

Eksamensopgave

Socialrådgiveruddannelsen – 7. semester

Modul 13 – Bachelorprojekt

|            |                   |              |                         |
|------------|-------------------|--------------|-------------------------|
| Navn:      | Tinna Gammelgaard |              |                         |
| Studienr.: | 19922234          | Studentmail: | tgamme13@student.aau.dk |

|                |                                         |
|----------------|-----------------------------------------|
| Titel:         | Socialrådgiverens rolle i praksis       |
| Engelsk titel: | The practical role of the social worker |
| Antal anslag:  | 116.961                                 |
| Vejleder:      | Harriet Eyö Durhuus                     |
| Gruppenr.:     | M13, Gruppe 11x                         |
| Dato:          | 5. januar, 2017                         |

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

## Indhold

|                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| Resumé .....                                                                | 4  |
| Abstract.....                                                               | 5  |
| Forord.....                                                                 | 6  |
| 1. Indledning .....                                                         | 7  |
| 2. Problemfelt .....                                                        | 9  |
| 2.1 Udviklingen af New Public Management.....                               | 9  |
| 2.1.1 Effektivisering og resultatmåling .....                               | 9  |
| 2.1.2 Organisationens opbygning (Børne- og Familieafdelingen) .....         | 10 |
| 2.1.3 De lovgivningsmæssige rammer .....                                    | 10 |
| 2.1.4 Dokumentation og journalføring (DUBU) .....                           | 11 |
| 2.1.5 Sociale problemer .....                                               | 12 |
| 2.1.6 Forståelsen af socialt arbejde .....                                  | 13 |
| 2.1.7. Vilde og tamme problemer .....                                       | 14 |
| 3. Problemstillingen .....                                                  | 15 |
| 4. Problemformulering.....                                                  | 17 |
| 4.1 Problemformuleringens relevans .....                                    | 17 |
| 4.1.1. Krydspres.....                                                       | 17 |
| 4.1.2. Socialrådgiverens rolle .....                                        | 17 |
| 4.1.3. Det socialfaglige handlerum .....                                    | 18 |
| 4.1.4 Socialrådgiverens arbejdsstrivsel .....                               | 18 |
| 5. Teori .....                                                              | 19 |
| 5.1. De fire fællesmetodiske principper (HEKS).....                         | 19 |
| 5.2. Aaron Antonovskys teori om meningsfuldt arbejde .....                  | 20 |
| 5.3. Dorte Caswells teori om de fire praksislogikker samt etikbegrebet..... | 22 |
| 5.4. Michael Lipskys teori om krydspres.....                                | 24 |
| 6. Videnskabsteori og metodiske tilgange .....                              | 26 |
| 6.1. Metode.....                                                            | 26 |
| 6.1.1. Den hermeneutiske metode .....                                       | 26 |
| 6.1.2. Den kvalitative forskningstilgang .....                              | 28 |
| 6.1.3. Den abduktive tilgang .....                                          | 29 |
| 6.1.3. Det semistrukturerede interview.....                                 | 29 |
| 7. Validering i forhold til det semistrukturerede interview .....           | 31 |
| 8. Analyse .....                                                            | 32 |

|                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| 8.1. Præsentation af de fem informanter .....                                | 32 |
| 8.1.1. Analysedel 1: "Jamen vi er jo under kontrol, kontrol, kontrol" ... .. | 33 |
| 8.1.2. Analysedel 2: "Vi arbejder altid fra en systemisk forståelse" .....   | 37 |
| 8.1.3. Analysedel 3: "Der er jo altid nogle hængepartier" .....              | 41 |
| 8.1.4. Analysedel 4: "Vi arbejder lidt hurtigere end vi burde" .....         | 44 |
| 9. Konklusion .....                                                          | 47 |
| 10. Handlemuligheder .....                                                   | 49 |
| 11. Perspektivering .....                                                    | 51 |
| 12. Litteraturliste .....                                                    | 52 |

## Resumé

Formålet med projektet er, at undersøge hvilken betydning den øgede effektivisering med dokumentation og journalføring har fået på socialrådgiverens trivsel i praksis. Projektets omdrejningspunkt er, at få identificeret om socialrådgiveren føler et krydspres, når socialrådgiveren agerer overfor udsatte borgere i en Børne- og Familieafdeling.

Projektet tager afsæt i en kvalitativ semi-struktureret dataindsamlingsmetode. Endvidere er projektet udarbejdet på baggrund af en hermeneutisk videnskabsteoretisk retning, hvor min mening, forforståelser og fortolkninger indgår som et centralt element for mit undersøgelsesresultat.

Projektet har en abduktiv tilgang til de indsamlede empiriske data, og hensigten med denne tilgang er, at inddrage teorier om helhedssynet, hvor Aaron Antonovsky, Dorte Caswell og Michael Lipsky understøtter analysen og projektets emne. Jeg har således været åben for nye muligheder, antagelser og fortolkninger.

Min hensigt er, at belyse socialt arbejde i praksis, og hvordan socialrådgiveren oplever krydspres med modsatrettede krav og forventninger fra for eksempel Lovgivningen, ledelsen eller borgeren, som kan udfordre hendes socialfaglige muligheder. Ligeledes har min hensigt været, at søge indsigt i socialrådgiverens trivsel.

Min konklusion er, at arbejdet opfattes forskelligt, når der gøres brug af dokumentation og journalføring. Administrationen fylder generelt for meget i hverdagen, således, at socialrådgiverens faglighed kommer under pres, når tiden ikke bruges på borgerne, men på journalhåndtering. I et felt som det socialfaglige, er der brug for en anden tilgang til effektivisering end de standardiserede NPM løsninger.

## Abstract

The purpose of the project is to examine the impact of the increased efficiency regarding documentation and record-keeping on the social worker's well-being in practice. The project's focus point is to identify if the social worker feels added pressure when dealing with vulnerable citizens connected to The Child and Family department.

The project is based on a qualitative semi-structured data collection method. Furthermore, the project is based on theory and methodology of interpretation in which I believe, preconceptions and interpretations are a central element of my results.

The project has an abductive approach to the gathered empirical data, which involves theories of holistic view, where theories of Aaron Antonovsky, Dorte Caswell and Michael Lipsky, support the analysis of the project's topic. In the process I have been open for new ideas opportunities, assumptions and interpretations, that have crossed my path during my work.

My intention is to illuminate social work and how social workers can experience pressure from all sides, with conflicting demands and expectations from, legislation, management or citizens, which can challenge the social workers opportunities. Likewise, my intention is to seek insight into the social worker's well-being.

My conclusion is that the social workers grasp their work differently, when using documentation and record-keeping. Administration occupies a lot of time, so the professionalism of the social worker is under pressure, when the time is used on record-keeping and not the citizens. In a professional field like the social workers, there is a need for a different approach to streamline standardized New Public Management solutions.

## Forord

Projektet er udarbejdet i perioden september 2016 til januar 2017.

Hensigten med projektet er, at undersøge New Public Managements indflydelse på socialrådgiverens oplevelse af krydspres i praksis, herunder se på de arbejdsredskaber og metoder hun benytter i Børne- og Familieafdelingen. Projektet er præget og afgrænset af min forforståelse om emnet, herunder interesse for området samt eksisterende empiri. Der foreligger forskning på området, som antyder, at New Public Management med effektivisering har ført en række dilemmaer med sig, hvorfor jeg blev inspireret til at undersøge dette nærmere. De mange nye metoder, styringsredskaber og forsøg på at effektivisere, har ændret betingelserne og rammerne for det sociale arbejde. Omvendt finder jeg det samtidig interessant at undersøge, om den øgede dokumentation og journalføring har medført noget positivt.

Jeg vil gerne takke min vejleder Harriet Eyö Durhuus for hendes altid imødekommende og engageret tilgang, professionelle vejledning, konstruktive kritik og ikke mindst hendes omstillingsparathed. Endvidere vil jeg gerne takke informanterne, som med åbenlys interesse har gjort sit til at få undersøgelsen iværksat. Uden dem var projektet ikke lykkedes mig. Afslutningsvis vil jeg gerne takke min mand, for at lægge øre til mine frustrationer undervejs, og være støttende, når jeg har haft mest brug for det.

## 1. Indledning

Socialt arbejde er konstant under forandring, og de professionelle aktørers kompetencer og faglighed er ofte i fokus, når der skal sættes lighedstegn mellem på den ene side, borgeres krav og forventninger, og på den anden side socialarbejderens faglighed og kompetence.

Socialt arbejde er derfor i høj grad inspireret af de forandringer, og den viden det udføres i. Fokusset med projektet har været, at undersøge hvorledes New Public Managements indflydelse på socialrådgiveres hverdag, fortsat kan levere en høj faglig kvalitet i det sociale arbejde med udsatte børn og familier, i en hvilken som helst kommune i Danmark.

Det er min opfattelse, at professionen igennem årene har udviklet sig hen i retning af, at socialrådgiverens rolle er blevet sat mere under pres. Socialrådgivere skal på etisk måde kunne omsætte den nuværende socialpolitik, og sociale lovgivning i forhold til de mennesker, der har anerkendte sociale barrierer. Det betyder blandt andet, at de skal kunne identificere disse problemer, forstå og forklare baggrunden, samt have indgående kendskab til deres konsekvenser. De skal kunne samarbejde med borgere – i erkendelse af det asymmetriske magtforhold – og med viden om organisatoriske, socialpolitiske, egne og borgers (inklusive netværkets) ressourcer og potentialer, kunne handle og iværksætte løsninger af borgerens konkrete sociale problemer.

Arbejdstilsynets fokus på socialrådgivernes psykiske arbejdsmiljø har vist sig, at det voksende bureaukrati, og de mange reformer sætter travlheden i vejret. Med den ”reform-tsunami”, socialrådgivere befinder sig i lige nu, er presset yderligere steget på arbejdsmiljøet. Disse arbejdsmæssige udfordringer kan få en indvirkning og betydning for socialrådgiverens udførelse af sit sociale arbejde. Disse udfordringer kan dreje sig om bureaukratiske forventninger, høje sagstal, eller de lovgivningsmæssige forandringer, som socialrådgivere i kraft af deres professionelle virke, skal være opdateret i. Socialrådgiverens manglende overblik, midlertidige, hastige løsninger, kan begrundes i den stigende arbejdsmængde. Denne travlhed kan være medvirkende til, at socialrådgiveren ikke får udøvet helhedssynet tilstrækkeligt. Socialrådgivere kan derfor føle sig tvunget til at ”slække” på kvaliteten i arbejdet, og dette kan få personlige konsekvenser. Disse konsekvenser kan være stress- og

belastningssymptomer, tab af mening og engagement i arbejdet. (Socialrådgiveren 11/16, s.10-18).

Jeg er interesseret i at undersøge denne tilstand nærmere, og om der er belæg for, at tendensen skyldes den øgede bureaukratisering med social kontrol, hvor socialrådgivernes faglige rolle er sat under pres, ud fra spændingsfeltet mellem socialrådgiveren, rollen og professionens forventninger, er en udfordring. Denne udfordring ligger i, at socialrådgiverens rolle er formet på grundlag af et bureaukratisk princip, hvor socialrådgiveren er offentlig ansat, skal følge lovgivningen og de gældende retningslinjer (Svensson, Johnsson, & Laanemets, 2009, s.95).

For at kunne besvare ovenstående problemstilling vil jeg ved hjælp af eksisterende undersøgelser og viden på området, desuden indsamle empiri i form af kvalitativt interviews. Disse foregår i samarbejde med fem socialrådgivere (informanter) ansat i Børne- og Familieafdelingen. Med denne praksisviden, vil jeg kunne reflektere over, hvordan problemstillingen sættes i spil i forhold til den viden, jeg har tilegnet mig på studiet.

## **2. Problemfelt**

### **2.1 Udviklingen af New Public Management**

New Public Management (NPM) har været og er fortsat en styringsform på socialområdet siden 1970. I midten af 1970'erne blev der kommunal efterspørgsel på uddannede socialrådgivere. Herefter kom der i stigende grad mere fokus på socialrådgiverens rolle (Bømler, 2011, s.13). I begyndelsen af 1980'erne ønskede man fra politisk side, at modernisere og forandre den offentlige sektor, så den blev mere effektiv. Denne antagelse byggede på, at den offentlige sektor hidtil var forvokset, dårlig ledet, bureaukratisk samt ineffektiv. Hele denne omstilling er inspireret af New Public Management (NPM). NPM er således blevet til en reformering af den offentlige sektor. Intensionen har været, at opbygge en mere dynamisk og effektiv organisation, der var konkurrencedygtig og havde målbare resultater (Bømler, 2011, s.46).

#### **2.1.1 Effektivisering og resultatmåling**

Jeg vil se nærmere på to af de kernebegreber, der findes i NPM: Effektivisering og resultatmåling på baggrund af kvantitative data (Bømler, 2011, s. 46-47), som jeg mener, kan være med til at belyse socialrådgiverens rolle. Effektivisering og resultatmåling kan ses som faktorer, der har fået betydning for socialrådgiverens rolle i praksis. Gennem tiden har der været udviklet nye arbejdsmetoder på socialområdet, herunder krav om øget dokumentation og journalføring. Jeg er derfor interesseret i at se på socialrådgivernes praksis og rolle i forbindelse med de arbejdsredskaber og metoder, de benytter sig af i hverdagen.

Effektivisering og resultatmåling kan have en indflydelse på socialrådgiverens arbejde i og med, at der kan opstå dilemmaer, når socialrådgiveren skal kunne leve op til borgernes og politikernes krav (Eide & Eide, 2007, s.59).

NPM medførte mere fokus på ledelse, rapportering og kontrol. Set ud fra en etisk synsvinkel giver dette nogle udfordringer i forhold til nærhedsetikken og den enkeltes ønsker og motivation. Effekten af dette kan være, at medarbejderne får mere fokus på de opsatte mål, frem for at møde borgerens ønsker og behov (Bømler, 2008, s. 85).

Jeg anvender artiklen “*Fra klientorienteret arbejde til administrativt arbejde*”, som datagrundlag for analysen (Baadsgaard et al., 2012). I artiklen er der fokus på skift fra klientorienteret arbejde til administrativt arbejde, hvor der problematiseres forskellige emner under den nye regelstyring, som NPM har medført. Artiklen beskriver NPMs indflydelse på socialrådgiverens arbejde. Herved giver 4 af 16 undersøgelser fra artiklen, grundlag for at undersøge NPMs indflydelse på socialrådgivernes rolle i praksis.

For at synliggøre mit fokus i det kommende projekt, vil jeg undersøge, om den øgede kontrol og dokumentationskrav betyder mindre metodefrihed, hvilket formodes at have sine negative følger for socialrådgiverens faglige udfoldelse i praksis. Derfor finder jeg det relevant at undersøge socialrådgiverens trivsel. Arbejdstrivsel er en vigtig faktor, for at opnå følelsen af meningsfuldhed og motivation til at udføre et helhedsorienteret og godt professionelt arbejde, overfor borgerne.

I henhold til emnet, er der forskellige syn på de politiske diskurser, som sætter de overordnede rammer for det sociale arbejde. I Bogen: *Resultatmålinger og Stress* (Larsen & Thingvad, 2014) belyses arbejdet for de offentlige ansatte, som er præget af resultatmålinger, dokumentation og evalueringer. Samtidig diskuteres der om, hvorvidt stress er et stigende problem, hvor der undersøges, om der er en sammenhæng mellem de to fænomener. I henhold til projektet, giver bogen grundlag for, at undersøge socialrådgiverens trivsel, da den ovenstående artikel også har fokus på skift fra klientorienteret arbejde til administrativt arbejde, og dermed beskriver de forskellige problematikker i forbindelse med NPM.

### **2.1.2 Organisationens opbygning (Børne- og Familieafdelingen)**

Jeg har valgt, at placere mig i en mindre kommune i region Nordjylland. Her er placeringen Børne- og Familieafdelingen, hvor målgruppen er børn og deres familier med særlige behov. Socialrådgivere på denne familieafdeling arbejder inden for servicelovens bestemmelser for børn og unge. Formålet er at sikre denne målgruppe en service i form af støtte, råd og vejledning (Aalborg Kommune, u.å.).

### **2.1.3 De lovgivningsmæssige rammer**

Herunder finder jeg også tilbud om anonym rådgivning for Børn, unge og deres familier, jf. Lov om social service (SEL) § 11, stk. 2. Derudover tilbydes der familievejledning jf. SEL § 11, stk. 8. Børn med særlige behov kan tilbydes familiebehandling jf. SEL § 52, stk. 3 nr. 2.

Der kan arbejdes med behandlingsforløb for udsatte familier, hvor formålet er, at gøre dem i stand til selv, at tage vare på deres barn og øge deres trivsel jf. SEL § 52, stk. 3 nr. 2 (Lovsamlingen, 2016).

Der kan, såfremt der er behov, tilbydes fast kontaktperson jf. SEL § 52, stk. 3 nr. 6, specialpædagogisk hjælp jf. SEL § 52, stk. 3 nr. 2, aflastning jf. SEL § 52, stk. 3 nr. 5 eller anbringelse uden for hjemmet, hvor der tilbydes støtte til forældre eller anbragte børn jf. SEL § 54. Til familier med børn med særlige behov, som funktionsnedsættelse eller kronisk lidelse, kan forældrene få kompensation for tabt arbejdsfortjeneste jf. SEL § 42, dækning af merudgifter jf. SEL § 41, aflastning eller anbringelse uden for hjemmet jf. SEL § 52, stk. 1 nr. 6 (Jf. SEL 66 nr. 6), (Lovsamlingen, 2016).

Socialrådgiveren er underlagt nogle lovmæssige krav. Disse krav findes i *Forvaltningsloven* (FVL) da de befinder sig i en offentlig forvaltning. Herunder også *loven om Retssikkerhed og administration på det sociale område* (RL), da det omhandler borgerens retssikkerhed. Ligeledes er *Persondataloven* (PL) også relevant, da der behandles personfølsomme data elektronisk i en forvaltning eller en privat virksomhed (Lovsamlingen, 2016).

### **2.1.4 Dokumentation og journalføring (DUBU)**

For at undersøge betydningen af kravet om den øgede dokumentation og journalføring, vil jeg undersøge genstandsfeltet (DUBU), som er et journalsystem, der anvendes i praksis, som en socialfaglig sagsbehandlings- og udredningsmetode, der er udviklet til at støtte socialrådgiverens socialfaglige arbejde med udsatte børn, unge og deres familier.

Hensigten med DUBU er at fremme sammenhæng og kvalitet på området udsatte børn og unge. DUBU bygger på den socialfaglige metode "Integrated Children's System" (ICS).

På børne- og ungeområdet har der efter kommunalreformen i 2007 været et større dokumentationskrav til socialrådgiveren. For at imødekomme disse krav lancerede man en fællesoffentlig it-løsning DUBU. Der er i dag 75 kommuner, der bruger DUBU (Kombit, u.å.).

NPM har altså resulteret i en række reformer og ændrings tiltag med fokus på effektiviseringer og resultatmålinger. DUBU er udsprunget herfra, og jeg vil derfor undersøge om DUBU bruges og fungerer efter hensigten, set fra socialrådgiverens perspektiv.

### 2.1.5 Sociale problemer

Sociale problemer bruges almindeligvis som en betegnelse for forholdene i samfundet, som man ønsker at ændre (Ejrnæs, M. & Monrad, M., s. 51).

Morten Ejrnæs beskriver det, at definere sociale problemer ud fra øjnene der ser, og den forforståelse vi har af problemet.

*“Når man forsøger at forstå problemet eller danne sig et billede af problemet, vil man være præget af den forforståelse, man har af problemet, og den vil helt konkret give sig udslag i, at man anvender teori og begreber, der afspejler forforståelsen” (Ejrnæs, M. 2008, s. 133).*

At anlægge et helhedssyn indebærer også at være opmærksom på, at der kan anlægges forskellige perspektiver på sociale problemer. Det socialfilosofiske grundlag rummer antagelser om mennesket og samfundet. Det er altså her, menneskesynet og de grundlæggende antagelser om, hvordan samfundet er opbygget, fremlægges (Ejrnæs, M. 2008, s. 153).

Opgaven vil tage afsæt i Morten Ejrnæs' definition af sociale problemer, da Børne- og Familieafdelingen har med sociale problemstillinger at gøre, der ikke har en fast størrelse. Det betyder at Børne- og Familieafdelingen beskæftiger sig med en målgruppe af børn og deres familier, der af en eller flere årsager, befinder sig i en udsat position, hvor de har nogle sociale barrierer. Det er her op til den enkelte socialrådgivers vurdering, hvordan disse sociale problematikker skal ansues og forstås, samt hvordan disse kan afhjælpes.

Som Morten Ejrnæs beskriver det i sin definition, så knytter de sociale problemer sig til de standarder omkring, hvad der er rigtigt og forkert i samfundet. Det vil sige, at det er den enkelte socialrådgiveres egen fortolkning af, hvad normen i samfundet siger. Overordnet kan man sige, at sociale problemer meget vel kan være til stede i Børne -og Familieafdelingen, idet, der som udgangspunkt, er behov for udredning og professionel hjælp til målgruppen. Socialrådgiverens opgave er først og fremmest at skabe tillid og udarbejde indsatsen, som danner rammen for det videre forløb.

Børne- og Familieafdelingens målgruppe er udsatte, idet de befinder sig i en uønsket livssituation, som følger af mistrivsel og særlige problemer. Her er det især vigtigt at socialrådgiveren træder foran og bliver den styrende, fordi borgeren ofte har brug for hjælp til rådgivning og støtte for at kunne forebygge sociale problemer jf. Servicelovens § 1 nr. 1.

Derudover skal socialrådgiveren sørge for at tilbyde en række serviceydelser, med forebyggende sigte jf. Servicelovens § 1, nr. 2. Formålet med hjælpen efter denne lov er, at fremme den enkeltes mulighed for at klare sig selv eller lette den daglige tilværelse og forbedre livskvaliteten (Socialret§lovsamlingen, 2016).

### 2.1.6 Forståelsen af socialt arbejde

Jeg ser det relevant at inddrage nedenstående definition som er udarbejdet af IFSW - International Federation of Social Workers, blandt andet fordi den rummer en række elementer, som får betydning for, hvordan socialt arbejde anskues i projektet, hvor mit fokus er rettet mod at skabe en tilstøttet social forandring i socialt arbejde. Den internationale definition på socialt arbejde lyder således:

*“The social work profession promotes social change, problem solving in human relationships and the empowerment and liberation of people to enhance wellbeing. Utilising theories of human behavior 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”* (Caswell, 2005, s. 30).

Jeg er interesseret i at se på de muligheder, det sociale rum udspiller sig i, herunder de betingelser og den rolle socialrådgiveren arbejder under i Børne- og Familieafdelingen.

Yderligere vil jeg have fokus på socialrådgiverens trivsel og oplevelse af egen livskvalitet i sit arbejde med børn og deres familier. For det er ikke alene mødet mellem socialarbejder og borger (og kommunikationen mellem de to), der sætter grænserne for det sociale arbejde. Grænserne for socialt arbejde ses også, hvor socialrådgiverne interagerer med andre fagprofessioner, hvorfor jeg ser det nødvendigt, at inddrage *omverdensperspektivet* i definitionen af socialt arbejde, hvor blandt andet ledelsens ansvar vægtes, når socialrådgiverens arbejdstrivsel beskrives.

Sammenholdt med ovenstående definition har Anna Koch i en dansk kontekst beskrevet socialt arbejde som noget, der ikke alene er rettet mod borgeren som individ:

*“Socialt arbejde består af to hovedopgaver med behandlende, revalidering og forebyggende formål. Den ene som retter sig imod klienten og dennes omgivelser består af at formidle og koordinere individuelle ydelser - regelbundne og skønsmæssige, behandlingsmæssige og økonomiske. Den anden retter sig mod livsvilkårene i samfundet (lokalsamfundet) og består i*

*at dokumentere den førte socialpolitik i forhold til politikere og ledelse i det socialpolitiske bagland* (Koch, 1996, s. 12-13).

Derfor undersøger jeg brugen og oplevelsen af DUBU i lyset af NPM og socialrådgiverens socialfaglige handlerum og mulighed for at praktisere de fire fællesmetodiske principper i socialt arbejde (HEKS), som defineres i kommende afsnit.

Ifølge Koch handler socialt arbejde ikke alene om at formidle og koordinere individuelle ydelser, men også i høj grad om at dokumentere den førte politik, med henblik på udvikling og forandring. Udover socialrådgiverens rolle og relation til borgeren, handler det også om den værdifulde erfaring, herunder det kendskab, de i forvejen besidder. Denne *aktørrolle* spiller en rolle i bestræbelserne på at styrke borgerens mulighed for integration (Caswell, 2005, s. 33).

Når det skal afgøres, hvor grænsen går mellem de, der skal have hjælp, og de der ikke skal, spiller socialrådgiverens menneskesyn ind. Menneskesynet siger noget om opfattelsen af menneskets natur, og dermed om opfattelsen af, hvordan mennesket udvikler sig positivt i retning af “det gode liv” og negativt for eksempel med handicap eller sociale problemer (Koch, 1996, s. 23).

### **2.1.7. Vilde og tamme problemer**

Forskeren Hanne Kathrine Krogstrup skelner mellem “vilde” og “tamme” problemer. Tamme problemer vil ofte have en teknisk karakter, og kan relateres til tekniske opfindelser og styringsredskaber (Krogstrup, 2006, s. 26). DUBU falder indenfor denne kategori.

Sociale problemer kan karakteriseres som vilde problemer, der oftest ikke kan “tømmes” eller løses med en simpel løsning. Således vil løsningen heller ikke nødvendigvis blive opfattet, som den rette løsning af alle. Det er med andre ord vanskeligt, at definere nogle klare succeskriterier for en given indsats. Når man sammenligner social nyskabelse med f.eks. effektiviseringssystemer, så er det de vilde og tamme problemer, der skaber de største forskelle i måden, man kan opfinde nyskabende løsninger for socialrådgiveren (Krogstrup, 2006, s.26).

### 3. Problemstillingen

Opsummerende har jeg en forståelse af, at socialrådgiveren føler sig fagligt og metodisk begrænset i sit arbejdsliv, da socialrådgiveren dagligt er forpligtet til at udføre en række administrative opgaver. Den stigende grad af effektivisering og regelsæt med fokus på systemet skal fra politisk hold sikre, at socialt arbejde bliver målt og vejet, således at borgerens retssikkerhed og lighed for loven bliver overholdt.

Tematikkerne bevæger sig omkring socialrådgiverens øgede mængde af papirarbejde, manglende metodefrihed, fordi socialrådgiveren er underlagt diverse krav og regler om dokumentation samt sagsbehandling. Der er risiko for at relationen til borgeren bliver mangelfuld og standardiseret, og at helhedsbilledet “overses” på grund af de fastlagte metoder. Endvidere er der risiko for, at dette bureaukrati og dokumentationskrav kommer til at belaste det psykiske arbejdsmiljø, som socialrådgiveren er en del af og indgår i. Derfor finder jeg det også relevant, at undersøge socialrådgiverens trivsel på arbejdspladsen.

Problemet med den optimale sagsbehandling får betydning for socialrådgiverens rolle og følelse af trivsel i sit arbejdsliv, fordi socialrådgiveren ikke opnår en meningsfuld følelse af, at få udøvet en tilstrækkelig helhedsorienteret tilgang i det sociale arbejde. Socialrådgiverens faglighed risikerer at forsvinde, når fokus bliver lagt på systemet fremfor hos borgeren.

Artiklen ‘*Socialrådgivere: Bureaukrati får os til at svinge udsatte børn*’ beskriver hvordan flere socialrådgivere føler, at den fællesoffentlige it-løsning, DUBU har medført en følelse af begrænsning i deres arbejde, fordi DUBU tager alt for meget af deres tid. Begrundelsen er den øgede dokumentation og journalføring. Socialrådgiverne fortæller, at de ikke føler, at der er nok borgerkontakt og tid til at fuldføre deres kerneopgave grundet DUBU. Heri beskrives det, at deres sagsarbejde er steget, så de bruger 80% foran skærmen, og hvis det faldt til 50% så ville deres arbejde give mere mening (Bræmer, M., 2015).

Fra praksis har jeg erfaret, at den nære relation med borgeren mindskes på grund af den øgede administration. Dette vil jeg undersøge, ved at se på hvilken måde DUBU anvendes i praksis, herunder undersøge, hvorvidt socialrådgiveren har et handlerum, hvor hun får udøvet sin faglighed tilstrækkeligt.

Jeg finder det relevant, at reflektere over NPMs betydning og undersøge socialrådgiverens rolle og trivsel på mikroniveau. Herunder vil jeg samtidig reflektere over disse ændringer på

meso- og makroniveau, som er på organisatorisk og politisk plan. Hensigten i dette projekt er, at gøre det praksisnært i forhold til, at få belyst socialrådgiverens rolle, når der skal koordineres og udføres helhedsorienteret socialt arbejde. Det handler endvidere om, at socialrådgiveren skal reflektere over centrale dilemmaer, systematisk sagsarbejde og gennemføre, samt træffe afgørelser. Dette hænger sammen med, at socialrådgiveren skal udarbejde handleplaner, der overholder lovgivningens krav og tilgodeser borgerens situation. Jeg vil yderligere reflektere over socialrådgiverens opgave, når der skal foretages faglige prioriteringer, vurderinger og håndtering af komplekse og modsætningsfyldte krav og reflektere over magtanvendelse og etik. Derudover skal socialrådgiveren etablere, vedligeholde og afslutte den professionelle relation til borgere. Jeg har valgt at tage afsæt i udsatte borgere, idet det forventes, at socialrådgiveren er i stand til at løse og sammensætte komplekse problemer i et helhedsperspektiv. Her er det vigtigt, at socialrådgiveren har et dybere kendskab til udvalgte målgrupper, hvilket i sig selv stiller højere krav og forventninger til deres faglighed, herunder vidensgrundlag (Laursen, F., 2014, s. 14).

## 4. Problemformulering

Ovenstående leder mig frem til følgende problemformulering:

*”Hvorledes oplever socialrådgivere krydspres, når kravet om øget dokumentation og journalføring er med til at øve indflydelse på deres rolle, faglighed og helhedssyn, samt hvilken betydning kan dette have for deres trivsel i praksis?”*

### 4.1 Problemformuleringens relevans

I følgende afsnit argumenteres for problemformuleringens relevans. Dette for at opnå en dybere forståelse af emnevalget, samt tydeliggøre socialrådgiverens arbejdsmæssige udfordringer.

#### 4.1.1. Krydspres

Socialrådgiverens mål handler i praksis om at tilfredsstille både borgeren og ledelsen, og i det krydsfelt kan der opstå modstridende interesser. Socialrådgiveren ønsker at anvende sin faglighed overfor borgeren og dennes interesser, samtidig med at systemet kræver dokumentation og administrativt arbejde. Begrebet uddybes nærmere i teoriafsnittet 5.4.

#### 4.1.2. Socialrådgiverens rolle

Socialrådgiverens rolle indgår i problemformuleringen i en faglig kontekst. Socialrådgiverens faglige rolle er således en social rolle med en specifik position i en organisation som en myndighedsperson, der er detaljeret og styret af formelle regler, som for eksempel Lovgivningen, som socialrådgiveren dagligt skal overholde og forholde sig til. Andre aspekter, der indgår i den faglige rolle, er, hvordan den enkelte tolker sin egen rolle i relation til egne forventninger, herunder sit samspil blandt ligestillede medarbejdere samt de samfundsmæssige forventninger, der findes for udøvelsen af erhvervet. Socialrådgiveren benytter de fire fællesmetodiske principper som står for Helhedssyn, Etik, Kommunikation og Systematisk sagsarbejde (HEKS) i sit arbejde. HEKS med udgangspunkt i denne kompleksitet handler blandt andet om socialrådgiverens egen faglige viden og kompetence, der er nødvendig, for at kunne udføre et professionelt socialt arbejde (Svensson, Johnsson & Laanemets, 2009, s.91). Herunder kan rollen som myndighedsperson komme i komplekse problemstillinger, da etikken også har en rolle i socialrådgiverens arbejde, som de love og

regler, hun som ansat er pålagt at følge, de professionelle normer, som erhvervspersoner er forpligtet af, samt de almen moralske værdier og normer, der gør sig gældende i vores samfund, og herunder vores personlige-, moralske holdninger og opfattelser (Eide & Eide, 2007, s. 59). Derudover har socialrådgiveren en færdighed i, hvordan der skal kommunikeres med de forskellige målgrupper, hvor der er fokus på relation og interaktionen mellem borgeren og socialrådgiveren (Eide & Eide, 2007, s. 110). Når det kommer til samarbejdet, bør socialrådgiveren tilstræbe, at arbejde systematisk, derfor har jeg en forståelse af, at socialrådgiverens rolle skal forstås i sammenhæng med den måde fagligheden håndteres.

#### **4.1.3. Det socialfaglige handlerum**

Socialrådgiverens socialfaglige handlerum ses som friheden til at udføre faglighed ud fra de fire fællesmetodiske principper. Herunder ser jeg det relevant, at se på socialrådgiverens trivsel i forbindelse med udøvelse af sit arbejde. Jeg forbinder det socialfaglige handlerum og muligheden for at bruge sine faglige ressourcer til at skabe mening i sit arbejde, heri meningen, der har indflydelse på socialrådgiverens trivsel. Som påvist i problemfeltet, er der med øget dokumentation og journalføring, en risiko for, at arbejdet ikke giver mening.

Jeg har en formodning om, socialrådgivernes arbejde bør være meningsfuldt, for at socialrådgiveren trives, eksempelvis skal de udfordringer de står i, være værd at engagere sig i. Socialrådgiverens trivsel vil blive udfoldet via Antonovskys teori om begribelighed, håndterbarhed og meningsfuldhed i afsnit 5.2.

#### **4.1.4 Socialrådgiverens arbejdstrivsel**

I Antonovskys optik står socialrådgiveren over for krav og udfordringer, der er forudsigelige og forståelige, så det er begribeligt for socialrådgiveren. Samtidig skal der være en overensstemmelse imellem sagsmængden og socialrådgiverens ressourcer, således at udfordringerne er håndterbare. Socialrådgiveren møder ofte en lang række psykiske, fysiske og sociale risikofaktorer, som denne skal forholde sig til. Det kan for eksempel dreje sig om belastende arbejdsvilkår, mangel på supervision eller ensomhed i arbejdet blandt mange andre faktorer. Disse risikofaktorer kan føre til nogle konsekvenser i form af ubegribelighed, uhåndterbarhed eller mangel på oplevelse af sammenhæng i arbejdet, som yderligere kan påvirke socialrådgiverens trivsel eller mangel på samme, enten i form af en følelse af

udbrændthed, som fører til sygemeldinger på grund af stress og manglende motivation for at kunne arbejde i disse forhold (Andersen, Brok, & Mathiasen, 2010, s. 61).

## **5. Teori**

I følgende afsnit præsenteres teorivalg til at belyse problemformuleringen, herunder begrundelse for valg af disse. Helhedssynet er et kernebegreb i socialt arbejde, som får betydning, når der skal iværksættes handlemuligheder og koordineret indsatser for borgeren. Ligeledes får helhedssynet betydning for sociale problemer og socialt arbejde som indlejret i en større helhed.

### **5.1. De fire fællesmetodiske principper (HEKS)**

Helhedssynet skal komme i form af, at socialrådgiveren har det nødvendige overblik over systemets muligheder og begrænsninger i forhold til de problematikker, barnet og forældrene lever med. Her skal vurderingen gælde både lokalt og i en større samfundsmæssig sammenhæng, hvilket svarer til, at socialrådgiveren arbejder på mikro, makro og mesoniveau. Her er det dog nødvendigt, at når jeg nævner helhedssyn, også siger skøn. Da det kan være svært for socialrådgiveren at vurdere, hvorvidt familien står i en midlertidig eller varig problemstilling. Eksempelvis kan man have med en familie at gøre, hvor de befinder sig i en sårbar situation, hvilket er grunden til deres eventuelle manglende forældreevne. Hvis det vurderes, at det ikke kan afgøres ved hjælp af en lovtekst, bruges skønnet af socialrådgiveren til at være i stand til at yde den mest kvalificerede rådgivning. Det er her socialrådgiveres faglighed kommer til udtryk, før de kan give borgeren en ensartet og effektiv rådgivning. Sammenhængen mellem helhedssyn og skøn gør det muligt at skabe overblikket over de valgmuligheder, som borgeren har eller ikke har i forhold til at planlægge fremtiden; både på kort og lang sigt (Guldager, J., 2001).

Menneskesynet og etikken er to grundbegreber i socialt arbejde, der får betydning, når socialrådgiveren skal forsvare, hvilke handlinger, der etisk kan retfærdiggøres. Pligtetikken får betydning, fordi den gode handling er til stede, når socialrådgiveren formår at få moderen til for eksempel at genvinde autonomien. Autonomi betyder, at mennesket har grundlæggende rettigheder, og ansvar for sit eget liv, herunder friheden til at forfølge egne mål og interesser (Harder & Nissen, 2015, s. 42-43). Det er en hensigtsmæssig måde, hvor på socialrådgiveren bør handle. Socialrådgiveren gør sig mange etiske refleksioner og

overvejelser, fordi hun er særligt forpligtet til det, som et vigtigt fundament for professionel praksis (Harder & Nissen, 2015, s. 53-54). Socialrådgiverens omsorgsdimension handler om at bestræbe sig på, at tilgodese barnets og familiens behov og interesser.

Kommunikation med en borger er altid et vigtigt aspekt i det sociale arbejde. Lige meget, hvilken situation man befinder sig i, kan man altid bruge det man har lært om kommunikation i det daglige arbejde. Det kan derfor også især være vigtigt i arbejdet med arbejdsevnetoden, fordi måden den bliver præsenteret på kan have betydning for resten af forløbet. Adfærd er også kommunikation og hvis socialrådgiveren via sit kropssprog giver udtryk for, at arbejdsevnetoden er tidsspild, kan det også smitte af på borgeren som kan miste motivationen og dermed lade afgørelsen være socialrådgiverens (Eide & Eide, 2012, s.25).

I det systematiske sagsarbejde, skal socialrådgiveren indsamle, bearbejde, beskrive, vurdere og iværksætte handling samt følge op på de handlinger, borgeren tilbydes. Disse skal foregå indenfor de givne tids- og ressourcemæssige rammer, som kommunen har fastlagt. Systematisk sagsarbejde er tænkt som nogle standardiserede metoder, som skal være en hjælp i det socialfaglige arbejde, men også som en slags kontrol og administrativ styring. Det er ikke alene et spørgsmål om at sikre sig mod alvorlige fejl i sagsbehandlingsarbejdet, men også en sikring for borgeren og socialrådgiveren (Porsborg, Nørrelykke & Antczak, 2013, s.566-569).

## **5.2. Aaron Antonovskys teori om meningsfuldt arbejde**

Jeg vælger i det følgende at beskrive den israelsk amerikanske professor Aaron Antonovskys teori, fordi jeg finder den relevant, når jeg undersøger socialrådgiverens trivsel på sit arbejde. Herunder finde frem til, hvordan socialrådgivere indordner sig under de givne arbejdsforhold i en organisation.

Antonovskys teori om hvilke faktorer, der fremmer sammenhængen mellem følelse og mening er *salugene* og *sense of coherence*, på dansk betyder det *oplevelse af sammenhæng*, indebærer det salugene perspektiv at være optaget af f.eks. hvem er det, og hvad kendetegner dem, som mestrer for eksempel en hektisk arbejdsdag? Hvorvidt en person har en stærk eller svag oplevelse af sammenhæng vil ifølge Antonovsky påvirkes af, om personen har en stærk selvopfattelse og identitetsfølelse (Antonovsky, 2000).

En socialrådgiver kan møde udfordringer i sit arbejde med socialt udsatte børn og familier, og risikere at ende i situationer som kan opleves *uhåndterbare, uforståelige og meningsløse* (Antonovsky, 2000). Dette kan føre til udmattelse, udbrændthed og sygdommeldinger. Teorien er interessant, fordi den netop belyser de komponenter, som er vigtige for at opnå følelsen af sammenhæng i praksis, og således har fokus på socialrådgiverens rolle og trivsel.

Salugene er dannet af det latinske ord *salus*, som betyder *helse* eller *sundhed*, og *genesis*, som betyder *oprindelse* eller *tilblivelse*. Antonovsky var optaget af, hvad der bidrager til helbredelse og hvad det er, der gør at nogle mennesker bliver syge. Når mennesket har en salugen holdning, erkender det at livet har nogle udfordringer.

Sense of coherence herefter oplevelse af sammenhæng defineres som:

....en global indstilling, der udtrykker den udstrækning, i hvilken man har en gennemgående, blivende, men også dynamisk følelse af tillid til at

- 1) de stimuli, der kommer fra ens indre eller ydre miljø, er strukturerede, forudsigelige og forståelige;
- 2) der står tilstrækkelige ressourcer til rådighed for en til at klare de krav, disse stimuli stiller; og
- 3) disse krav er udfordringer, det er værd at engagere sig i (Antonovsky, 2000, s. 37).

Begribelighed handler om måden man oplever det, der sker med en selv og andre, og ens evne til at opfatte det på en sammenhængende måde, og ikke bare som et tilfældigt kaos, og uforklarlig måde. Det at have en stærk grad af begribelighed betyder ikke nødvendigvis, at man på en eller anden måde kan sætte det, der sker ind i en sammenhæng, men at det til sidst bliver begribeligt og forståeligt for at opnå ressourcer og overskud til for eksempel at have indflydelse på sit arbejde. Dette forstås som betydningsfuldt for at opleve meningsfuldhed, glæde og energi i sit arbejde (Antonovsky, 2000, s. 34-35, 127).

Håndterbarhed handler om på hvilken måde man oplever, at man har tilstrækkelig rådighed af indre eller ydre ressourcer til at imødegå det, der sker. At have rådighed kan yderlig være ressourcer, som kan kontrolleres af for eksempelvis ens leder, men som man stoler på og har tillid til (Antonovsky, 2000, s. 36).

Når noget er meningsfuldt, handler det ofte om, hvorvidt man føler, at livet for eksempel er forståeligt rent følelsesmæssigt. At de krav og problemer, som man møder, er værd at engagere sig i, og at de er udfordringer, man kan glædes over i stedet for en byrde, man hellere vil være foruden. Det betyder ikke, at et menneske med en stærk grad af meningsoplevelse glæder sig over "dårlige" ting. Når disse "dårlige" ting sker, vil personen tage udfordringen op, og forsøge, at finde en mening i det "dårlige" og få det bedste ud af det (Antonovsky, 2000, s. 36-37).

Det er vanskeligt, at bestemme betydningen af begrebet mening og definere det præcist. Mening er studeret i mange retninger blandt andet i filosofi, antropologi og psykologi.

*"Mening, i bred forstand er en egenskab ved alt, der kan forstås, besidder en vis sammenhæng eller har en bestemt karakter. Begrebet bruges undertiden også synonymt med "formål", fx når man spørger efter "livets mening" (Klausen, 2016).*

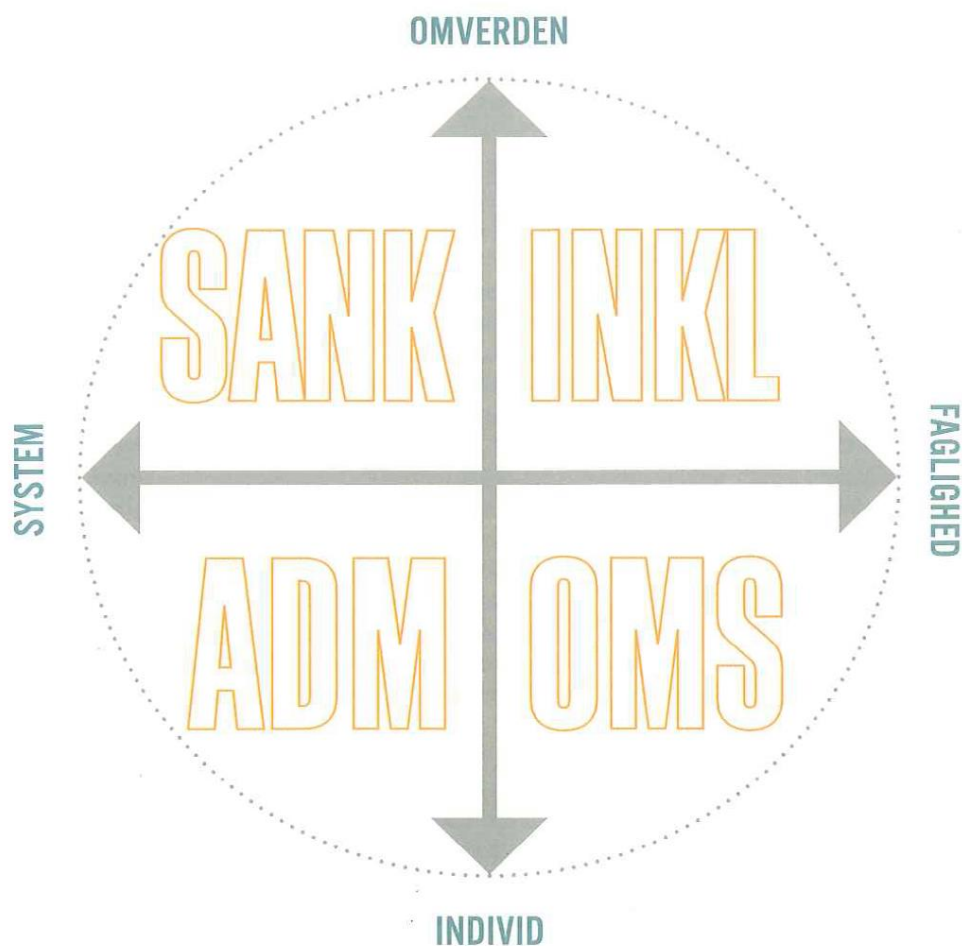
Betydningen og indholdet i begrebet vil derfor afhænge af, i hvilken kontekst det anvendes.

### **5.3. Dorte Caswells teori om de fire praksislogikker samt etikbegrebet**

I det følgende præsenteres sociologen Dorte Caswells teori til at komme ind på de fire praksislogikker og handlingsmuligheder, som socialrådgiveren kan benytte sig af i sit arbejde med børn og familier. Teorien beskriver hvordan, der lægges forskellige menneskesyn bag socialt arbejde, og hvordan socialrådgivere arbejder efter forskellige praksislogikker.

De fire Praksislogikker skal forstås som den måde socialrådgiveren vælger at *anskue, udføre og organisere* sin sagsbehandling på (Caswell, 2005, s. 288).

Når jeg problematiserer forestillingen om, at feltet for socialt arbejde er præget af et entydigt doxa, er jeg vidende om, at der ikke altid er tale om entydighed. Begrebet doxa anvender Bourdieu til at forklare et felts udtalte spilleregler. Der eksisterer ikke en entydighed omkring feltet for socialt arbejde, tværtimod er der ofte modsatrettede fortolkninger. Der er forskellige måder at forstå og handle på, og der er en tæt sammenhæng mellem den konkrete praksis i frontlinjen, og de organisatoriske og kontekstuelle betingelser, som arbejdet foregår indenfor. Ved hjælp af Caswells teori og de fire praksislogikker, vil jeg i det følgende beskrive, hvordan hun opstiller en figur, der illustrerer disse forskellige praksislogikker.



**Figur 1. Jobcenterkompasset og dets fire praksislogikker (Grove, L. & Caswell, D., 2010, s.9).**

Modellen kan beskrives, hvor den lodrette del, er omverden/individorienteret. Nederst tages der udgangspunkt i borgerens ressourcer og barrierer. Barriererne kan også benævnes de mangler, som kan være nogle svagheder eller sygdom hos borgeren, der kan forklare de sociale problemers eksistens eller individets utilstrækkelighed. Således handler socialrådgiveren ud fra de styrker eller svagheder borgeren besidder, når hun skal træffe sine beslutninger om, hvilken indsats hun iværksætter.

Foroven beskrives omverdensperspektivet med fokus på de eksterne forhold for eksempel borgerens familie, venner eller omgangskreds (Caswell, 2005, s. 288-289). Her tilrettelægger socialrådgiveren også sit arbejde ud fra disse betingelser.

*I den vandrette side til højre* beskrives den socialfaglighed, som er til stede i professionen, hvor det blandt andet handler om de grundlæggende værdier, og hvordan socialrådgiverens

tilgang til borgeren er. Hun skal på bedste vis forsøge at finde frem til en løsning på borgerens sociale problem. Dette kan hun gøre ved at tillægge borgeren en høj moralsk værdi.

Når socialrådgiveren ser på borgere ud fra individperspektivet, ser hun også på borgeren ud fra den patologiserende, hvilket svarer til den/de sygdomme som borgeren har fysisk eller psykisk. Her betragter hun alene de svagheder og patologier borgeren end måtte have. Her er forudsætningen, at socialrådgiveren kan lytte anerkendende, for derigennem at få skabt den basale tillid. Dermed er fokus på relationen mellem socialrådgiveren og borgeren et vigtigt fundament, til at kunne opnå et optimalt samarbejde fremadrettet. Her gør socialrådgiveren brug af sit faglige skøn.

*I den nederste vandrette side til venstre findes den bureaukratiske praksislogik, som har fokus på regler, administration og økonomi i organisationen.*

Ovenover ses den sanktionerende praksislogik med fokus på borgerens mulighed for så hurtigt som det er muligt, at kunne klare sig selv økonomisk. Dette felt er ikke aktuelt for mit projekt, da målgruppen er børn, unge og forældre med sociale problemer, hvor fokus ikke er på aktivering/ledighed.

Samtlige praksislogikker kan overlappe hinanden, og når dette er tilfældet, kan socialarbejderen befinde sig i et krydspres, hvorfor de vælger de letteste sager (creaming) fremfor de mere omfattende tunge sager (Lipsky, 1980, s. 3-23). Dette vil jeg uddybe i kommende afsnit.

## **5.4. Michael Lipskys teori om krydspres**

Michael Lipskys teori om 'Street-level bureaucracy', inddrages fordi den bidrager til at belyse, hvordan frontmedarbejderne danner en identitetsforståelse med henblik på de problematikker/dilemmaer socialrådgivere kan møde i Børne- og Familieafdelingen (Lipsky, 1980). Frontmedarbejder begrebet omfatter de offentlige ansatte (socialrådgivere) som leverer service fra det offentlige, og som følge heraf, kan have en betydelig indvirkning på borgerens liv og almindelige hverdag.

Der kan være konflikter i forhold til den administration, hvor frontmedarbejderen er ansat, og grundet de forventninger, der er til denne, både fra andre såsom ledelse, borgere,

organisationer og dem selv, kan dette føre til en følelse af krydspres. Socialrådgiverens arbejdsbetingelser med mange krav og begrænsede ressourcer kan påvirke adfærden, således, at der sker en systematisk forvridning af lovgivningens intentioner (Lipsky, 1980). Yderligere kan der forekomme nogle standardiserede løsninger, fordi socialrådgiveren kan have svært ved at bevæge sig ud af rammerne. Dette kan medføre, at socialrådgiveren ikke lever op til borgerens krav og behov, hvilket yderligere kan påvirke socialrådgiverens skønsprincip.

Lipsky præsenterer i sin bog: "Street-Level Bureaucracy" fra 1980, hvordan implementering af nye politikker ofte fører til andet end det forventelige. Lipsky mener, at socialrådgivere med den direkte borgerkontakt ofte er de egentlige beslutningstagere, hvilke han nævner som frontmedarbejdere, der har mulighed for at udøve skøn overfor borgeren (Lipsky, 1980). Lipsky beskriver hvordan krydspreset opstår, mellem for eksempel lederen i organisationen og frontmedarbejderen, idet der kan stilles krav om større effektivisering. Når socialrådgiveren skal håndtere dette pres, benytter denne sig af afværgemekanismer (coping strategies), når de er i et krydspres mellem disse krav på den ene side og de begrænsede ressourcer, der stilles til rådighed på den anden side (Winter & Nielsen, 2008, s.37-38).

Lipsky benævner *creaming*, når frontmedarbejdere udvælger de sager, som er lettere og hurtige, for på den måde at få nedsat sagstallene og opnå større resultater/succes. På den måde kan frontmedarbejderen yderligere opnå høj produktivitet/effektivitet, og en bedre sagsbehandlingsstatistik – når denne prioriterer de lette sager i stedet for de mere komplicerede (Winter & Nielsen, 2008, s. 118-119).

## 6. Videnskabsteori og metodiske tilgange

Jeg vil i det følgende præsentere overvejelser om den videnskabsteoretiske tilgang med henblik på den viden som efterspørges i problemformuleringen, og hvilken viden jeg forventer, at benytte mig af, herunder en præsentation af den metodiske tilgang. Feltet videnskabsteori er relevant at inddrage dels fordi faget indgår på bacheloruddannelsen, dels er det relevant for praktikere. For at forskningen kan kaldes videnskabelig, er det vigtigt, at den lever op til hvilke krav og kriterier, der skal opfyldes. Dette sikrer en gyldig og holdbar viden. Videnskabsteori beskæftiger sig med spørgsmål som for eksempel: "Hvornår kan man tale om sandhed?" Vi handler på baggrund af vores viden, og ud fra de erfaringer, vi danner. Derfor kan videnskabsteorien hjælpe med at vurdere undersøgelsens relevans, gyldighed, troværdighed og holdbarhed af både viden og erfaringer (Guldager, 2015, s. 28).

En af de mange videnskabsteoretiske retninger præsenteres i følgende afsnit:

### 6.1. Metode

#### 6.1.1. Den hermeneutiske metode

Problemformuleringen lægger op til den hermeneutiske tilgang, idet der er tale om fortolkningslære, hvilket vil sige læren om hvad, og hvordan jeg fortolker noget i forhold til, den kontekst visse handlinger foregår under. Den *hermeneutiske* tilgang anvendes som det primære udgangspunkt i interviewene, ved at søge frem til en *mening* i de forhold socialrådgiveren arbejder under. Jeg tager højde for de rammer socialrådgiverne arbejder under jævnfør den hermeneutiske cirkel, og herefter forsøger jeg, at fortolke deres udsagn (Jacobsen & Pringle, 2016, s. 223).

Med den hermeneutiske tilgang benytter jeg informantens udsagn som en forståelse, jeg kan tolke på med min forforståelse og teoretiske forståelse, som bliver en del af min forforståelse for det videre arbejde. Sådan fortsætter det, indtil besvarelsen er færdig - som ville kunne bidrage til en helhedsforståelse af hele fortællingen, i og med at informanten har givet de enkelte dele, som sammen giver en helhed for mig efter en analyse. Hele denne proces kaldes den hermeneutiske cirkel eller den hermeneutiske spiral. Således har jeg med hermeneutikken et værktøj - en metode til at forstå, hvorfor tingene hænger sammen på den måde.

Hermeneutikken er yderlig fokuseret på mit epistemologiske standpunkt, hvilket vil sige, hvordan jeg gør mig overvejelser og begrundet min forskning og viden (Rønn, 2006, s. 78).

I samfundsforskningen anskues samfundet og det sociale liv ofte ud fra et aktør- eller strukturperspektiv, hvor en aktør orienteret analyse betragter samfundet som summen af individernes handlinger og erfaringer, opererer den strukturelle analyse med samfundet som et system eller en struktur, der dels ses som en institutionalisering af sociale aktiviteter, dels som regler, der begrænser og muliggør aktørernes handlingsmuligheder. Jeg ser socialrådgiveren begrænset af strukturen, men at socialrådgiveren dog har en vis handlemulighed og autonomi, og befinder mig derfor midt imellem struktur/aktør perspektivet (Guldager, 2015, s. 81).

Begrebet *ontologi*, skal være med til at give et indblik i, hvordan samfundet er indrettet, eller hvordan organisationen eksisterer, som en positiv eller forståelig sammenhæng i forhold til videnskaben, ideologien eller den måde jeg spørger informanterne på. Det kan også dreje sig om en politisk sag eller økonomiske forhold, der gør sig gældende (Olsen et al., 1997, s. 188). Det kan yderlig handle om, hvordan jeg ser mennesket og fortolker mennesket, altså hvordan det individuelle menneskesyn er.

Jeg har nu set på hvordan epistemologien tager sig af betingelserne, for at kunne afgøre hvad der er sandt, og ontologien der drejer sig om verdens tilstand. Allerede i problemformuleringen reflekterer jeg over, hvad jeg siger og ikke siger, og gør mig flere overvejelser alene ved måden, hvorpå jeg spørger informanterne. Jeg er bevidst om, at det er nødvendigt, at være kontant og lade nogle forud antagelser ligge, derimod begrænses med fokus på aktør-forholdet, hvor mennesket er frit (Meeuwisse & Swärd, 2004, s. 95-96). Dog vil jeg have fokus på struktur-forholdet, fordi aktørerne i projektet er styret af kontrol, digitalisering, effektivisering, faste rammer mv.

Ofte styres vi af samfundets rammer og normer, men tænker og har troen på autoritet med en blanding af begge forhold. Ved at have en tanke om, at barnet kan bryde den sociale arv, anvender vi for eksempel aktør tankegangen modsat struktur tankegangen. Socialrådgiveren er bundet af sin rolle og struktur, derfor er det spændende for mig, at se på den måde, hun håndterer betingelserne på (Meeuwisse & Swärd, 2004, s. 95-96).

### 6.1.2. Den kvalitative forskningstilgang

Jeg vil i det følgende belyse min metodiske tilgang i projektet. Herunder min viden, i forhold til hvad jeg efterspørger i problemformuleringen.

Jeg har indsamlet primær empiri igennem fem kvalitative semistrukturerede interviews med fem socialrådgivere ansat i Børne- og Familieafdelingen. I analysen vil den hermeneutiske metode i høj grad komme i spil, da denne bidrager til, at der analyseres på enkeltstående udsagn i en større teoretisk kontekst.

Formålet med at foretage kvalitative interview som supplerende viden er, at kunne besvare mere fyldestgørende og nuanceret på undersøgelsesspørgsmålene, herunder også gøre det mere praksisnært. Jeg ønsker at undersøge socialrådgivernes trivsel, fordi de i interviewene får mulighed for at udtrykke sig om deres socialrådgiver rolle i praksis. Derudover ønsker jeg, at få et dybdegående billede af respondenternes livsverden (Kvale, 2009, s. 47), og deres opfattelse af deres egen adfærd og handlemønstre i forhold til det pågældende emne; *Socialrådgiverens rolle i praksis*. Socialrådgiverens oplevelse af krydspres, af journalføringen, af at arbejde med DUBU, og endelig hvordan socialrådgiveren praktiserer HEKS.

Fænomenologien er en videnskabsteori, som jeg vil komme nærmere ind på ved at tage udgangspunkt i socialrådgivernes subjektive oplevelser med fokus på at kunne frembringe en forståelse af den enkeltes erfaringer fra praksis (Thagaard, 2010, s.38). Fænomenologien skal ikke fortolkes, men beskrives og forstås ud fra, hvordan individer erfarer og oplever dem i den kultur, de er en del af. Individets erfaringer med et givent fænomen er sande, og derfor udtryk for den måde, den enkelte selv vælger at handle på. Det centrale i fænomenologien er, at forstå fænomener på baggrund af det perspektiv informanterne besidder, som er dannet ud fra de oplevede erfaringer, de i praksis danner og kan berette om (Jacobsen, 2016, s. 227-228).

For at få et nærmere kendskab til socialrådgiverens subjektive rolle, vil jeg under interviewet sørge for at lytte og spørge ind til deres *erfaringer*, som giver mig indsigt i, og en forståelse af, hvordan deres rolle som socialrådgiver er. Samtidig giver det mig en forståelse af, hvordan de forstår og oplever deres egen rolle som socialrådgiver (Thagaard, 2004, s. 38).

Således opnår jeg at få en forståelse af socialrådgiverens ressourcer, håndterbarhed og meningsfuldhed med krydspresset, og herfra bliver det relevant at undersøge socialrådgiverens trivsel.

Den kvalitative tilgang skal hermed søge at give indsigt i og forståelse af socialrådgiverens samspil med målgruppen af udsatte borgere til belysning af problemformuleringen. For at kunne nå frem til en meningsfuld forståelse af socialrådgivernes forhold, som de måske ikke er sig selv *helt bevidste*, har jeg valgt det *semistrukturerede forskningsinterview* med personligt interviews af fem socialrådgivere

### **6.1.3. Den abduktive tilgang**

Min overordnede tilgang til kommende analyse er dels videnskabsteoretisk dels *abduktiv*. Begrundelsen herfor er, at den abduktive metode ligger mellem den deduktive og induktive metode. Ved den induktive metode fremskaffes ny viden, og har ikke udvalgt teori på forhånd. Med den deduktive anvender jeg teorien direkte i empiriindsamlingen, og det er meget styrende for, hvordan jeg kan gribe analysen an - ofte beskrives teorien ind i problemformuleringen. Den *abduktive* er placeret mellem disse to, og jeg anvender altså teorien til at analysere på empirien (abduktion), men er åben overfor nye fortolkninger, som jeg på forhånd ikke har, som mulige bud på den givne problemstilling, eller det jeg undrer mig over (Thagaard, 2004, s. 180-181).

### **6.1.3. Det semistrukturerede interview**

I det semistrukturerede interview søgte jeg, at få skabt en atmosfære, der indbød til åbenhed og fortrolighed, hvor begge parter havde en vis asymmetri, der bestod i, at jeg var neutral som modtager af de informationer, informanterne med åben villighed udviste (Thagaard, 2004, s. 87). Kvale definerer dette som;

*”et interview, der har til formål at indhente beskrivelser af den interviewedes livsverden med henblik på at fortolke betydningen af de beskrevne fænomener,...det går ud over den spontane udveksling af synspunkter som i dagligdags samtale”*, hvor der skabes viden i interaktionen (Kvale, 2009, s. 19).

Endvidere er jeg bevidst om, at interviewsituationen stiller krav til mig om, at det er en fordel med erfaring i at takle menneskelige situationer som et afgørende grundlag, når jeg vurderer,

hvordan jeg stiller spørgsmålene, og er i stand til at kunne lytte med indføling til det der bliver fortalt (Thagaard, 2004, s. 88-89). Jeg ser desuden det semistrukturerede interview som en fordel, idet der eksisterer en vis fleksibilitet, hvor rækkefølgen af spørgsmålene ikke er bestemt på forhånd, og således har jeg frihed til at kunne gå i dybden, hvor det er muligt at komme tættere på en dybere forståelse af problemstillingen. Med den åbne interviewform, opererer jeg med åbne hv- spørgsmål, og gør brug af underspørgsmål for at nå til bunds i emnet. Til dette har jeg indhentet informeret samtykke fra informanterne (se bilag). Det gik godt med at få deres informeret samtykke til interview og brug af lydoptagelse. Jeg forklarede om deres anonymitet og min fortrolighed i forbindelse med min databehandling. Endelig gjorde jeg dem hver især opmærksom på, at lydoptagelserne vil blive slettet efter bestået eksamen, samt det udskrevne interview kun vil være tilgængeligt for undertegnede, projektets vejleder/eksaminator og censor.

Der kan også være ulemper ved det kvalitative interview. Hvis jeg som interviewer ikke er stringent nok, risikerer jeg, at interviewet kommer til at omhandle noget andet end det tilsigtede. Omvendt kan en stringent interviewform føre til manglende spontanitet.

## 7. Validering i forhold til det semistrukturerede interview

Mit vigtigste mål for den kvalitative undersøgelse i projektet, er, at undersøgelsen skal kunne give mening med udgangspunkt i begreberne *troværdighed*, *overførbarhed* og *bekræftbarhed* (Thagaard, 2004, s.176). Undersøgelsen er *troværdig*, idet jeg tager udgangspunkt i teorier, som belyser de problemstillinger, som socialrådgivere er i, samtidig med, at jeg indsamler empiri fra fem socialrådgivere. Det er min hensigt, at *overførbarheden* via interviewene skal have relevans ud over det enkelte projekt jeg udfører, således, at undersøgelsen bidrager til en rimelig tolkning og sammenhæng for læseren af projektet (Thagaard, 2004, s.177). Jeg vil forsøge at gøre processen *generaliserbar*, fordi jeg ikke går ud fra en ny viden, men tager udgangspunkt i min teoretiske forforståelse og undersøger det i praksis. *Bekræftbarheden* handler om, at jeg sammensætter de fortolkninger, undersøgelsen fører til. Idet jeg som studerende interviewer socialrådgivere i Børne- og Familieafdelingen er det vigtigt, at jeg gør mig nogle overvejelser om min validitet, idet jeg ikke er omfattet af reglerne om tavshedspligt i henhold til Forvaltningslovens § 27 og Straffelovens § 152 da disse regler ikke gør sig gældende, fordi jeg endnu ikke er offentlig ansat. Dog skal jeg være opmærksom på, at det er almindelig skik, at jeg ikke videregiver fortrolige oplysninger. Problemet med systematisk sagsarbejde kan overordnet være, at det er tidskrævende, og hindrer den gode samtale med borgeren. Metoderne ligger langt væk fra praksis, og praktiseres ikke helt i samme grad, som vi bliver undervist i. Der er forskel på forskerverdenen og praksis. Antonovsky kommer med nogle bud på, hvordan mennesker under pres undgår sygdom som for eksempel stress. Antonovskys fokus på menneskers livsoplevelse, mener han bliver dannet i barndommen, men målbarheden af ens håndterbarhed er vel forskellig fra individ til individ? Caswells teori er skrevet ud fra en kontekst, hvor hun ser på det beskæftigelsesrettede område med frontlinjemedarbejdere på beskæftigelsesområdet, hvilket ikke helt er mit fokus i projektet. Derfor er validiteten heraf ikke troværdig. Jeg har anvendt Lipskys teori til at belyse nogle af de mekanismer, der kan ligge til grund for frontmedarbejdernes valg, og til at belyse nogle af de bagvedliggende årsager, der er til, at lovgivningen for eksempel ikke altid bliver implementeret, som den er tiltænkt. Socialrådgivere i Børne- og Familieafdelingen har efter sigende mere råderum, men Lipsky antager stort råderum, så måske er det urealistisk. En anden faktor drejer sig om min tvivl, når Lipsky gør brug af begrebet *creaming*, så stiller jeg mig kritisk i forhold til, om det overhovedet kan lade sig gøre i en Børne- og Familieafdeling?

## 8. Analyse

I analysen af de fem kvalitative interviews vil opbygningen være inddelt i undertemaer med inddragelse af aktuelle og relevante udsagn.

### 8.1. Præsentation af de fem informanter

I følgende afsnit præsenteres de respektive informanter med henholdsvis følgende navne: Rie, Eva, Bo, Mai og Lea.

Rie er i slutningen af 30'erne, blev uddannet for 14 år siden, har de sidste fem år arbejdet i afdelingen som fagkonsulent med service til rådgivere ansat i Børne- og Ungeforvaltningen. Hun fortæller om sin fortid i Børne- og Familieområdet i alle år. I de sidste fire år har hun arbejdet som fagkonsulent. Hun har ikke selv sager eller borgerkontakt længere. Den primære opgave består for hende i at sparre med kollegaer både individuelt eller i grupper. Hendes opgaver består i at udarbejde arbejdsbeskrivelser og hjælperedskaber. Desuden laver hun gennemlæsninger med feedback på handleplaner, undersøgelser og udskrivninger til tvangsfjernelser mm.

Eva er i midten af 30'erne - har været uddannet siden januar -07., har tidligere erfaring med sygedagpenge og som jobkonsulent i et jobcenter, hvor hun har arbejdet med kontanthjælp samt været i et jobcenter i xx Kommune i 14 år. Hendes nuværende arbejdsfunktion består i at udarbejde handleplaner, lave foranstaltninger, give råd og vejledning efterfulgt af § 52 foranstaltninger. Derudover har hun efterværnsopgaver med unge i alderen 15-16 år. Det kan være tidligere anbragte, som skal ud i deres egen bolig og eget værelse.

Bo er i midten af 30'erne - blev færdiguddannet i januar 2016, har haft et studentermedhjælperjob på beskæftigelsesområdet, hvorefter færdiggørelsen af sin uddannelse. Fik tilbudt at arbejde i Børne- og Ungeforvaltningen, blev hurtigt superbruger af DUBU. Her er hans kerneopgave unge handicappede. Han fortæller, at han ikke har været i afdelingen særlig længe.

Mai er i midten af 40'erne. Har været i praktik i afdelingen og derefter ansat siden 2015. Hendes kerneopgave er udsatte børn fra 0-18 år. Hun beskriver sit arbejde som overordnet består af en sagsstamme med handicappede børn. Her giver hun råd og vejledning i forhold til deres handicap, og de har nogle rettigheder som for eksempel merudgiftsydelse, tabt

arbejdsfortjeneste, og desuden kan hun sætte noget efter § 52 foranstaltninger ind. Hun fortæller, at hendes opgave desuden er, at sørge for at familierne trives bedst muligt, og lever på så vidt muligt lige fod som andre familier. Hun varetager således både børnenes og forældrenes tarv i kraft af, at hun sidder placeret i handicap, og forældrene skal være ligestillede i forhold til forældre uden handicappede børn. Socialrådgiveren fortæller desuden, at det sociale fylder mest, og hvor der er forældre med manglende ressourcer, der skal til for at tage sig af børnene. Et handicappet barn kan således være en ekstra belastning.

Lea er i starten af 50'erne - tidl. uddannet lærer, nu uddannet socialrådgiver siden 2016. Ansat i Børne- og Familieafdelingen, hvor hun sjældent sidder med de positive historier. Selve arbejdsområdet omhandler daglige møder, børnesamtaler, opfølgingsmøder, tilsynsbesøg hos plejefamilier. Meget af hendes tid går derudover med journalisering, indkaldelse til møder med samarbejdspartnere, netværksmøder, referater, lave bevillinger og se på hvilken indsats, der skal til. Endelig at få kaldt ind til møder og få samlet alle trådene.

#### **8.1.1. Analysedel 1: ”Jamen vi er jo under kontrol, kontrol, kontrol”...**

Gennem de fem interviews viser det sig, at der er stor forskel på, hvordan socialrådgivernes holdning er til den øgede dokumentation og journalføring. For Rie virker det til, at det er en *nødvendighed*, for at kunne tydeliggøre det sociale arbejde og kunne bevare det store overblik. Hvorimod Eva udtaler, at hun synes det er *uoverskueligt* med de mange klik systemet DUBU har, og at den øgede dokumentation er et krav som ledelsen forventer, at de opfylder. Bo beskriver derimod sin *frustration* over det forældede it-system, der besværliggør, når der skal journaliseres tilstrækkeligt, og hvor det er nødvendigt med den gode datadisciplin, for at kunne følge med i de mange sagsakter. Det påvirker socialrådgiverens arbejdsstrivsel, idet denne ikke kan behandle tingene korrekt på grund af de mange udefrakommende personer, der skal tage sig tid til, at få sendt de rette oplysninger, som socialrådgiveren efterspørger. Dette kan være medvirkende til at forsinke sagsarbejdet, og hermed dokumentationen. Mai mener modsat andre, at *dokumentationen har bragt noget godt med sig*, nemlig i form af bedre kontrol over det socialfaglige arbejde, selvom det opleves som et pres med det administrative. Socialrådgivere skal med den øgede dokumentation have bedre adgang til at gå ind og læse et notat, hvis der for eksempel er sygdom blandt personalet. På den måde yder socialrådgiveren professionelt socialfagligt arbejde til udsatte borgere. Lea beskriver socialrådgiverens frustration over det administrative pres, hvor ledelsen stiller krav om hurtige og effektive løsninger samtidig med, at det

lovgivningsmæssigt skal være forsvarligt, det arbejde, der udføres. Socialrådgiveren udviser loyalitet overfor sin arbejdsplads, og forsøger at følge med strømmen, og de mange sagstal, på trods af helbredsmæssige udfordringer med stresssymptomer til følge. Rie udtaler hertil: *”Altså, man bliver stresset af at miste overblikket og så bliver det uoverskueligt, fordi man ikke har styr på hvilke bolde man har i luften, man kommer indenfor den negative spiral, hvor man indenfor det her område aldrig kan arbejde sig ud af et stressspøgelse”*

Som påvist i problemfeltet, er der opstået en fejlfinderkultur i kommunerne med en stram styring og skærpede krav om skriftlighed. Næstformanden i Dansk Socialrådgiverforening, Niels Christian Barkholt mener, at det kan afholde socialrådgiverne fra at være tæt på borgerne. Barkholt udtaler følgende: *“Der er opstået en fejlfinderkultur i kommunerne, hvor man skærmer sig mod kritik ved at skærpe krav og skriftlighed. Der er kommet en meget stram styring. Men problemet er bare, at det kan have den modsatte effekt. For bureaukratiet i al dens omfattende kompleksitet binder os til skærmen og afholder os fra at være tæt på borgerne”*, citat Niels Christian Barkholt (Bræmer, M. 2015).

Rie udtaler derimod at: *“...Vi laver handleplaner som dokumentation...alt skal være målbart og det er i virkeligheden meget svært”... dokumentation og journalføring er jo ikke en ny ændring...de fleste har prøvet at arbejde i en virkelighed hvor der er høj grad af dokumentation”.. arbejdet er administrativt...vi er nødt til at være mere tydelige i forhold til hvis vi laver socialt arbejde... så er vi ikke dem der er ude og holde i hånd, tage opvasken støtte og gøre alle de der ting. Der er vi bestiller, arbejdsgiver, der er nødt til at bede andre om at lave det sociale arbejde”... vi bestiller andre til at løse opgaven... leverer rammesætningen”*. Citatet beskriver hvordan socialrådgivere ser med forskellige øjne på essensen i det sociale arbejde, og hvordan de forskellige ”kasketter” får betydning for, hvordan den enkelte opfatter sit eget arbejde. “De kolde hænder” belyser, at der her er tale om en socialrådgiver, der bevæger sig længere væk fra helhedssynet og kontakten med borgeren, og vælger at sætte sig bagved skærmen, for at bestille og levere ydelsen til borgeren gennem andre samarbejdspartnere, der skal stå for leveringen af “de varme hænder”. Ydermere beskriver Rie følgende: *“..og vi kan ikke allesammen rende rundt med en rygsæk på derude og få fingrene rigtig ned i det sociale arbejde.. det tænker jeg ikke en socialrådgiver skal... de skal kunne danne sig et overblik over hvad der er på spil”*. Citatet belyser, hvordan socialrådgiveren ikke mener, at de skal udføre det sociale arbejde ude blandt borgere, ej heller tage deres problemer til sig ved at “få fingrene rigtig ned i det sociale arbejde”. Her kan der stilles spørgsmålstejn til, hvad det betyder for kvaliteten af det sociale

arbejde, hun i virkeligheden leverer, fordi hun bevæger sig længere væk fra sin praksis. Standardiseringen kan ifølge Krogstrup medvirke til at forandre frontmedarbejderrollen, fordi kvaliteten er, at være god til at forfølge en standard, snarere end at være i stand til, at forholde sig refleksivt, kritisk og fagligt til sociale problemer og løsningen heraf. Ifølge Krogstrup er der en modsætning mellem standardisering og aktørskab, fordi hun mener, at socialt arbejde er blevet en standardvare, hvilket betyder, at frontmedarbejdernes autonomi mindskes i takt med den øgede standardisering (Krogstrup, H.K, 2002, s.122).

Eva udtaler: *“Jeg er ikke i tvivl om, at der er større journalføring på det her område, det har noget at gøre med familier, hvor der er store frustrationer, og så skal man have tungen lige i munden og få journalført”...DUBU har mange klik... det er uoverskueligt hvis ikke man har set det før... tvinger os til at lave noget, der ikke står i loven, vi skal gøre”...Det er et krav som vi fra ledelsens side bliver målt på her. I citatet beskrives hvordan socialrådgiveren forklarer, at det er langt mere styrbart nu, og at det er svært at overholde de lovgivningsmæssige krav uden DUBU, dog kan det virke uoverskueligt for socialrådgiveren, hvis ikke hun har erfaring med systemet på forhånd. Dette belyser den samme problematik som socialrådgiverne udtrykker, når de føler sig styret fra ledelsens side i arbejdet med komplekse sager, og hvor krydspreset ifølge Lipsky opstår. Frontlinjemedarbejderne skal agere ud fra deres faglige skøn i et mere eller mindre omfang, der kan få stor betydning for borgernes liv. Med den øgede dokumentation og journalføring risikerer skønnet gradvist at blive reduceret. Bo udtaler følgende: *“DUBU er ikke det mest brugervenlige system, der ikke nødvendigvis skaber et godt overblik.. det er et forældet system, der trænger til fornyelse. Det trænger gevaldigt til at blive opdateret”... den øgede dokumentationspligt vi har, kan være svær at føre ud i livet hvis vi fx skal indhente lægeerklæring, børneattester... det kan være svært med den lovgivning vi har at nå sagsakterne og overholde de lovpligtige tidsfrister”*.*

Mai udtaler følgende: *“DUBU er et redskab såvel som word... hvis ikke vi får krydset af i de ting så overholder vi ikke lovgivningen - så kan vi ikke afslutte en sag - den bremser os lidt - og det er skide godt - den tvinger os fx til at sætte en dato så det vil sige at det er sgu ikke lige til at komme udenom - og det er jo fint - så den styrer os lidt juridisk... jamen vi er jo under kontrol, kontrol, kontrol... fordi der har været så mange fejl i sagsbehandlingen - så kontrollen er skærpet. Vi er tvunget til at blive mere skarpe”*.

Analyseres citaterne nærmere, ses der på, hvordan systemet har sørget for mere kontrol over for det socialfaglige arbejde, socialrådgivere leverer, på grund af tidligere medie overvågning

med manglende sagsdokumentation i børnefaglige undersøgelser. Socialrådgiveren svarer på spørgsmålet om, hvordan var de typiske arbejdsopgaver før al den her kontrol, følgende: *“Ja, jeg kunne fornemme, der var den der overgang - det kunne jeg godt hvor folk var mere loose - hvor de børnefaglige undersøgelser ikke blev lavet færdige, men den går altså ikke nu!”... det administrative er selvfølgelig at vi skal dokumentere hvert eneste skridt vi tager”* (Mai).

Lea udtaler følgende: *“Alt skal jo journalføres, og det bruger vi rigtig meget tid på... det ligger som en stor byrde og selvfølgelig tager det meget tid”... det påvirker os fra ledelsen om at vi skal overholde deadline på den måde, at vi bruger meget tid på det her frem for, at vi kunne bruge tiden på borgeren. Det påvirker mig på den måde, at det giver mig mere stress hele tiden, fordi jeg jo skal nå at følge med... der er mange bolde, der skal holdes i luften”*.

Ovenstående belyser den samme problematik som socialrådgiverne udtrykker, når de føler sig styret fra ledelsens side i arbejdet med komplekse sager, hvor frontlinjemedarbejderne ifølge Lipsky skal agere ud fra deres faglige skøn, hvilket kan få stor betydning for borgerens liv. De standardiserede løsninger kan påvirke socialrådgiverens skønssprincip, hvor skønnet risikerer gradvist at blive reduceret, med den øgede dokumentation og journalføring. Det individuelle skøn som socialrådgiverne udarbejder, kan skabe tilfældige vurderinger, hvorfor denne mulighed for skøn, kan betyde et fravær af retssikkerhed. Vurderinger bør tværtimod være forskellige og baseret på en individuel vurdering, og ikke bero på en forudindtaget holdning til borgerens livssituation, hvormed nogle borgere ikke skal favoriseres mere end andre. Retssikkerhedslovens primære formål er netop, at sikre borgerens rettigheder og indflydelse, når sagen behandles af de sociale myndigheder, derfor kan det individuelle skøn anses som en trussel mod borgerens retssikkerhed, hvis skønnet anvendes til ugunst for borgeren. Omvendt har DUBU medført mere overblik jf. helhedssynet, og frembragt mere systematisk fremgangsmetode med muligheder med for eksempel et integreret lovgivningssystem, til fordel for borgeren. Men ifølge socialrådgiveren Rie, praktiseres helhedssynet af andre ”udførere”, og dermed har socialrådgiveren ikke den tætte relation til borgeren, som der udtrykkes. Overordnet, stilles der krav til frontmedarbejderne om at forfølge standarder, fremfor borgernes behov med individuel støtte, rådgivning, vejledning, omsorg mm. En konsekvens af dette kan meget vel være, at kvalitetsarbejdet ikke virker efter hensigten. Det risikerer ifølge Krogstrup, at virke marginaliserende fremfor integrerende (Krogstrup, H.K. 2002, s. 128). Modsat skal socialrådgiverne varetage både en hjælpe- og kontrolopgave på samme tid. Men er der tale om, at socialrådgiveren har en myndighedsrolle, vil der være tale om en vis funktionsbeskrivelse og en rolle, som kan være mere distanceret

fra borgeren. *"Socialrådgiveren står mellem aktører, der ikke har ens behov og interesser, mellem børn, forældre, øvrige familie, netværk og samarbejdspartnere"* (Dansk Socialrådgiverforening, 2015) I debatoplægget beskrives grundlaget for, at socialrådgiveren kan skabe kvalitet i indsatsen. Herunder vigtigheden af, at trække på forskellige værktøjer og metoder, for eksempel Integrated Childrens System og Signs of Safety for at skabe forandring, tilpasset den konkrete situation (Dansk Socialrådgiverforening, 2015). Her vægtes at relationen får betydning, når der skal ske forandring, men i rollen som fagkonsulent og myndighed, mener Rie ikke, at der er en relation.

### **8.1.2. Analysedel 2: "Vi arbejder altid fra en systemisk forståelse"**

I dette analyseafsnit beskrives, hvordan socialrådgiverens rolle får betydning for borgeren, når der skal tages hensyn til den øgede dokumentation og journalføring, samtidig med udførelsen af socialfagligt arbejde. Rie beskriver, hvordan muligheden for at yde den mest kvalificerede rådgivning, hvor helhedssynet hænger sammen med skønnet samt tilsidesætte og bøje lovgivningen, er den helt store fare i det sociale arbejde. Grunden er, at der her kan være tale om, at socialrådgiveren handler modsat lovens intentioner, men er mere fokuseret på egen tolkning af loven i henhold til den institutionelle sammenhæng, som de befinder sig i. Sker dette, vil socialrådgiveren ikke have borgerens bedste for øje, men institutionens bedste.

I nedenstående interviewuddrag spørges informanten om, hvordan fagligheden får betydning, når der skal handles i børnefaglige undersøgelser. Rie udtaler om de overvejelser, hun har med sig: *"Det er det her med relationen... det har afgørende betydning for det videre samarbejde, virkelig... og det er de første minutter, sekunder at jeg fornemmer, der er de dyrebareste for os som socialrådgivere... at få øjenkontakten, at få givet et smil... varme.. sådan at de fornemmer at vi er på deres side..."*. Helhedssynet får betydning for det tætte samarbejde og relationen mellem både barnet, forældre og socialrådgiver, afhænger af de første sekunder et møde starter på. Helhedsbilledet, grundet de fastlagte metode-punkter risikerer at blive til en mekanisk og mangelfuld relation til borgeren, fordi socialrådgiveren er underlagt diverse krav og regler om dokumentation, herunder sagsbehandling.

Eva udtaler følgende: *"... kernefagligt handler det om at være tydeligere, hvor vi kommunikerer til borgeren....barnet, at vi er skarpe på, hvad det er, vi gerne vil opnå, for ellers bliver det sådan lidt småborgerligt... det handler om fagligheden. Der er mange rådgivere der ved, hvordan de skal forklare med en masse ord, hvad der er vigtigt for barnet,*

*når de er ude og tale med barnet”... ”helhedssynet er ikke noget nyt i vores fag, det har vi gjort i mange år.. jeg tænker ikke, at det her med at tale med barnet og have to minutter med forældrene er problematisk, fordi de har kortlagt hele deres liv... vi arbejder altid fra en systemisk forståelse”.* Citatet belyser hvordan socialrådgiveren bevæger sig væk fra kerneopgaven i sin faglighed, nemlig nærværet og relationens betydning for helhedssynet med overvejelser om etikken, der hænger sammen med kommunikationen. I kommunikationen er det ofte et spørgsmål om, at involvere både barnet og forældrene på den gode måde, herunder behovet for at kunne lytte med et åbent kropssprog, agere anerkendende og lydhør. Eva udtaler sig om sin rolle, således: *“Jeg er den overordnede, jeg er arbejdsgiveren for familiens støtte, hvis man kan sige det... min rolle er at se helhed og få afdækket hvad der er, hvad familiens problem er, hvad der er barnets udækkede behov, og hvordan vi skal løse det, og det er ikke os, der gør det som socialrådgivere”... for hvis det er det du kommer til at savne, så skal du ikke sidde som rådgiver, så skal du være en kontaktperson eller nogen anden”.* Citatet belyser, at socialrådgiverens rolle er det samme som en arbejdsgiverrolle, der bestiller andre til at udføre opgaverne for sig, hvor den systematiske sagsbehandling tager over, og hvor de andre fællesmetodiske principper tilsidesættes. Socialrådgiverrollen risikerer, at blive sat under pres, fordi hun fravælger de væsentligste grundelementer, der bruges til at beskrive den ideelle socialrådgiverfaglighed, som både nyuddannede og erfarede socialrådgivere, gerne skal være i stand til at handle indenfor.

Bo udtaler følgende: *“Kommunikativt forsøger jeg altid at møde borgerne, der hvor de er... vi prøver at tage det på et stille og roligt plan... de styrer samtalen så skal jeg nok komme med input til noget, der kan gavne samtalen”.* *“Etiske dilemmaer er vigtige, hvor jeg kan få nogle informationer, som er problematiske, hvor jeg har behov for at undersøge det nærmere”.* Citatet beskriver den gode relation i mødet med borgeren, hvor det kommunikative og nærhedsetikken vægtes, til trods for ansvaret for selve lovgivningen og forvaltningen, af det borgeren har at sige. Bo giver sig selv plads til at få undersøgt nogle dilemmaer, før der træffes en endelig afgørelse. Bo fortsætter sit svar på spørgsmålet om, hvordan han udøver helhedssynet som følgende: *“Jeg tænker helt klart, at der er større krydspres, hvor man tænker økonomi fremfor helhedssyn”.* Hermed beskrives, at der er langt mere fokus på økonomiske incitamenter, fremfor helhedssyn med etiske dilemmaer, hvor den kvalificerede rådgivning og beskyttelse af borgerens integritet og selvbestemmelse, risikerer at komme i baggrunden.

Mai udtaler følgende på spørgsmålet, om hun benytter sig af helhedssynet: *“Ja, det er vi forpligtiget til, og det er det, der giver mening” Det er det her med relation... det har afgørende betydning for det videre samarbejde, virkelig.. at få øjenkontakten, at få givet et smil, og formå at give noget varme fra os sådan at de fornemmer, at vi er på deres side”... det er jo nonverbal verbalt - det er det hele”*. Citatet belyser hvordan socialrådgiveren er forpligtet ifølge Eide & Eide af sine professionelle normer og værdier, når hun møder udsatte borgere. Her er den empatiske dimension afgørende i den professionelle sammenhæng, og en forudsætning for at kunne indstille sig på den anden, når hun forbereder sig praktisk og mentalt på samtalen. Ved at have øjenkontakt med borgeren, lytte og agere imødekommende, opnår socialrådgiveren en tæt relation, som bidrager til at øge hendes åbenhed og stimulere hendes indlevelsesevne (Eide & Eide, 2012, s. 43-44). Socialrådgiverens nonverbale adfærd og tanke om aktiv lytning er yderligere en forudsætning for professionel kommunikation til gavn for borgeren.

Lea udtaler sig om spørgsmålet om, hvordan hun gør sig nogle etiske overvejelser i mødet med borgeren følgende: *“Etiske overvejelser og de kommunikative er en vigtig del både med empati og anerkendelse og komme og ikke være dømmende så komme med en positiv tilgang til dem så de kan mærke, at man vil dem”*. Her belyses, hvordan socialrådgiverens praktiske kommunikationsfærdigheder i mødet med borgeren får betydning, når hun skal takle konkrete situationer på en hensigtsmæssig måde, og være både støttende, problemløsende og hjælpende på en sådan måde, at den er anerkendende og bekræftende, fremfor dømmende. Dette får afgørende betydning for hendes socialfaglige rolle over for borgeren, selvom forholdet er asymmetrisk.

Ifølge Lipskys teori, er frontmedarbejderne de egentlige beslutningstagere, og herunder kan krydspreset opstå, fordi der stilles krav om effektivisering og forventninger både fra ledelsen, organisationen og borgeren. Rie udtaler sig om hendes myndighedsrolle: *“Omlægningen af det sociale arbejde betyder, at rådgiveren bliver mere myndighedsrådgiver end de måske tidligere har været”... men jeg tænker, at hvis man elsker at snakke med folk, så skal man vælge en funktion, hvor det ikke handler så meget om at skrive, altså så skal man måske være familiebehandler i stedet for eller pædagog”... når man kommer ind i myndighedsfaget, så skal man vide, at man er arbejdsgiver - man er bestiller. Du har ansvaret for... på mange måder giver det mening, at have det billede af det, at du er arbejdsgiver, det er dig der siger hvad de skal... så jeg synes ikke det er mindre godt eller mindre socialt arbejde på den måde”*. Citatet beskriver hvordan socialrådgiveren bevæger sig

længere og længere væk fra sit fag, og vælger at sidde placeret på sit kontor som myndighedsudøver, og dermed bestiller. Rie sørger for at udfylde kontrakter og skriftlige formularer. Relationen til borgeren bliver på den måde mere fjern og på afstand, men ifølge Rie er kvaliteten af det arbejde, der udføres stadig godt. Rie er måske bedre til at udføre det administrative arbejde, end det sociale arbejde. Kvaliteten af Ries arbejde betyder, at hun rykker sig længere væk fra fællesskabet til gavn for den store mængde sagsarbejde. Ries hensigt er at øge kvaliteten, så hun kan være stolt af sit arbejde og på at reducere den presserende sagsmængde.

Ifølge Lipskys begreb om creaming, får socialrådgiveren et arbejds-pres, der er til at holde ud at være i. Eva udtaler: *“Du vil blive angrebet personligt, når du anbringer børn, og hvis du sidder med tvangssager med børn, det gør du, ja”*. For at undgå, at Eva føler sig personligt angrebet, når hun sidder med de tungere sager, benytter Eva sig af Lipskys coping strategies. Det er i de eksempler, hvor der kræves ekstra tid og ressourcer til børnesamtaler eller omsorgssamtaler med forældrene. Eva gør i de sager brug af skønsprincippet som en forsvarsmekanisme, således at de forskellige krav kan imødekommes/omgås. Men dette sætter Eva i et yderligere pres, når hun skal overholde de lovgivningsmæssige krav, som hun måske bliver nødt til at slække på, for at gøre familien/ledelsen tilfreds. Lipsky nævner betingelserne med mange krav fra ledelsen og fra borgeren ikke mindst sætter socialrådgiveren i et krydspres, hvor de standardiserede løsninger påvirker socialrådgiverens evne til at benytte sig af skønsprincippet. Når socialrådgiveren oplever at skønsprincippet reduceres, opleves systemet som rigtigt.

Bo udtaler: *“Jeg tænker, at der helt klart er et krydspres, hvor der er sket ændringer, fordi det ændrer sig konstant, og vi taler allerede budgetter nu i forhold til 2017, og hvad vi skal spare på i afdelingen og ændringer i serviceniveauet i kommunen... på trods af, at vi tænker alternativt ud over lovgivningen”...“Politisk set er vi skruet lidt anderledes sammen end andre, hvor vi har mange interesser, og hvor man fra politisk hold kan finde på, at gå ind i borgerens sag. Byrådspolitikerne her er tættere på borgerne, så det er for at kunne varetage det politiske på tæt hold”...Jeg oplever et stort pres fra borgere, der gerne vil være deltagende aktører i deres egen sag. Kompetente borgere, der agerer i egen sag”*

Socialrådgiveren er opmærksom på de økonomiske incitamenter omkring, at kommende budgetter i kommunen skal overholdes. De mange krav om effektivisering og begrænsede økonomiske ressourcer påvirker adfærden med forvridning af de lovgivningsmæssige

intentioner til følge. Fra politisk side har man i kommunen valgt, at følge borgere med komplekse problemer på tæt hold. Dette for at undgå mediernes bevågenhed. At borgere er opmærksomme på deres egen sag, kan ifølge Lipsky yderlig stille socialrådgiveren i et krydspres, fordi socialrådgiveren samtidig skal kunne samarbejde med borgeren ved, at udvise forståelse og respekt i et integritets arbejde, der kræver socialrådgiverens fulde opmærksomhed. Mai udtaler sig i følgende om presset i sit arbejde: *“Ja, det er jo min leder, min teamleder - og hun gør det simpelthen, fordi hun skal leve op til den her revision, der er, fordi hun står til ansvar, hvis ikke tingene ligger på plads, så man er ikke sur eller irriteret på hende, fordi hun er ligesom pålagt det der ansvar”.... der er mega stor udskiftning af rådgivere - og en anden årsag kunne være i forhold til revision, at der er så meget fokus på sagsbehandling og fokus på de her sager med Tønder og Brønderslev sagerne, der har sat gang i noget, ik?!”. Citatet belyser hvordan socialrådgiverens motivation i arbejdet er presset på grund af ledelsens forventninger til hendes rolle som socialrådgiver. Samtidig påvirkes Mai af de mange skiftende arbejdskolleger, fordi udfordringerne bliver for vanskelige eller anden årsagsforklaring. Mai udtaler sig sluttelig om presset: *“Selvfølgelig er der sket nogle ændringer altså i forhold til det her dokumentation og det, at den er blevet endnu mere end tidligere... altså der vil altid være mere pres fra ledelsen, og vi skal altid overholde de her deadlines, og vi prøver jo hele tiden at følge med”*. Citatet belyser her, hvordan krydspreset ifølge Lipsky igen er til stede i arbejdet, når ledelsen stiller krav om overholdelse af deadlines, hvor socialrådgiveren kæmper for at kunne følge med så godt som muligt, men hvor det måske alligevel ikke altid er tilstrækkeligt. Krydspreset opleves af socialrådgiveren hele tiden at være til stede, fordi socialrådgiveren føler sig belastet af de mange sager. Mai prøver på at følge med og må hele tiden gå på kompromis med sig selv, og må ofte nøjes med, at det hun gør, er godt nok.*

### **8.1.3 Analysedel 3: ”Der er jo altid nogle hængepartier”...**

Dorte Caswells teori med de fire praksislogikker, får betydning, når informanternes udtalelser og svar analyseres på spørgsmålet om deres socialfaglighed i praksis. Jeg anvender etikken, hvor “Den lovgivningsmæssige og juridiske” del drejer sig om *Pligtetikken*. “Den omsorgsorienterede praksislogik” er *Omsorgsetikken*. “Den inklusionsorienterede praksislogik” er *Diskursetikken* og endelig den sanktionerende disciplinerende praksislogik er *Konsekvensetikken*.

*“Fokusset gør, at vi er i udvikling hele tiden og i kompetenceudvikling hele tiden”...at man er god til at omlægge sit arbejde...det er jo sådan en relativ kompleks lovgivning vi arbejder under...der er jo mange hundrede sider, og det er i virkeligheden også stort krav at stille den enkelte rådgiver i en kompleks virkelighed”, udtaler Rie.*

Socialrådgiveren skal navigere i en kompleks lovgivning, med mange vejledninger ud over paragrafferne alene i serviceloven, som de skal forholde sig til. Her træder Ries *pligtetik* i kraft, når hun ifølge Caswell skal praktisere den administrative praksislogik i en regelorienteret organisation. Dette kan få betydning for socialrådgiverens faglighed, når hun skal bruge megen tid på at læse vejledningerne udover servicelovens paragraffer. Socialrådgiveren skal kunne vurdere om den handling hun gennemfører, *fornuftsmæssigt* kan forsvares uafhængigt af situationen, selvom pligtetikken hæver sig over det subjektive og inddrager love, aftaler og regler i vurderingen (Busk, Madsen & Schulin, 2014, s.8). Ulempen ved pligtetikken er, at den afviser følelser, mens fordelene inkluderer love og regler, som også er en forudsætning for socialrådgiverens etisk forsvarlige handlinger.

Eva udtaler: *“... hvis det er man havde mere tid, så dykkede man mere ind, så man kunne eller fik husket at søge refusionerne hjem for sine sager i kommunen, der er jo altid nogle hængepartier i forhold til, at man sidder med alt det her”*. Citatet beskriver, hvordan den administrative praksislogik ikke altid udføres korrekt i praksis på grund af manglende tid til at få søgt refusioner. Ifølge Caswells administrative praksislogik, skal de økonomiske incitamenter medtænkes, når socialrådgiverens hensyn til kommunekassen bringes ind som en væsentlig faktor bag *prioriteringer og strategivalg* (Baadsgaard et al., 2012, s.36). Bo udtaler om sit socialfaglige handlerum følgende: *“Vi lykkedes i rigtig mange ting for eksempel tænker vi ud af boksen på trods af, at vi tænker alternativt ud over lovgivningen”... den øgede dokumentationspligt vi har, kan være svær at føre ud i livet, hvis vi fx skal indhente lægeerklæring, børneattest ... og overholde de lovpligtige tidsfrister. Det påvirker mig at blive frustreret, som rådgiver, hvis jeg ikke kan behandle tingene korrekt pga. udefrakommende personer, der ikke gider svare på de ting jeg efterspørger”*. Bo placerer sig i den *inklusionsorienterede praksislogik*, hvor han gerne vil opnå en høj moralsk værdi og gensidig tillid til systemet, som en skræddersyet indsats, han kan have glæde af og gavn af i sit socialfaglige handlerum. Bo udtrykker dog, at det ikke altid er sådan tingene hænger sammen, fordi der er andre foranstaltninger, som for eksempel det tværprofessionelle samarbejde, der skal få tingene til at lykkedes. Bo har høje forventninger ikke alene til borgeren, men mest til systemet. Den administrative bureaukratiske praksislogik svarer ikke

nødvendigt til hans forventninger. Samarbejdet mellem interne og eksterne aktører skal medvirke til, at socialrådgiverne får dannet sig et overblik over hvilke indsatser, der skal iværksættes, som i sidste instans får betydning for borgeren (Porsborg et al., 2013, s. 409-410).

Mai svarer følgende på spørgsmålet om hvilke overvejelser hun har med sig:

*“Øh, (puster dybt ud)... det kommer an på hvad problematikken er - det er svært at svare på det spørgsmål - for hvis jeg er bange for et barn lider omsorgssvigt i hjemmet - forældrenes ressourcer - eller er det et barn der er umulig ovre i skolen - hvilken diagnose har barnet - der er flere overvejelser - på det sociale (øh, pause) sundhedsmæssige, netværksmæssige, adfærdsmæssige, ja, omsorgsmæssige, ja”.* Dette citat beskriver, hvordan den omsorgsorienterede praksislogik kommer i fokus, når socialrådgiveren gør sig nogle overvejelser om, hvordan hun har fokus på borgerens problemer. Hun ser blandt andet på den patologiserende sygdomsfokuserede del, hvor barnet måske har en diagnose, der beskriver, hvorfor det handler, som det gør. Her står omsorgen for borgeren centralt og forventningerne til borgeren er nedtonet, således, at det ikke er en hindring for socialrådgiverens faglighed. Mai har en indforståethed ud fra omsorgsetikken, der viser en forståelse for de komplekse problemstillinger både barnet og forældrene kan stå i. Dilemmaet kan være, at Mai risikerer kun, at fokusere på, at borgeren bliver genstand for den professionelle diagnostiske handling. I stedet for at have fokus på basale grundelementer, som gør sig gældende, hvis et barn for eksempel er omsorgssvigtet. Forældrekompetencer er også en forudsætning, som socialrådgiveren skal have indgående kendskab til i en Børne- og Familieafdeling. Lea udtaler følgende: *“Vi bruger meget det her med “Signs of Safety” metoden og det er en rigtig god måde hvor man kan komme ind at arbejde mere med det, der fungerer”.* Leas inklusionsorienterede praksislogik er en slags skræddersyet metode, som handler om, at finde den bedste løsning eller indsats til barnet eller forældrene. Her handler det om at være anerkendende og empatisk og ikke være dømmende, men komme med en positiv tilgang til borgeren. Integrated Childrens System og Signs of Safety er metoder og værktøjer, som skal være med til at skabe forandring, tilpasset den konkrete borgers situation og skabe motivation og autonomi. Her gør diskursetikken sig gældende, idet den er stik modsat den regelorienterede praksislogik. Kvaliteten af det sociale arbejde synes at være i højsæde, hvor socialrådgiveren vægter hendes praktiske fornuft, og sanser det gode og moralske i samarbejdet med borgeren. Heraf forstås, at det gode ses som noget, hun kun kan nå frem til i fællesskab, åbenhed og respekt for borgeren, for eksempel om de følelsesmæssige dilemmaer,

forældre kan besidde i en sårbar situation. Socialrådgiverens evne til at afgøre de moralske konflikter, og formulere nogle brugbare værdier, har en afgørende betydning, til gavn for borgeren.

#### **8.1.4 Analysedel 4: ”Vi arbejder lidt hurtigere end vi burde”**

I det følgende anvendes Aaron Antonovskys teori om begribelighed, håndterbarhed og meningsfuldhed, hvor teorien holdes op imod socialrådgiverens trivsel i sit arbejde, for at nå frem til et svar på problemformuleringen.

Rie svarer følgende på spørgsmålet om hun har oplevet et administrativt pres: *”Det kommer også an på hvilken personlighed man har, og hvad man synes, der er fedt at arbejde med. Jeg kan godt lide det skriftlige arbejde, jeg kan godt lide at få formuleringer på plads... at lave det skriftlige arbejde... jeg kan godt se at det giver mening at det er meget skarpt i forhold til de målsætninger der er... det giver mening men det er også tidskrævende... dokumentation giver mening... jeg ved ikke om det giver effektivisering i forhold til at nå mere, men det giver bedre kvalitet i forhold til det enkelte barn”*

Citatet belyser en socialrådgiver, der er glad for sit skriftlige arbejde, som hun værdsætter. Rie ser ikke den megen dokumentation som et egentlig krav og udfordring, nærmere som et forståeligt og forudsigeligt redskab, til at nå frem til en mening for borgeren. For Rie giver det mening, at sagstal og arbejdstiden er justeret, så det stemmer overens. Dog modsiger Rie sig selv, når hun udtaler at: *”Det maksimale jeg har arbejdet med har måske været 60 sager. Det er rigtig svært at arbejde i, altså med 60 børn og holde børnesamtale to gange om året, og gøre det, der ligesom skal gøres og skrives”*. Rie har tidligere været under pres med høje sagstal, men der spørges ikke yderligere ind til hendes daværende følelse og fornemmelse for meningsfuldt arbejde. Måske netop derfor, hun i dag er placeret i en fagkonsulentstilling, og ikke en direkte socialrådgiver funktion. Hendes nuværende funktion er, at rådgive andre socialrådgivere og kvalificere deres arbejde, give sparring individuelt eller i grupper. Rie føler, at det nu er langt mere styrbart, og kan gøre en forskel i modsætning til tidligere, hvor hun havde borgerkontakten.

Eva udtaler sig på spørgsmålet om, hvordan hun har det i sit arbejde, og hvad der motiverer hende, følgende: *”Jeg har det rigtig godt, jeg kan lide mit arbejde med de unge jeg kan lide at arbejde med det fremadrettede, så jeg ikke sådan skal køre tilbage, når vi er der for dem, så er det en spændt situation, de står i, og så skal vi så hjælpe dem videre derfra... jeg kan*

*godt lide at sikre dem en uddannelse og støtte op omkring det” ... jeg er ikke i tvivl om, at der er større journalføring på det her område, vi har også noget med familier at gøre, hvor der er store frustrationer, og så skal man have tungen lige i munden og få journalført”... det ligger nok lidt på rygraden.. det er ikke fordi DUBU hjælper mig, det er mere hvordan, jeg selv har det. Antonovskys begreb sense of coherence er brugbar, fordi Eva beskriver hvordan, hun har tilstrækkelig med ressourcer til rådighed, til at klare de krav og udfordringer, som hun dagligt står overfor i sit arbejde. Begribeligheden er til stede, fordi disse krav og udfordringer hun stilles, er forståelige og forudsigelige. Eva er i stand til, at opnå overskud og ressourcer, til at opnå indflydelse på sit arbejde, hvilket hun udtrykker, når hun glædes og får energi i sit arbejde. Dette ses, når Eva udtaler sig om, at hun føler sig motiveret og engagerer sig i, at gøre en forskel for de unge, og hjælpe dem på vej til, at foretage nogle afgørende beslutninger. Dog bekræfter hun, at der er større dokumentation på området med børn og unge, hvilket kan være en udfordring, fordi der skal afsættes ressourcer til det, selvom hun har god erfaring på området. Således udtrykker Eva håndterbarheden til at have tilstrækkelig med både indre og ydre ressourcer til at kunne mestre kravene, fordi hun kan handle ud fra den tavse viden, hun gør brug af, når hun udtaler: “... at det ligger nok lidt på rygraden”. Eva ser sit arbejde som meningsfuldt, og kan glædes over sit arbejde. Frem for at se de store it-udfordringer som en byrde, finder hun en løsning i det mindre gode, og får det bedste ud af det. Således formår hun, at ”cope” en måske presset eller en stresset hverdag med mange registreringer, med mange klik i DUBU, hvilket hun er bevidst om tager megen tid.*

Eva udtaler yderligere: *“Altså rådgiver arbejde handler jo om at sætte en ramme for at kunne danne sig et indblik i, hvad de har brug for, men det er aldrig nogensinde mig, som kan ændre det. Så det der med at have mere og mere tid ude ved familierne, det er jeg ret indstillet på, at det ikke er vores kerneopgave”*. Eva udtrykker hendes salugene holdning og erkender, at livet har nogle udfordringer, som hun alene ikke kan ændre på, men at det skal forstås, at borgeren selv skal kunne ændre sig, ud fra de rammer, hun sætter for denne. Denne coping/mestringsevne handler om, at Eva kan håndtere udefrakommende stressfaktorer i den organisation, hun er placeret i. Dette giver tilsammen Eva en oplevelse af sammenhæng, der bevirker, at hun kan håndtere de krav, som hun mener, er værd at engagere sig i.

Bo udtaler sig i følgende notat på spørgsmålet om, hvordan han vil beskrive, hvordan han har det i sit arbejde følgende: *“Jeg har en rigtig stor egenkompetence, hvor jeg styrer min egen dag... jeg føler jeg har frie rammer og kan selv planlægge, at have møde med borgere i deres eget hjem... nogle gange kan vi være tilfredse med at noget kun er godt nok. Vi er under et*

*enormt pres af sagstygden hele tiden, hvor vi arbejder lidt hurtigere end vi burde, det er overskriften, at hver mand er 1,2 normering. Her har jeg mere egenkompetence end hvor jeg kom fra og kan sagtens agere og skabe albueplads”*

Bo trives med sit arbejde, selvom han godt mærker presset og normeringen ikke altid passer. Han lægger vægt på egenkompetence, som betyder, at han godt kan lide selv at bestemme og råde over sit arbejde. Kravene og udfordringerne er begribelige og forståelige, fordi som han siger: *“Det er tiden og der kan ikke bare ansættes nye rådgivere”*. Meningsfuldheden består for ham i, at han tage udfordringerne op på trods og agere i arbejdspresset med engagement og egenkompetence til selv at engagere sig i, og glædes over sit arbejde, frem for at se presset som en byrde, hvor han stiller sig tilfreds med, at det kun er godt nok.

Mai siger: *“Det, der motiverer mig, det er, at jeg kan mærke især - nu, det er den glæde man føler fra forældrene - at man kan hjælpe dem...(lang tænkepause)... fremtiden med børnene - og vide at man hele tiden gør noget godt for børnene og noget godt for de familier, der har et handicappet barn - det er det der motiverer mig - og så at der også er meget travlt - det motiverer mig - altså mere arbejde er ren energi hos mig”*. Hun er med andre ord tilfreds og glad for sit arbejde, hvilket giver hende en følelse af både *begribelighed, håndterbarhed og meningsfuldhed*, fordi hun trives godt med de krav og udfordringer området med handicappede giver hende. Hun opnår *sence of coherence*, hvor der står tilstrækkelig med ressourcer til rådighed i hendes arbejdsliv til at klare de krav og udfordringer, der er værd at engagere sig i. Hendes motivation er manifest, når hun viser sit engagement over for børnene og gør noget godt for familierne - hun udviser tiltro til sin egen formåen i sit arbejde, hvor hun glædes ved at arbejde, mens der er travlhed. Lea beskriver sit arbejde således: *“Spændende, hårdt område idet det sjældent er de positive historier vi sidder med, men jeg er rigtig glad for mit arbejde, spændende og jeg trives rigtig godt i mit arbejde, er rigtig glad for det, og glæder mig til at komme på arbejde”*.

## 9. Konklusion

Afslutningsvis vil jeg via ovenstående analyse frembringe en konklusion på nedenstående problemformulering:

***”Hvorledes oplever socialrådgivere krydspres, når kravet om øget dokumentation og journalføring er med til at øve indflydelse på deres rolle, faglighed og helhedssyn, samt hvilken betydning kan dette have for deres trivsel i praksis?”***

Undersøgelsen peger på, at socialrådgiveren med effektiviseringens indtog, langsomt bevæger sig længere væk fra sin kernefaglige opgave, nemlig hendes socialfaglighed. De tidligere ellers så “varme hænder”, er med tiden blevet erstattet med “koldere hænder”. Dette får betydning for socialrådgiverens rolle, fordi hun tilsidesætter sine personlige værdier som er respekt, etik, nærhed og relation. Administrationen fylder meget i socialrådgiverens praksis, fordi dokumentationen har fået afgørende betydning for borgeres retssikkerhed, dels politisk, dels for at dokumentere socialrådgiverens arbejde. ICS har til formål at skabe en sammenhæng i sagsbehandlingsprocessen ved at forbinde systematikken, teorien og socialfagligheden. Systemet understøttes yderligere af DUBU, hvor formålet er, at afhjælpe og afdække de sociale problemer, som målgruppen kan befinde sig i. Her får den professionelle mulighed for at få et overblik over, og afdække, hvilke udækkede behov, der skal opfyldes. Metodens hensigt er, at fremme ensartethed i sagsbehandlingsprocessen med en fælles faglig forståelse på en standardiseret systematik. Fordelen som nyansat i kommunen er, at den er fastsat med iboende hjælperedskaber (Henriksen, K., 2015, s. 120). Informanterne nævner hvor svært det kan være, at overholde de lovgivningsmæssige krav uden DUBU, men nævner samtidig, at systemet virker uoverskueligt, hvis man er nyansat.

Det er en udfordring for socialrådgiveren, hvis borgeren skal passe ind i et skema, som er fastlagt på forhånd. Socialrådgiverens professionelle kommunikation og helhedssyn risikerer at gå tabt, og ydermere kan andre underliggende forhold ”sløres” af skematiseringen. Desuden kan relationen med skematiseringen risikere at blive mekanisk og mangelfuld over for borgeren, hvor de etiske overvejelser går tabt på grund af tidspreset. En af informanterne virker tøvende i sin besvarelse, og trækker på skuldrene, fordi hun ikke længere kan beskrive kernebegreberne, og hun reflekterer ikke om sin uddannelse ved spørgsmålet herom. Undersøgelsen viser, at nogle socialrådgivere i kommunen betragter ICS og DUBU som et forstyrrende, for styrende og tidskrævende redskab. Andre derimod oplever det som et godt

og fagligt redskab, der skaber bedre kontrol over det socialfaglige arbejde. Derudover klages der over, at systemet er stærkt forældet, hvilket påvirker socialrådgiverens arbejdsstrivsel negativt. Det skyldes, at socialrådgiveren ikke kan behandle tingene korrekt, at sagsarbejdet forsinkes, hvilket er et pres i sig selv. DUBU giver samtidig en vis sikkerhed i lovgivningen ved at socialrådgiveren følger den slavisk med de mange klik og sikrer, at socialrådgivere, der overtager sagen, hurtigere kan sætte sig ind i denne. Omvendt popper systemet DUBU op med reminders om snarlige svarfrister, der stresser og skaber usikkerhed. De adspurgte socialrådgivere er frustrerede over det administrative pres, hvor ledelsen stiller krav om hurtige og effektive løsninger samtidig med, at arbejdet lovgivningsmæssigt skal være forsvarligt. Socialrådgiverens symptomer på stress læner sig op af et doxa og et menneskesyn, som langtfra er det mest hensigtsmæssige, og som i sidste instans ikke giver meningsfuld arbejdsglæde. Et for stort fokus på dokumentation og fokus på effektivisering kan betyde, at den socialfaglige kvalitet hæmmes og det socialfaglige skøn glider i baggrunden. Det kan paradoksalt nok betyde, at NPM bliver modstridende dets intentioner. Tiden der bruges administrativt står ikke mål med den ønskede effektivisering.

Konklusionen i projektet er, at der er delte meninger om socialrådgiverens rolle, faglighed og trivsel på arbejdet. Yderligere er konklusionen, at der findes eksterne faktorer, som kan præge udførelsen af socialrådgiverens helhedssyn, således, at det risikerer at indskrænkes, men omvendt også kan anvendes i praksis. Den megen udskiftning af afdelingsledere, fremmer følelsen af krydspres blandt frontmedarbejdere. Nyansatte ledere skal bruge mere tid på at sætte sig ind i sagerne, hvilket øger presset i afdelingen, der i forvejen er tidsmæssigt belastet. Krydspreset handler yderlig om det pres socialrådgivere på børneområdet kan opleve i forbindelse med for eksempel børne- og forældresamtaler. Indsatsen for at høre børnene/forældrene medfører ikke altid, at de rent faktisk føler sig inddraget. Socialrådgivernes følelse af krydspres mærkes, idet mange må afgive sager, der er for hårde at være i, især når der er fokus fra politisk niveau. De strenge mekanismer og udfordringer, som socialrådgiverne giver udtryk for, de ofte befinder sig i, sætter dem under et stort pres. Den høje grad af regelstyring kan fastholde eller regrediere den enkelte socialrådgiver på grund af nye regler, der danner eller ændrer rammen om en ny praksis i socialt arbejde. Der arbejdes hårdt, og der er tidspres; men mere end det. De mange krav er ofte modsatrettede og besværlige, så det er mere end krydspres, der gør sig gældende. De administrative opgaver fylder dokumenteret mere og mere i praksis som følge af de lovgivningsmæssige ændringer,

der er sket siden 2007. Det betyder, at socialrådgivere vanskeligt kan indfri de mange forventninger og krav, og at de selv kommer i udfordrende handlevalg.

## 10. Handlemuligheder

I følgende afsnit vil jeg komme nærmere ind på de tanker og overvejelser jeg har gjort i forhold til omsætningen af analysen, herunder bringe handlemuligheder frem i socialt arbejde.

Dokumentation har beviseligt stor betydning for borgernes retssikkerhed, men udviklingen er gået fra, at det administrativt var relevant til, at det nu er altoverskyggende. Det fælleskommunale sagsbehandlingssystem, DUBU beskyldes af nogle socialrådgivere for at være årsagen til, at det er gået skævt. Det betragtes som meningsløst arbejde, at bruge 80% af tiden bag skærmen, fremfor at være tæt på borgeren. Med it- systemet DUBU, vil det som nyansat i forvaltningen være en fordel, hvis man ved hjælp af ”mentorordning” og it-kursus fik den optimale oplæring. Systemet virker komplekst og vanskeligt at lære, hvorfor en forenkling af systemet ville være en mulig løsning. Under mit interview fik jeg mulighed for at spørge ind til informanternes mening om DUBU, hvor der blev sagt følgende: *”Systemet DUBU orienterer os om, hvis der er noget, der ikke er kommet rettidigt ind, så det gælder om at få det hele journaliseret, det ligger som en stor byrde. I forhold til min uddannelse var jeg ikke bevidst om hvor meget det fylder, så meget, og egentlig mere end der bliver udtalt på uddannelsen”*.

Det vil gavne, hvis socialrådgiveruddannelsen fik implementeret DUBU eller lignende system i undervisningen, så de studerende blev introduceret til den store skriftlighed og journalisering, der er i praksis.

DUBU er kommet for at blive, og spørgsmålet er om automatisering af de rutineprægede opgaver kan gøre en forskel, hvis DUBU er en byrde for socialrådgiveren fremfor et effektivt system. Systemet skal gerne bevirke, at socialrådgiveren får udfoldet sin faglighed og får gjort brug af grundbegreberne i helhedssynet. Helhedssynet med en indsats om at imødekomme både børn og forældre med overskud, og tid til at lytte, og til at være med dem i deres hjem eller på skolen, for dermed, at kunne hjælpe dem bedst muligt. Spørgsmålet er hvordan vi kan få ændret praksis? En indførelse af ”Sverigesmodellen”, som angiveligt gøres brug af i andre kommuner, vil endvidere være en fordel for Børne- og Familieafdelingen,

fordi det får betydning for den tidlige indsats og de muligheder modellen fordrer. Ligeledes kan modellen fungere som rammesætning på børneområdet i forhold til mere inddragelse, men også metodisk i forhold til at professionalisere tilgangen til barnet. I Herning har man med fordel indført modellen, men med et betydelig lavere sagstal end normalt, nemlig 15-20 sager.

De socialfaglige udfordringer kan højnes med for eksempel en vidensdeling i organisationen. Dette vil få betydning for den faglige udvikling for nyansatte ved, at de for eksempel introduceres til, hvordan lovbestemmelserne udmøntes i praksis. Samtidig vil vidensdeling give de mere rutinerede et fagligt ”brush up” med tilegnelse af nye effektive tilgange og inspiration til at udføre praksis. Hensigten med metoden kan føre til, at frontmedarbejdere og ledere får en oplevelse af samhørighed i arbejdet mod et fælles mål. Herunder hvad der fungerer bedst i praksis samt finde frem til, hvor der evt. er udfordringer. Vidensdelingens formål og hensigt er, at det skal føre til bedre effektivisering og forbedring af indsatserne. Desuden vil det skabe et bedre overblik i organisationen samt kunne skabe et mere fagligt attraktivt arbejdsmiljø med motiverede medarbejdere, der forbliver på arbejdspladsen.

## 11. Perspektivering

Jeg har nu set på hvordan dokumentation og journalføring har ført til dilemmaer af både etisk og faglig karakter. Disse udfordringer præger socialrådgiverens arbejde. Det interessante i undersøgelsen har været mit fokus på socialrådgiverens arbejdsstrivsel. Jeg kunne fristes til at stille spørgsmål ved, om NPM er en brugbar løsning i en social arbejds kontekst, når socialrådgiverens skønsudøvelse og helhedssyn også er en vigtig del af løsningen. Der savnes en ny offentlig styringsmodel, der tager større hensyn til de blødere menneskelige værdier, med blandt andet et fokus på stærkere fællesskab og plads til endnu mere socialfaglighed i fremtiden. En model, der tager et nødvendigt og ønskeligt opgør med meningsløs dokumentation, og samtidig beder fagprofessionelle om at tage et endnu større ansvar end hidtil. Barkholt nævner, at antallet af ansatte i den offentlige sektor er faldet på grund af færre ressourcer samtidig med, at man fastholder de eksisterende krav om styring og systembetjening, hvilket vil betyde, at der bliver mindre tid til en borgernær kontakt. Den borgernære kontakt er der, hvor kvaliteten i høj grad ligger. Det pressede arbejdsmiljø giver et mindre meningsfuldt arbejde, en mening som er så grundlæggende for socialrådgiverens arbejdsstrivsel.

Sygehusvæsenet ligner på mange områder det sociale, hvor borgerens basale behov stiller andre krav til krydspreset mellem dokumentation og omsorgsetik. På sygehusene er man også lige begyndt på at minimere brugen af dokumentation og journalisering, og det er mit håb, at vores felt vil få øjnene op og gøre det samme!

## 12. Litteraturliste

Aalborg Kommune (u.å). Familie- og Beskæftigelsesforvaltningen. Lokaliseret d. 30. november 2016 på: <http://www.aalborg.dk/om-kommunen/organisation/familie-og-beskaeftigelsesforvaltningen#Boerne-og-familieafdelingen>.

Andersen, M. L., Brok, N. P., & Mathiasen, H. (2010). *Empowerment på dansk - teori og praksis*. Dafalo A/S.

Antonovsky, A. (1979). *Health, stress and coping*. San Francisco: Jossey-Bass.

Antonovsky, A. (2000). *Helbredets mysterium: At tåle stress og forblive rask* (A. Lev, oversat). København. Hans Reitzels Forlag.

Baadsgaard, K., Jørgensen, H., Nørup, I. & Olesen, S. P. (2012). *Fra klientorienteret arbejde til administrativt arbejde: ændringer i den faglige praksis og kvalificering på det beskæftigelsespolitiske område*. *ARBEJDSLIV*, 4. årg., (nr. 4), 30-47.

Berlau, M. (2016) Socialrådgiveren 11/16. Debatoplæg. *Nye veje til det gode arbejdsliv*. Dansk socialrådgiverforening.

Bræmer, M. (2015) *Socialrådgivere: Bureaukrati får os til at svinge udsatte børn*. UgebrevetA4.dk. 21. december 2015

[http://www.ugebreveta4.dk/socialraadgivere-bureaukrati-faar-os-til-at-svinge-ud\\_20330.aspx&OpointData=c96f1e3dd8129cf6d3d2f2622e557756JmlkX3NpdGU9MzAzNCZpZF9hcnRpY2xlPTc3MjkmaWRfdXNlcj0yODQwJmlkX2FwcGxpY2F0aW9uPTEwMDAzNTkmbGFuZz1lbg](http://www.ugebreveta4.dk/socialraadgivere-bureaukrati-faar-os-til-at-svinge-ud_20330.aspx&OpointData=c96f1e3dd8129cf6d3d2f2622e557756JmlkX3NpdGU9MzAzNCZpZF9hcnRpY2xlPTc3MjkmaWRfdXNlcj0yODQwJmlkX2FwcGxpY2F0aW9uPTEwMDAzNTkmbGFuZz1lbg)

Busk, C., Madsen, M., & Schulin, B. (2014). *ETIK i praksis for socialrådgivere*. Systime.

Bømler, T. (2008). *Sociale organisationer i en omstillingstid*. Hans Reitzels Forlag.

Bømler, T. (2011). *Fra socialstat til kontrolstat*. Hans Reitzels Forlag.

Caswell, D. (2005). *Handlemuligheder i socialt arbejde - et casestudie om kommunal frontlinjepsikis på beskæftigelsesområdet*. Institut for Samfundsvidenskab & Erhvervsøkonomi, Roskilde Universitetscenter og akf Forlaget.

Dansk Socialrådgiverforening (2015). Lokaliseret den 28. december 2016 på <http://www.socialraadgiverne.dk/Files/Filer/06-FagPolitik/BoernUnge/2015-04-Myndighedssocialraadgiverens-kernefaglighed.pdf>

Eide, T., & Eide, H. (2012). *Kommunikation i praksis: Relationer, Samspil og Etik og Socialfagligt arbejde*. Forlaget Klim.

Ejrnæs, M. & Guldager, J. (2008) *Helhedssyn og forklaring i sociologi, socialt, sundhedsfagligt og pædagogisk arbejde*. Akademisk Forlag.

Ejrnæs, M. & Monrad, M. (2013). *Teorier om sociale problemer* i Guldager, J. & Skytte, M. (red) *Socialt arbejde – teorier og perspektiver*. Akademisk Forlag.

Grove, L., & Caswell, D. (2010). *Teorien bag Jobcenterkompasset – og dets fire praksislogikker*. AKF

Guldager, J. (2015). *Videnskabsteori – en indføring for praktikere*. Akademisk Forlag

Guldager, J. (2001). *Helhedssyn i socialt arbejde i Morten Ejrnæs m.fl. (2001): Sociologi for socialarbejdere*. København: Danmarks Forvaltningshøjskoles Forlag.

Harder, M., & Nissen, A., M. (2015) *Socialt arbejde i en foranderlig verden*. 1. udgave. Akademisk Forlag.

Henriksen, K. (2015) *Metodiske tilgange i socialt arbejde*. Hans Reitzels Forlag.

Jacobsen, Hviid M. & Pringle, K. (2016). *At forstå det sociale - sociologi og socialt arbejde*. Akademisk Forlag.

Klausen, S. H. Mening i *Den Store Danske*, Gyldendal. Lokaliseret den 2. januar 2017 fra <http://denstoredanske.dk/index.php?sideId=124110>

Kombit (u.å) lokaliseret d. 28. november 2016 på: <http://www.kombit.dk/dubu>

Krogstrup, H.K. (2006) *Evalueringsmodeller*. 2. udgave. Hans Reitzels Forlag.

Krogstrup, H. K. (2002) "*Når socialt arbejde bliver standardvare*" i Nordisk Sosialt Arbeid nr.3 2002 s.122-130.

Koch, A. (1996). *Forskning i socialt arbejde i akf*. København, akf Forlaget.

Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009). *InterView, introduktion til et håndværk. 2. udgave*. Hans Reitzels Forlag.

Laursen, F. (2014). *Studieordning Professionsbacheloruddannelsen Socialrådgiver*. Aalborg Universitet.

Larsen, Peter - Larsen & Thingvad, Signe-Pihl (2014). *Resultatmålinger og stress*. Forlag Syddansk Universitetsforlag.

Lipsky, M. (1980). *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individuals in Public Service*. New York. Russell Sage Foundation.

Meeuwisse, A., & Swärd, H. (2004). *Perspektiver på sociale problemer*. Hans Reitzels Forlag.

Olsen, B. P., & Pedersen, K. (1997). *Problemorienteret projektarbejde - en værktøjsbog*. Roskilde Universitets Forlag.

Paulsen, S. (2016). *Nye veje til det gode arbejdsliv i Socialrådgiveren* nr. 11 2016. Dansk Socialrådgiverforening.

<http://www.socialraadgiverne.dk/Files/Filer/10-Publikationer/Blad/2016-11-Socialraadgiveren.pdf>

Posborg, R., Nørrelykke, H., & Antczak, H. (2013). *Socialrådgivning og socialt arbejde. 2. udgave*. Hans Reitzels Forlag.

Rienecker, L., & Jørgensen, S. P. (2012). *Den Gode Opgave - Håndbog i opgaveskrivning på videregående uddannelser*. Samfundslitteratur.

Rønn, C. (2006). *Almen Videnskabs Teori - For Professions Uddannelserne - Iagttagelse Viden Teori Refleksion*. Alinea.

Socialret&Lovsamlingen, (2016), *Socialret forvaltningsret Familieret*. Jurainformation§.

Studieordningen (2014). Professionsbacheloruddannelsen Socialrådgiver.

Svensson, K., Johnsson, E., Laanemets, L. (2009). *Handlingsmæssigt råderum i socialt arbejde*. Akademisk Forlag.

Thagaard, T. (2004). *Systematik og indlevelse - En indføring i kvalitativ metode*. Akademisk Forlag.

Winter, C. S., Nielsen, L. V.(2010). *Implementering af politik*. Academica