Kategorien et 'bureaukati' viser, at bureaukratiet udgør en barriere for samskabelsesprocesser og sætter yderligere socialarbejders forhold til systemet under et særligt pres. I det følgende vil jeg se nærmere på de udfordringer, som et bureaukati skaber for samskabelse, herunder socialarbejders kamp for at åbne op for, at borgere får en vigtigere og mere aktiv rolle i det sociale arbejde.

At tildele borgere en aktiv rolle

Visionen med NPG og dens empowerment-tankegang er at flytte styringen ud af en hierarkisk politisk ledet offentlig sektor og give magten til befolkningen (Osborne 2010: 36). Således skal socialarbejderen heller ikke styre eller lede borgeren på baggrund af klassificerede værdier eller faglige kategorier. Muligheden for dialog forsvinder i disse fastlåste fortolkninger, er antagelsen (Majgaard 2013: 281).

John Andersen, professor i socialvidenskab ved Roskilde Universitet, skelner mellem tre forskellige varianter af empowerment 1) en neo-liberalistisk minimalstatsagtig variant 2) en social-liberal 'Third-Way'-agtig variant og 3) en samfundskritisk, transformativ Paulo Freire-agtig variant (Nissen, Pringle & Uggerhøj 2007: 117). Hvor de to første varianter lægger deres fokus på

individuel myndiggørelse, rummer den sidste et mål om kollektiv bevidstgørelse og forbedrede handlemuligheder, hvor jeg derfor vurderer, at den ligger sig tættest op af NPG.

At forbedre borgerens handlemuligheder er netop en vigtig opgave som samskabende aktør. Mine empiriske iagttagelser viser, at socialarbejderne arbejder for at fremme deltagelse og tilrettelægge arbejdet ud fra den enkeltes livssituation. Når arbejdet skal tilrettelægges ud fra den enkeltes behov foranlediger det dog helt nye spørgsmål om, hvad velfærd overhovedet er, hvor socialarbejderne derfor oplever det som meget krævende og som en kreativ udfordring, at sætte borgeren i centrum. For at borgere kan tildeles en aktiv rolle kræver det altså, at vi som medarbejdere tænker meget mere forskelligartet om opgaver og ikke kun betragter velfærd som ydelser (Mandag Morgen 2012: 23). En sådan kassetænkning understøtter ikke udviklingen af aktive borgere og ej heller empowerment. Barrierer for at praktisere empowerment ud fra NPG kan således findes i de klassiske kontrol- og myndighedsfunktioner, som kan forbindes med (en form for) magt (Nissen, Pringle & Uggerhøj 2007:120).

Mine iagttagelser viser, at et bureaukrati fastholder såvel medarbejdere som borgere i en venteposition. Denne venteposition synliggør et asymmetrisk forhold, hvor bureaukratiet og de opgaver og funktioner, som ligger herunder, kommer til at præge samskabelsen og derfor også bremser processen. Men betyder det så, at bureaukratiet er mere magtfuldt og fratager borgere magten, når kontrol- og myndighedsfunktioner kommer til at styre et forløb? I bogen *Det magtfulde møde mellem system og klient* tager forfatterne udgangspunkt i en bestemt form for magt, som opretholder asymmetri. Deres diagnose er her, at:

”Sagsbehandlere er underlagt den magt, der ligger i de økonomiske rammer, i bureaukratiets regler og arbejdsgange og i de mål og midler, der er fastlagt for specifikke socialpolitiske tiltag.” (Järvinen, Larsen & Mortensen 2005: 193).

På baggrund af disse betragtninger indeholder mødet mellem socialarbejder og borger altså en række forskellige magtforhold, som fastholder borgere i en magtesløs position. Moderne magtudøvelse og politisk styring beror til dels på sådanne tanker. Her bevæger vi os væk fra en empowerment forståelse ud fra NPG og over i en neoliberalistisk variant, der handler om at forbedre menneskets evne til at forfølge egne mål og selv tage styringen (Nissen, Pringle

& Uggerhøj 117). Magten er i denne sammenhæng skjult, idet staten ønsker at skabe og udvikle aktive, sunde, velfungerende og ansvarsfulde medborgere igennem en såkaldt reflektiv styring, der tager sit afsæt i tankerne om markedsgørelse og individuel ansvarliggørelse (Järvinen, Larsen & Mortensen 2005; Dean 2006). Mennesker udstyres altså med frihed med henblik på at gøre noget bestemt, hvor forskellige strategier skal hjælpe dem derhen. Empowerment i dette perspektiv kan ses som et element i denne form for styring, som professor på CBS Mitchell Dean også kalder for styring af selvstyring *conduct of conduct* (Dean 2006: 43). Dean beskriver bl.a. i bogen *Govermantality*, hvordan bevægelsen fra welfare til workfare betyder forandring af den offentlige sektor via styringsredskaber af moraliserende og disciplinerede karakter, der søger at styrke borgerens ejerskab; herunder evnen til at magte deres eget liv. Arbejdsløshed ses ikke som et samfundsmæssigt problem. Den enkelte presses i stedet til at udvise handle- og initiativkraft og presses nærmest til at tilpasse sig arbejdsmarkedet (Dean 2006: 123).

De former for empowerment, der eksisterer i Danmark er i overvejende grad koncentreret om denne form for inddragelse og myndiggørelse, hvor empowerment der indeholder elementer af mere samfundskritisk og bevidstgørende karakter spås dårlige betingelser indenfor det offentlige regi (Nissen, Pringle & Uggerhøj 2007: 133).

At sætte magten i bevægelse

Dean finder inspiration i den franske filosof Michel Foucault (1926-1984). Foucaults tanker om magt er interessante, idet han mener, at magt kan have mange forskellige former og altid er situationsbunden. Derfor mener han heller ikke, at magt kun kan indskrænkes til bestemte samfundsmæssige områder eller strukturer. Magt er ifølge Foucault blot et navn på en kompleks tilstand i vores samfund, og kan derfor heller ikke føres tilbage til bestemte aktører (Borch & Larsen 2003: 153). Magten har en iboende produktiv kraft om at påvirke, udvikle og forandre forhold (Nissen, Pringle & Uggerhøj 2007: 21). Mine empiriske iagttagelser viser, at kategorien 'bureaukrati' også indeholder kilden til forandring og deraf handling, og altså ikke nødvendigvis behøver at bremse samskabelsesprocesser. Magt behøver derfor *ikke* at nedbryde eller fastlåse borgere, men kan også ses som en tilstand, der rummer elementer af produktivitet og forandringspotentiale.

Mine empiriske iagttagelser viser, at socialarbejderens organisatoriske placering har betydning for deres muligheder for at nærme sig borgere og heraf indtage rollen som et mellemed. Socialarbejdere uden myndighedsfunktion, der for eksempel er placeret i en frivillig social organisation, har angiveligt nemmere ved at opnå tillid og opbygge en helt anden kontakt til borgerne end repræsentanter fra kommunen.¹⁷ Socialarbejdere uden myndighedsfunktion bruger deres kompetencer til at opbygge tillid til at bygge bro mellem parterne og overføre tilliden fra borgeren til systemet. Socialarbejdere med myndighedsfunktion har langt sværere ved at rykke sig tættere på borgere og omsætte et konfliktperspektiv, idet de i større grad bliver en del af de problematiserende samfundsstrukturer (Hutchinson & Oltedal 2006: 188).

Socialarbejderne må således gå mere drastiske omveje for at indtage positionen som mellemed ved at iværksætte ulydighed. Når socialarbejderne iværksætter ulydighed er her tale om en klar modmagt. Når bureaukratiet således holder socialarbejdere og borgere i skak er her altså også tale om et magtforhold i bevægelse, som også skaber mulighed for modmagt. Modmagt kan bestå af hindringer og modværge, som magten møder i sin bevægelse (Nissen, Pringle & Uggerhøj 2007: 21). Den form for empowerment, som mine empiriske iagttagelser kredser om, overskrider derfor også et mere snævert fokus på individniveau, idet socialarbejderne aktivt tager stilling til og forsøger at påvirke styrkeforholdet igennem ulydighed. Dertil kommer, at socialarbejderne også anlægger et menneskesyn, hvor de anser mennesker som medskabere og aktive medlemmer af samfundet. De bruger ikke redskaber af moraliserende eller disciplinerende karakter, som meget af vores arbejdsmarkedspolitik jf. ovenstående afsnit bygger på, men besidder en tro på, at hvert enkelt menneske besidder ressourcer, og derfor har noget værdifuldt og unikt at bidrage med. Akkurat som ud fra Freires pædagogiske tilgang sætter socialarbejderne fokus på borgerens egne ressourcer, og søger at øge den enkeltes magt igennem en bevidstgørelse af, at de selv kan ændre de problemer, som de står overfor (Hutchinson & Oltedal 2006: 210).

¹⁷ Det er ikke noget nyt at frivillige sociale organisationer kan noget særligt. Lektor på CBS Kasper Villadsen skriver i artiklen *Frivilligt arbejde sikrer ikke velfærdsstaten*, at man siden 80'erne har man været opmærksom på dette potentiale, som frivilligt socialt arbejde besidder, og at staten igennem puljer og forsøgsordninger derfor har forsøgt at opdyrke den tredje sektor (Villadsen med reference til Award 2011).

Visionen om samskabelse udfordrer socialarbejderne i at skabe bedre betingelser for en mere samfundskritisk og bevidstgørende form for empowerment, der har til formål at udbrede initiativretten til befolkningen indenfor det offentlige regi. De mere anvendte former for empowerment i Danmark, som sigter mod individuel ansvarliggørelse og myndiggørelse, må altså udvides til at indeholde mere bevidstgørende former omkring magtforholdene. Én eventuel vej at gå er ved at anlægge et syn på magt som en produktiv størrelse, idet dette syn bygger på tanker om, at vi er forbundne og gensigt afhængige af hinanden. Magten skal derfor så at sige bringes i spil og være genstand for åbne og reflektive spørgsmål omkring styrkeforholdet (Majgaard 2013: 319). I forlængelse heraf er grundtanken i Foucaults forfatterskab også, at måden vi taler og tænker om os selv og andre mennesker på, bliver afgørende for hvem vi er, og hvordan vores liv udarter sig. Derfor bliver vi også nødt til at rette opmærksomhed mod vores fortællinger og blive mere opmærksom på, hvordan diskurser påvirker os og former vores praksis. For hvis vi bliver det, bliver vi netop også opmærksom på deres forandringspotentiale, og så kan vi nemmere ændre dem (Juul & Pedersen 2012: kap. 7). I det følgende lister jeg en række spørgsmål, som kan hjælpe os hen imod at udvikle en mere samfundskritisk form for empowerment, der kan bringe magten i spil.

Spørgsmål til selvrefleksion

- *Hvilket syn på velfærd, herunder hvad velfærd er og hvordan velfærd kan produceres, baserer jeres arbejde sig på?*
- *Hvordan forstår I magt? Hvordan er magtforholdet i bevægelse indenfor jeres organisation, og hvor ser I mulige kilder til forandring, som kan bringe magten i spil på nye måder og skabe brugerønskede forandringer?*
- *Hvordan kan I (indenfor jeres mandat) arbejde mere aktivt med at initiativ- og deltagelsesretten udvides?*

*

V. KONKLUSION OG PERSPEKTIVERING

EN GROUNDED THEORY OM SOCIALARBEJDERES INTEGRATIVE FIGUR I SAMSKABELSE

I det følgende præsenteres en grounded theory om socialarbejderes integrative figur i samskabelse. Betragtningerne fungerer som en konklusion på, hvordan visionen om samskabelse udfordrer socialarbejderes rolle og karakteren af det sociale arbejde.

På baggrund af mine empirisk funderede betragtninger kan det konkluderes, at en vision som samskabelse udfordrer socialarbejderes rolle som et mellemed, der befinder sig i spændingsfeltet mellem forskellige forståelser og perspektiver. Samskabelse rykker grænserne for hvordan socialarbejdere forholder sig til dilemmaer og modsætninger og transformerer krydspresset til nye handlingsmønstre og skikkelser, hvor socialarbejdere forholder sig anderledes aktivt til dilemmaer. Samskabelse transformerer socialarbejdernes rolle som et mellemed til en integrativ figur, som realiserer en åbenhed overfor sine omgivelser og således medvirker til at bringe forskellige forståelser i spil. Socialarbejdernes arbejde centrerer sig omkring at udvikle løsninger i fællesskab og styrke samarbejdet imellem aktører. Socialarbejdere medvirker derfor angiveligt også til at skabe åbenhed overfor den kompleksitet, der er i spil, når forskellige aktører mødes i en samskabelse, hvor socialt arbejde bliver et felt, der opretholder og udvikler dualitet.

Karakteren af det sociale arbejde udfordres på baggrund af nye tanker om, hvad velfærd er. Visionen om samskabelse udfordrer leveringen af bestemte ydelser og vil fremme en mere gensidig relation i forhold til udviklingen af velfærdsløsninger. Socialarbejdere udfordres derfor i at anlægge nogle nye arbejds- og tænkemåder i arbejdet, som baserer sig på gensidig afhængighed og beror på involvering af borgere og samarbejdspartere, idet de bedste løsninger vil fremkomme i en samskabelse.

Rollen som et mellemlid transformeres til en ny skikkelse som en integrativ figur, idet socialarbejderen udgør forbindelsen mellem en aktør- og struktursynsvinkel og aktivt arbejder for at befordre dualitet.

Socialarbejderens faglige selvforståelse i lyset af visionen om samskabelse indeholder en flydende identitet, hvor socialarbejderne medierer frem og tilbage mellem grænser for det offentlige system og borgerne. Socialarbejderne er derfor hele tiden i fysisk bevægelse og møder i sit daglige arbejde mange forskellige aktører og forståelser. Uafhængigt af socialarbejdernes organisatoriske placering vil de af borgerne vurderes i lyset af det offentliges principper og værdier. For at placere sig i midten må socialarbejderne derfor gøre en aktiv indsats for at lægge afstand til bureaukratiet og rollen som ekspert. I stedet må de forsøge at nærme sig borgerne og rykke fysisk ud af de traditionelle kommunale omgivelser og nærmere sig borgerne. Her vil der skabes et mere ligeværdigt møde mellem socialarbejder og borger.

Socialarbejdere som ikke besidder myndighedsfunktion har lettere ved at placere sig i midten og lægge en distance til bureaukratiet, hvor socialarbejdere med myndighedsfunktion må gå mere drastisk til værks og iværksætte en modmagt i form af ulydighed. Uafhængigt af den organisatoriske placering gælder dog, at rollen som en integrativ figur kan kobles sammen med en faglig selvforståelse, der koncentrerer sig omkring en distance til rollen som ekspert og i stedet centrerer sig omkring opbygning af en tæt og god kontakt til borgerne.

Rollen som en integrativ figur betyder en placering i et grænsekrydsende fællesskab af forskellige forståelser og perspektiver. Placeringen vil fremme socialarbejderens kompetencer i at se problemer i et bredt perspektiv, som indeholder komplementære tankegange, og betyder, at socialarbejderen i en kontakt med både det offentlige system og borgeren vil fungere som en figur, der forbinder en aktør- og struktursynsvinkel. Udover at være i spændingsfeltet bringer socialarbejderen også de forskellige synsvinkler i spil og er således også med til at forme et felt som opretholder og udvikler diversitet. En stor del af det sociale arbejde som samskabende aktør handler om at sætte bevægelse i vores narrativer og ændre aktørers forudfattede oplevelser af hinanden. Socialarbejderen skal således også være selve

spændingsfeltet og fungere som en integrativ figur, der beforder dualitet. I samskabelse realiserer og udbreder socialarbejdere således en åbenhed overfor modsætninger og dilemmaer, hvor de ikke bliver et problem som skal ophæves eller balanceres, men bliver til en skabende dynamik. Karakteren af det sociale arbejde vil i en samskabende optik derfor i langt højere grad centrere sig om en styrkelse af samarbejdet og forbindelsen mellem parter. Det sociale arbejde får derfor ikke sit afsæt i en fast definition af hvad velfærd er, socialarbejderen er ikke længere en ekspert, der har kompetencen til at uddele bestemte ydelser, men tager i stedet sit afsæt i, hvordan velfærds løsninger i fællesskab kan udvikles.

Hvis aktører ikke overgiver sig til kompleksiteten, og i stedet holder fast på deres eget perspektiv, kan forskellige forståelser fremstå som dikotomier og ikke som komplementære dynamiske modsætninger, som kan frembringe synergi. Samskabelse udfordrer derfor socialarbejdere i at anlægge en helhedsorienteret tænkning, som kan forene parter, og som bygger på komplementære tankegange. Dertil kommer, at samskabelse også udfordrer socialarbejderne i, at bringe deres viden i spil og sætter særligt deres faglige bevidsthed under pres. For at socialarbejdere kan indgå i et samspil og deltage i samskabelsesprocesser, er det derfor af afgørende betydning at udvikle en bevidsthed om andre fagligheder og behov – og derved erkende sin egen utilstrækkelighed.

En anden udfordring er bureaukratiet. Et bureaukрати bremsede samskabelse, idet det ofte fastholder borgere og medarbejdere i en venteposition, og således kommer til at bestemme retningen for forløbet. NPG vil at styringen udvikles til at udøves i et netværksbaseret samspil mellem forskellige institutionelle styringslogikker og rationalitetsformer, hvor dynamikken i mangfoldigheden af forståelser sættes under pres af et hierarkisk mønster. De hierarkiske mønstre repræsenteret i den offentlige forvaltning og styring vanskeliggør, at borgere får en mere aktiv rolle, idet systemets forståelse ofte lægges ned over arbejdet. Det sociale arbejde kommer således i langt højere grad til at handle om at fremme deltagelse og muliggøre at borgere kan tage del i det sociale arbejde. Her har socialarbejderne en vigtig rolle i forhold til at modvirke styrkeforholdet mellem et struktur- og aktørperspektiv og udbrede empowerment af mere samfundskritisk karakter. I forlængelse heraf

udfordres socialarbejdere også i at tænke kreativt, og tilrettelægge det sociale arbejde med afsæt i den enkeltes individuelle behov og ressourcer.

KVALIFICERING

Jeg vurderer, at forbindelsen af en aktør- og struktursynsvinkel samt udviklingen af en praksis, der beforder dualitet, er afgørende for at samskabelse kan lykkes. Socialarbejdere som en integrativ figur, der befinder sig midt iblandt modsætninger og dilemmaer og som byder dem velkomne, synes at være en del af den forbindelse, som kan realisere visionen om at udbrede initiativretten og åbne op for, at også omgivelserne bidrager til udviklingen, leveringen og styringen af offentlige service.

Hvis det lykkes socialarbejderne at håndtere ovenstående udfordringer, og de formår at omsætte et helhedssyn som bygger på komplementarisme, og som kan rumme forskellige perspektiver, vil de kunne udbrede en åbenhed og gøre op med forestillingerne om én helhed. De vil derfor have stærke muligheder for at nedbryde de fordomme, som eksisterer imellem forskellige professioner såvel som mellem det offentlige system og borgerne, og i forlængelse heraf bidrage til udviklingen af et felt, som opretholder og udvikler en mangfoldighed af optikker, som er hele forudsætningen for at samskabe. De empirisk funderede betragtninger, som jeg har udviklet, mener jeg er et kvalificeret bidrag til, hvordan socialarbejdere kan klædes på til at indtage rollen som samskabende aktør og befordre åbenhed i praksis. Derudover håber jeg, at betragtningerne kan være med til at skabe fokus på, at en vision som samskabelse også kan være medvirkende til at kvalificere og udvikle socialt arbejde som felt, idet visionen rokker ved socialt arbejdes teoretiske og metodiske fundament og bringer tanker om en helhed som bygger på diversitet ind i praksis.

PERSPEKTIVERING

Med udgangspunkt i specialets teoretiske antagelser om, at socialarbejderne udgør en del af den forbindelse, som realiserer visionen om samskabelse, kan man med fordel her til slut rette blikket mod, hvem som udgør den anden del

af forbindelsen. Flere studier viser, at det offentlige system kan være medvirkende til at begrænse borgernes deltagelse, hvor borgere for eksempel i ringe grad inviteres med til arrangementer eller services flyttes langt væk fra borgere (Jakobsen & Andersen 2013: 32). En sådan udformning påvirker borgernes motivation og vil medføre, at de begrænser deres deltagelse (Levine 1984). Vi ved også, at mangel på ressourcer og kompetencer begrænser borgernes deltagelse. Derfor fremhæver litteraturen, at man fra politisk niveau må forsøge at tilføre relevant viden og materialer til borgere, så deres handlemuligheder kan forbedres (Pestoff 2012; Jakobsen & Andersen 2013).

Kommunerne har derfor unægtelig også et stort ansvar i at udbrede initiativretten og i at fremme samskabelse, hvorfor forskere har udvist en stor interesse i afdækning af om, og i så fald hvordan, kommunale initiativer kan få mennesker til at involvere sig mere. Morten Jakobsen, adjunkt på Institut for Statskundskab på Aarhus Universitet, skriver i artiklen *Can Government Initiatives Increase Citizen Coproduction? Results of a Randomized Field Experiment*, at der kan sættes ind på flere forskellige områder, hvor der oftest arbejdes med motivation og invitation af borgere. Fra forskningen ved man, at mennesker med en høj socialøkonomisk status også er dem som bidrager og involverer sig mest (Jakobsen & Andersen 2013: 704). Litteraturen indeholder derfor mange diskussioner om, hvilke ressourcer som kan tilføjes, så menneskers socialøkonomiske status kan forbedres (Jakobsen 2012: 32). Det kan dog være yderst vanskeligt at vide, hvordan man skal påvirke menneskers socialøkonomiske status for at øge deres deltagelse og i forlængelse heraf iværksætte initiativer og programmer, som gør netop dette. Derfor må løsningen lyde på, at initiativer skal iværksettes på baggrund af et større kendskab til borgerens karakteristika.

Derfor kan kommuner heller ikke længere operere med et helhedsbillede, men må også i langt højere grad udvikle en differentieret helhedsopfattelse, der tilvejebringer information om, hvad forskellige borgergrupper har behov for, herunder redskaber, viden, værktøjer, faciliteter etc.

Analyserne som viser, at de borgere med de største behov også er dem som bidrager mindst, har fået forskere til at rejse en bekymring omkring, om

ambitionerne om en offentlig styring kan bidrage til at producere uretfærdighed i forhold til borgeres adgang til offentlige ydelser og ulighed i forhold til de egentlige ydelser, som bliver udviklet (Jakobsen 2012: 32; Jakobsen & Andersen 2013). På baggrund af disse tanker skriver Jakobsen, at et fokus på initiativer som søger at forbedre udsatte menneskers evne til at samskabelse er underbelyst og indeholder et overset potentiale. Kommunerne har derfor også et stort ansvar i forhold til at tænke i og designe samskabelsesprocesser som kan understøtte mere udsatte grupper. Alle kan tage del i samskabelse, men alle kan ikke nødvendigvis lægge den samme energi, tid og penge i det. En gruppe som er særlig udsat er gruppen af forældre med anden etnisk baggrund, som ikke taler dansk og som spiller en afgørende rolle i forhold til deres børns sprogudvikling. I Aarhus Kommune har man udstyret disse forældre, hvis behov varierer betydeligt, med en ”sprogkuffert”, som indeholder børnebøger, spil samt en video, der viser hvordan forældre kan hjælpe deres børn til at lære dansk. Resultaterne af projektet viser, at ved at udstyre forældre med basale værktøjer og viden kan man øge forældres evne til at samskabe. Forældrenes behov for servicen fungerer som en stærk moderator for effekten, hvor de forældre med det største behov, også er dem som har engageret sig mest og har tilegnet sig mest viden (Jakobsen 2012: 44).

Jakobsens forskning viser, at kommuner igennem initiativer, som tildeler mennesker efterspurgte værktøjer, kan øge menneskers deltagelse og involvering, hvor specielt de borgere med det største behov også kan være dem, som engagerer sig mest, hvis værktøjerne fungerer for dem (ibid.: 49). Heri ligger et potentiale, hvor man ved at være opmærksom på de begrænsninger, som udsatte grupper har i forhold til at kunne samskabe, potentielt vil kunne øge både effektiviteten og ligheden indenfor leveringen af offentlig service (Jakobsen & Andersen 2013: 712). Resultaterne viste nemlig, at initiativet havde ført til nedbringelsen af børn indskrevet i specialklasser med hele 89 %, hvortil det også havde betydet en stor forskel for de udsatte forældre, som havde tilegnet sig viden og selv udviklet deres sprogkundskaber (ibid.). Altså må kommunerne gøre en aktiv indsats for at forbedre mulighederne for deltagelse på baggrund af en styring, der foretager en

anerkendende undersøgelse af de forskellige behov, som foreligger samt ved at etablere en åbenhed overfor det.

Kommunerne skal derfor også turde stille sig i det åbne og slippe de vaner og rutiner, som før har styret styringen (Majgaard 2013: 247). Når det offentlige således har vanskeligheder ved at løse problemstillinger og imødekomme borgerens ønsker ligger der heri en åbning, hvor der kan appelleres til samskabelse. Det offentlige må derfor også udvikle en arbejds- og tænkemåde, hvor appel til samskabelse bliver en naturlig del af styringen.

*

LITTERATURLISTE

Andersen, N. Å. (2012):

Introduction. I Andesen & Sand: Hybrid Forms of Governance. Basingstoke.
Palgrave Macmillan

Andersen, J., Christensen, A.D., Langberg, K., Siim, B. & Torpe, L. (1993):

Medborgerskab. Demokrati og politisk deltagelse. Herning. Systime

Bakka, J. F. & Fivelsdal, E. (2004):

Organisationsteori – Struktur, Kultur, Processer. 4. udgave. København.
Handelshøjskolens forlag

Borch, C. & Larsen, L. T (2003):

Magten uden årsag – om Foucault og Luhmanns magtopfattelser. I Perspektiv, magt og styring. Luhmann og Foucault til diskussion. København. Hans Reitzels Forlag

Billis, D. (2010):

Hybrid Organizations and the Third Sector. Challenges for Practice, Theory and Policy. Basingstoke, Hampshire. Palgrave Macmillan

Bovaird, T. (2007):

Beyond engagement and participation: User and community coproduction of public services. Public Administration Review, 67(5), 846–860.

Dawn, J. B. (2009):

Velfærdssystemet i Storbritannien – konsekvenser ved New Public Management og markedsorientering. I Gjallerhorn, nr. 10.

Dean, M. (2006):

Governmentality - magt og styring i det moderne samfund. København. Forlaget Sociologi

Ejrnæs, M. (2001):

Organisationer og socialt arbejde. I Ejrnæs, M. m.fl.: Sociologi og socialt arbejde. Frederiksberg, Danmarks Forvaltningshøjskoles Forlag

Ejrnæs, M. & Guldager, J. (2010):

Helbedssyn og forklaring. København. Akademisk Forlag

Fink, H. (1969):

De store tænkere: Berlingske filosofi bibliotek: John Dewey. Berlingske forlag

Glaser, B. (1965):

The Constant Comparative Method of Qualitative Analysis. Social Problems. Vol. 12, iss. 4, 436-445

Glaser, B. & Holton, J. (2007):

Remodeling grounded theory. Historical Social Research, Supplement 2007. No. 19, 47-68

Glebe-Møller, J. (1996):

Jürgen Habermas – en protestantisk filosof. København. Nordisk Forlag

Hartman, M. (2005):

Funderet teori. Udvikling af teori på empirisk grund. København. Alinea

Hutchinson, G. S. & Oltedal, S. (2006):

Modeller i socialt arbejde. 2. udgave. København. Hans Reitzels Forlag

Høgsbro, K. (2012):

Social Policy and Self-Help in Denmark – A Foucauldian Perspective. I International journal of Self-Help & Self Care, vol. 6 number 1

Ingerslev, K. & Elmholdt, C. (2012):

Grænsekrydsende innovationsfællesskaber – et organisationspsykologisk perspektiv på offentlig innovation. I Bendixsen, M. & Nickelsen, N. C. M: Innovationspsykologi. Viborg. Dansk Psykologisk Forlag A/S

Jacobsen, B., Schnack, K., Wahlgren, B. & Madsen, M. B. (2009):

Videnskabsteori. 2. udgave. København. Gyldendal

Jakobsen, M. (2012):

Can Government Initiatives Increase Citizen Coproduction? Results of a Randomized Field Experiment. Journal of Public Administration Research and Theory, 23(1)

Jakobsen, M., & Andersen, S. C. (2013):

Coproduction and Equity in Public Service Delivery. Public Administration Review, 73(5)

Järvinen, M. & Mik-Meyer, N. (2003):

At skabe en klient. Institutionelle identiteter i socialt arbejde. København. Hans Reitzels Forlag.

Järvinen, M., Larsen, J. E. & Mortensen, N. (2005):

Det magtfulde møde mellem system og klient. Aarhus. Aarhus Universitetsforlag.

Juul, S. & Pedersen, K. B. (2012):

Samfundsvidenskabernes videnskabsteori. En indføring. København. Hans Reitzels Forlag

Kneer, G. & Nassehi, A. (1997):

Niklas Luhmann – introduktion til teorien om sociale systemer. København. Hans Reitzels Forlag

Kvale, S. & Brinkmann, B. (2011):

InterView. Introduktion til et håndværk. 2. Udgave. Hans Reitzels Forlag

Launsø, L. & Rieper, O. (2009):

Forskning om og med mennesker. Nyt Nordisk Forlag Arnold Busck

Levine, C. H. (1984):

Citizenship and Service Delivery: The Promise of Coproduction. Public Administration Review, 44

Majgaard, K. (2013):

Offentlig styring. Simpel, reflekteret og transformativ. København. Hans Reitzels Forlag

Meeuwisse, A. & Swärd, H. (2004):

Perspektiver på sociale problemer. København. Hans Reitzels Forlag

Meeuwisse, A., Sunesson, S. & Swärd, H. (2007):

Socialt arbejde – en grundbog. 2. udgave. København. Hans Reitzels Forlag

Merriam-Webster, I. S., & Pease, R. W. (1995):

Merriam-Webster's Medical Dictionary. Merriam-Webster, Incorporated.

Retrieved from http://books.google.dk/books?id=q86Vh2_VzZgC

Nissen, M. A., Pringle, K. & Uggerhøj, L. (2007):

Magt og forandring i socialt arbejde. København. Akademisk Forlag

Osborne, S. P. (2010):

The New Public Governance? Emerging perspectives on the theory and practice of public governance. London. Routledge.

Ostrom, E. (1996):

Crossing the great divide: Coproduction, synergy, and development. World Development, 24(6)

Pestoff, V. (2009):

Towards a Paradigm of Democratic Participation: Citizen Participation and Co-Production of Personal Social Services in Sweden. Annals of Public and Cooperative Economics, 80(2)

Pestoff, V. (2012):

Co-production and Third Sector Social Services in Europe: Some Concepts and Evidence. VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations, 23(4)

Prahalad & Ramaswamy (2000):

Co-opting Customer Competence. Harvard Business Review

Rennison, B. W. (2011):

Ledelsens genalogi – offentlig ledelse fra tabu til trend. København. Samfundslitteratur

Rennison, B. W. (2014a):

Polyfont lederskab – fra monofoniens kontrol til polyfoniens coping. I Tidsskrift for Erhvervspsykologi, nr. 2

Rennison, B. W. (2014b):

Paradigmepluralisme. Arbejdsnotat, COMA, Aalborg Universitet

Rienecker, L. & Jørgensen, P. S. (2012):

Den gode opgave – håndbog i opgaveskrivning på videregående uddannelser. 4. udgave. København. Samfundslitteratur

Suonperä, L., L. & Monrad, M. (2008):

Imellem empati og depersonalisering. En følelsessociologisk analyse af tayloriseringens konsekvenser for hjemmeplejere. I Tidsskrift for Arbejdsliv, nr. 1

Torfig, J. (2004):

Det stille sporskifte i velfærdsstaten: En diskursteoretisk beslutningsprocesanalyse. Aarhus. Aarhus Universitetsforlag

Uggerhøj, L. (2011):

Kan helhedssyn ligesom kartofler gå til det hele? - Om helhedssyn og perspektiver i socialt arbejde. I Harder, M. & Nissen, M. A: Helhedssyn i socialt arbejde. København. Akademisk Forlag

Wadskjær, H. (2011):

Helhedssyn i det postmoderne samfund. I Harder, M. & Nissen, M. A: Helhedssyn i socialt arbejde. København. Akademisk Forlag

ARTIKLER OG PUBLIKATIONER

Awad, A. (2011):

Frivilligt arbejde sikrer ikke velfærdsstaten. Djøfbladet nr. 14, s. 14-16.

Arbejderbevægelsens Erhvervsråd (2013):

Ulighed: de fattigste danskere er blevet fattigere.

Danmarks Statistik. (2013):

Statistisk Tiårsoversigt 2013.

Caswell, D. (2005):

Handlemuligheder i socialt arbejde – et casestudie om kommunal frontlinjepraksis på beskæftigelsesområdet. Ph.d.-afhandling. Akf forlaget.

Esbjerg Kommune (2012):

Præsentation af masterplanen.

Guldager, J. (2011):

Helhedssynet i socialt arbejde – er det stækket af de senere års socialpolitiske tiltag? I Socialpolitik. Tidsskrift for Socialpolitisk Forening /6/2011.

Kommunernes Landsforening (2013):

Investér før det sker. Et debatoplæg om fremtidens socialpolitik.

Mandag Morgen (2011):

Guide til fremtidens velfærdsalliancer – gode råd til samarbejde om social forebyggelse.

Mandag Morgen (2012):

Den aktive borger – hvordan flere borgere kan spille en større rolle i velfærdsområdet.

Mandag Morgen (2014a):

Den innovative klasse driver fremtidens samfundsmodel.

Mandag Morgen (2014b):

Medarbejder med vilje. Nye medarbejderroller.

Martinsen, B. (2014):

Socialrådgiver faglighed og socialt arbejde set fra en praktikers stol. Uden for nummer, 15(28), s. 28-35.

Nørby, J. (2014a):

Tillidsreform på vej. Socialrådgiveren, nr. 4, s. 6-8.

Nørby, J. (2014b):

Krisen presser sagsbehandlere. Socialrådgiveren, nr. 5, s. 14-15.

Rambøll Management (2013):

Hjemløsestrategien. Afsluttende rapport sammenfatning.

Regeringens udvalg om psykiatri (2013):

En moderne, åben og inkluderende indsats for mennesker med psykiske lidelser.

Social-, Børne- og Integrationsministeriet (2013):

Handicappolitisk handlingsplan 2013. Et samfund for alle.

Socialministeriet (2010):

National Civil-Samfundsstrategi. En styrket inddragelse af civilsamfundet og frivillige organisationer i den sociale indsats.

Torfig, J., Andersen, L. B., Greve, C. & Klausen, K.K. (2012):

En innovativ offentlig sektor, der skaber kvalitet og fælles ansvar. Hentet fra forvaltningspolitik.dk

INTERNETSIDER

Aarhus Kommune. Samskabelse.

Besøgt den 22. september 2014:

<http://www.aarhus.dk/da/borger/Handicap-og-socialpsykiatri/Psykisk-saarbare-og-udsatte-voksne/Opslagstavlen/Arrangementer-i-SUV/Samskabelse.aspx>

Frivilligrådet. 6 principper for samskabelse.

Besøgt den 5. september 2014: <http://www.frivilligraadet.dk/6-principper-samskabelse>

International Federation of Social Workers. Definition of social work.

Besøgt den 18. Juni 2014: <http://ifsw.org/policies/definition-of-social-work/>

KL. Fremtidens velfærdsalliance.

Besøgt den 12 april. 2014: http://www.kl.dk/Aktuelle-temaer/Samskabelse/fremtidens_velfærdsalliance/

P1. Den sociale udfordring. 18/02 2014.

Besøgt den 20. februar 2014: <http://www.dr.dk/radio/ondemand/p1/den-sociale-udfordring-102>

BILAG 1, 2 OG 3

Transskribering af interviews kan indhentes efter aftale.

BILAG 4

Interviewguide brugt ved besøg hos Vollsmose Sekretariatet og Kraftcenter

Esbjerg:

- *Fortæl først lidt om det sociale arbejde du laver og dine daglige opgaver?*
- *Hvilke udfordringer giver dit arbejde dig?*
- *Hvordan løser du de udfordringer?*
- *Og hvilke muligheder giver dit arbejde dig?*
- *Hvordan forstår du din rolle som samskabende aktør?*
- *Mine tidligere informanter har fortalt om, at de er en mellemting, at de er lidt kommunale og også lidt borgernes advokater? Kan du nikke genkendende til det? Hvis ja/nej hvorfor (ikke)?*
- *De har også fortalt om, at de må arbejde lidt bureaukratisk i forhold til samarbejde med kommunen, og lidt antibureaukratisk når de arbejder med borgerne? Kan du også nikke genkendende til det? Hvis ja/nej hvorfor (ikke)?*
- *Hvordan arbejder du med forskellige opfattelser? Forstår du dem som noget modsætningsfyldt eller hvordan forstår du det?*
- *Mine informanter har også betegnet det som at de nogen gange befinder sig i et spændingsfelt. Hvad vil det sige for dig at være i et spændingsfelt?*
- *Hvordan oplever du det at navigerer i et felt af mange forståelser?*
- *Hvordan håndterer du det?*

Til slut:

- *Reflekter lidt over hvad det er for et rum (eller møde) der skabes, når forskellige aktører mødes? Prøv at sæt nogle værdier eller egenskaber på det?*

Andet?