



Forside

Eksamensopgave Bachelor

Semester:	7. semester
Modul:	13. modul
Gruppenr.:	41
Antal anslag:	168.788
Titel:	Kommunikation på sygedagpenge området
Engelsk titel:	Communicative reflections of a social worker in the field of sick pay
Dato:	02. januar 2020
Vejleder:	Kirsten Mejlvig

Navn:	Eva Andreassen		
Studienr.:	20164635	Studentmail:	eandre16@student.aau.dk
Navn:	Louise Bjerg Thomsen		
Studienr.:	20164858	Studentmail:	lbth16@student.aau.dk
Navn:	Mette Malling Jensen		
Studienr.:	20164813	Studentmail:	mj16@student.aau.dk

Denne forside tæller ikke med i antal anslag!

Indholdsfortegnelse

Abstract.....	3
Indledning.....	4
Problemfelt.....	4
<i>Jobcenter Perspektiv</i>	4
Welfare til workfare.....	4
New Public Management.....	5
<i>Præstationssamfundet</i>	6
<i>Sociale problemer</i>	7
<i>Psykiatrifonden og Landsforeningen for psykisk sundhed (SIND) - kvantitativ spørgeskemaundersøgelse</i>	8
<i>"Når de syge skal arbejde" - Tina Bømler</i>	9
<i>Forforståelse</i>	10
Problemformulering.....	11
Afgrænsning.....	11
Begrebsafklaring.....	12
Målgruppebeskrivelse.....	13
<i>Angst</i>	13
<i>Depression</i>	14
Lovgivningsmæssige rammer.....	15
<i>Visitation og opfølgning</i>	16
<i>Bortfald af retten til sygedagpenge</i>	16
<i>Revurderingstidspunkt</i>	16
<i>Forlængelse af sygedagpengeperioden</i>	17
Metode.....	17
<i>Videnskabsteori</i>	17
Den hermeneutiske tilgang.....	17
<i>Metodisk tilgang</i>	19
<i>Kritik af empiri</i>	21
<i>Interview</i>	22
Interviewguide.....	23
Refleksioner omkring interviewsituationen.....	24
Mulige fejlkilder.....	25
Præsentation af metoder og informanter i de to udvalgte kommuner.....	26
Juridiske overvejelser i forbindelse med indsamling af empiri.....	29
<i>Analysestrategi</i>	30



Teori	33
<i>Anne Lise Løvlie Schibbye - Anerkendende kommunikation</i>	33
At lytte	34
At forstå.....	34
At acceptere og tolerere.....	35
At bekræfte	35
Den professionelle omsorgsrelation.....	35
<i>Harold Leavitts systemmodel</i>	39
<i>Etisk teori</i>	40
Analyse	42
<i>Anerkendende kommunikation</i>	42
At lytte	44
At forstå.....	46
At acceptere og tolerer.....	48
At bekræfte	50
Den professionelle omsorgsrelation.....	51
Axel Honneth - den solidariske sfære	54
Delkonklusion.....	55
<i>Organisationens ramme</i>	55
Variablen opgaver	56
Variablen aktører	58
Variablen struktur.....	59
Variablen teknologi	61
Delkonklusion.....	63
<i>Etisk analyse</i>	64
Lovgivning som autoritet	64
Socialrådgiverskift.....	67
Opfølgning og forlængelse.....	69
Delkonklusion.....	71
Konklusion.....	71
Perspektivering.....	72
<i>Implementering af nye tiltag</i>	73
<i>Anvendelse af magt i relationen</i>	73
Litteraturliste.....	75



Abstract

The purpose of this project is to investigate the communicative reflections of a social worker that is facing a citizen who is absent from work owing to illness caused by anxiety and depression. Our preunderstanding of the issue is that in practice there is a wide variation in the communicative work of different social workers, which might affect the citizen's case history. To support our preunderstanding, qualitative and quantitative studies are included, which provide a citizen's perspective that expresses how citizens might experience the meeting with the Job Centre to be both humiliating and uncomfortable.

The problem definition, therefore, is: *What are the communicative reflections of a social worker in the field of sick pay when cooperating with a citizen absent from work owing to illness and how does the organisational framework affect the work?*

In order to answer this, we have collected empirical data in the form of four interviews with social workers in two municipalities in order to understand if social workers apply certain working methods and to highlight how this may affect their work. We have, furthermore, investigated what challenges the social worker can meet in the communicative work with a person who is absent from work owing to illness caused by anxiety and depression. We have used these investigations in the analysis in order to answer the problem definition.

Based on the analysis, the conclusion is that multiple factors can affect the communicative work of social workers. It was found that legislative and organisational framework are important factors in the considerations made by each social worker in their communicative work. This is because both legislation and the organisation, in which the social worker is placed, make demands and the social worker, therefore, sometimes compromises the social work in order to meet them.



Indledning

Da den nye sygedagpengereform trådte i kraft i år 2014, betød det en ændring i varigheden af ens sygedagpenge. Ved den tidligere sygedagpengereform var revurderingstidspunktet efter 52 ugers sygemelding. Efter den nye reform trådte i kraft, blev dette dog ændret til efter 22 ugers sygemelding. Formålet med denne ændring var at sikre, at der iværksættes den rigtige individbaseret indsats tidligt i sygedagpengeforløbet. Reformen blev bygget med tanken om, at kommunen skal indhente relevante oplysninger så tidligt i sygeforløbet som muligt. Denne ændring, mener vi, har lagt et pres på socialrådgiverne, og vi har en undren om, hvorvidt de har den rette tid til at udføre godt socialt arbejde indenfor tidsrammen (Styrelsen For Arbejdsmarkedet og Rekruttering, 2014).

Vi har gennem praksisarbejde erfaret, at kommunikationen med en borger er afgørende for sagsforløbet og borgerens trivsel heri. Vi erfarede alle vigtigheden af det kommunikative arbejde i henhold til at få dannet en god relation til borgeren, som kan støtte borgeren positivt i forløbet tilbage til arbejdsmarkedet. Et godt kommunikativt forløb samt en god relation, mener vi, kan sikre, at der bliver lavet en helhedsorienteret indsats overfor borgeren, da der muligvis vil komme flere informationer fra borgeren i takt med større tillid og fortrolighed.

Problemfelt

I det følgende afsnit vil der fremgå en præsentation af de overordnede rammer for indsatsen på området. Først og fremmest vil indsatsen i jobcenteret belyses, hvorefter samfundets rolle vil inddrages for at underbygge forståelsen af problemstillingerne med projektets målgruppe. Dernæst vil forståelsen af målgruppen som et socialt problem udfoldes og underbygges af aktuel forskning. Afslutningsvis præsenteres gruppens forforståelse og baggrund for valg af emnet.

Jobcenter Perspektiv

Welfare til workfare

Den danske arbejdsmarkedspolitik har siden 1990'erne bevæget sig fra welfare til workfare. Denne ændring har betydet, at når der skulle findes en løsning på sociale problemer, var det nu via



aktivering og beskæftigelse (Bømler, 2011, kap. 6). Efter skiftet har den danske arbejdsmarkedspolitik stillet større krav til ledige om deltagelse i aktivering for at modtage hjælp til forsørgelse. I starten berørte workfare-mentaliteten kun de ledige, der var tættest på arbejdsmarkedet, men er dog gradvist blevet udvidet til også at inkludere de svageste kontanthjælps- og sygedagpengemodtagere (Bredgaard, Jørgensen, Madsen & Rasmussen, 2017, kap. 2).

“Welfare”-samfundet var domineret af et forsørgelsesparadigme, hvorimod “workfare”-samfundet i højere grad er domineret af et aktiveringsparadigme. Skiftet understøtter ret og pligt til at blive integreret i arbejdsmarkedet gennem individuelle, fleksible og behovsrettede tilbud. Denne ændring berører både samfundets struktur, men også opfattelsen af ledighed og de lediges position i velfærdssamfundet. Workfare har fokus på menneskelig kapital og har en forståelse af, at arbejde er et supplement til velfærdsrettighederne (Goli & Hansen, 2016, kap. 1).

Førhen var sygdom et privat anliggende mellem borger/patient og læge, og det hørte til under privatlivets fred. I dag bliver sygdom betragtet som en belastning for samfundsøkonomien (Bømler, 2011, kap. 6). Der bliver i dag lagt fokus på de ledige borgers ret og pligt til selv at gøre noget aktivt for at fremme deres tilbagevenden på arbejdsmarkedet gennem deltagelse i forskellige aktiveringsforanstaltninger (Torfing, 2004, kap. 2).

New Public Management

Den offentlige sektor er ydermere inspireret af handlingsrationalet, New Public Management (NPM). NPM er en klassisk, liberalistisk samfundsøkonomisk opfattelse af, hvad der er med til at skabe en omkostningseffektiv organisation kombineret med klassiske og nyere opfattelser af, hvad der skaber en organisation, som er effektiv og innovativ (Bømler, 2015, kap 4).

NPM skaber en efterspørgsel på viden om effektive indsatser. Indenfor dette handlingsrationale vurderes der ikke på kvaliteten af arbejdet med henblik på, hvad der skaber værdi for den enkelte borger i samfundet, men der måles derimod ud fra, om arbejdet bliver gjort efter den målsætning, der er blevet sat. Dette kan have en afgørende betydning i forhold til interaktionen med borgeren, da der ikke bliver lagt vægt på de bløde værdier, og samtidig svækkes kvaliteten i det sociale arbejde (Bømler, 2015, kap. 4). Selvom en borger kan møde en socialrådgiver, der prøver at imødekomme borgerens behov, er både borgeren og socialrådgiveren stadigvæk underlagt jobcenterets krav omkring dokumentation, aktivering og opfølgning, hvilket kan sætte socialrådgiveren i et etisk



dilemma. Dette kan være en belastningsfaktor for borgeren psykisk, og samtidig kan kravene spænde ben for socialrådgiverens sociale arbejde. Spørgsmålet er derfor, hvorvidt socialrådgiveren fokuserer mere på det administrative arbejde frem for at fokusere på den pågældende borger og pågældendes fysiske og ikke mindst psykiske tilstand i mødet (Bømler, 2015, kap 4).

Præstationssamfundet

Dagens samfund er kendetegnet som præstationssamfundet. Samfundet ligger ifølge sociolog Anders Petersen i høj grad op til, at hver enkelt borger stræber efter at præstere bedre end hidtil for at opnå en bedre tilværelse. Det kan lægge et pres på borgeren i velfærdssamfundet såfremt betingelsen om, at vi lever i en tid, hvor vi har en forestilling om, at vi kan blive lykkelige, hvis bare vi præsterer og ikke fejler, godtages. Lykken bliver dermed en individuel proces og et individuelt projekt, hvor vi er i stand til at finde den ultimative lykke ved blot at fjerne alle kilder til ulykke fra vores tilværelse (Petersen, 2016, kap. 3).

I kontrast til denne opfattelse fremhæver Anders Petersen den nationale sundhedsprofil fra 2017, som er lavet på baggrund af 180.000 danskeres besvarelser, hvori det fremgår, at der i perioden fra år 2010-2017 er en negativ udvikling i danskernes sundhed og ikke mindst mentale helbred (Sundhedsstyrelsen, 2018). Sundhedsprofilen fra 2017 understreger højt stressniveau blandt befolkningen, ikke mindst i målgrupperne for arbejdsløse, førtidspensionister og andre uden for arbejdsmarkedet. Der ses i perioden fra år 2013-2017 en stigning på 1,7% af personer, som har oplevet ængstelse, nervøsitet, uro og angst indenfor de sidste 14 dage (Sundhedsstyrelsen, 2018).

Farten i præstationssamfundet er høj, og individer i præstationssamfundet skal kunne trives i et samfund, hvor tempoet er stigende. Dagens samfund knytter sig ifølge Anders Petersen til ideen om, at individet skal være tilpasningsdygtigt, fleksibelt, omstillingsparat, effektivt og klar til at præstere bedre (Petersen, 2016, kap. 3). Det er derfor ikke utænkeligt, at mange af samfundets borgere på et tidspunkt i deres liv på arbejdsmarkedet stifter bekendtskab med en indtægt i form af sygedagpenge, da de på baggrund af det samfundsmæssige pres udvikler psykiske lidelser

Med det samfundspres, som udfordrer det mentale helbred med konstante aktiviteter og belastninger samt mulighed for fysiske skader og øvrige psykiske udfordringer, er det afgørende med et system, hvori borgeren kan føle sig tryk i det videre arbejde. Det er derfor essentielt, at borgeren mødes af systemet med en helhedsorienteret og nærværende indsats, når de har mest brug for det, nemlig i den sårbare situation når de møder i jobcenteret.



Sociale problemer

I følgende afsnit vil et socialt problem blive defineret med henblik på at se denne definition i relation til det sociale problem, som vi anskuer i efterfølgende empiri.

Begrebet 'sociale problemer' stammer tilbage fra slutningen af 1800-tallet, hvor begrebet begyndte at blive anvendt i forskellige sammenhænge. Det sociale problem er defineret som *"en observeret uønsket social situation, som der er en udbredt opfattelse af, at der bør gøres noget ved gennem kollektiv handling"* (Meeuwisse & Sward, 2014, kap. 1). En uønsket social situation er en tilstand, der er dysfunktionel for det resterende af samfundet. De sociale problemer bliver ofte defineret som en afstand mellem det acceptable og det uønskede. Eksempelvis levevilkår, der går imod samfundets normer og værdier. Ifølge en række definitioner forudsætter ét specifikt socialt problem et vist antal personer, i så fald så mange personer, at der kan være tale om en gruppe, der er omfattet af samme problem. Det kan også være et mindre antal personer, for at det kan kaldes et socialt problem, men så skal 'gruppen' være voksende. Ydermere bliver der hævdet, at et socialt problem kræver en vis form for synlighed. Det vil sige, at det sociale problem skal være synligt i det offentlige eller indgå i samfundsdebatten (Meeuwisse & Sward, 2014, kap. 1).

Hanne Kathrine Krogstrup skelner mellem vilde og tamme problemer. Tamme problemer lader sig simpelt løse, hvis den rette viden anvendes i løsningen, hvorfor effekten af indsatsen nemt kan måles. Sociale problemer er dog som udgangspunkt vilde problemer, som ikke har én simpel løsning, men flere muligheder og potentielt rette løsninger. De vilde problemer skal derfor løses på baggrund af øjnene, der ser problemet. Konteksten har derfor en vigtig betydning for vurderingen af, hvilke behov og efterfølgende indsats som en borger kan have brug for. Vilde problemer er derfor komplekse og har brug for en omfattende og helhedsorienteret indsats, og de kan dermed kræve både en socialfaglig, pædagogisk, psykologisk og sundhedsfaglig indsats samtidig for at imødekomme problemet (Hagensen, 2016, kap. 1).

Ifølge Bedre Psykiatri er arbejde og uddannelse et centralt element til, at hjælpe psykisk syge med at blive raske. De mener, at kommunerne bør sikre at jobcentrets medarbejdere, har faglighed til at opdage og hjælpe de psykisk syge borgere som de møder. Psykisk sygdom ansås ifølge Bedre Psykiatri til at være skyld i ca. 35-45% af alt sygefravær. Kun en tredjedel af de danskere med psykisk sygdom er i arbejde eller uddannelse. Halvdelen af de danskere med psykisk sygdom, som



forud for psykiatrisk indlæggelse var i arbejde, er efter udskrivelse tilbage på arbejdsmarkedet efter et halvt år

http://bedrepsykiatri.dk/viden/arbejdsmarked/?fbclid=IwAR3jX3ms8tvNa0zEbJYMYBpXbP4KgMIR2j6MM_Ot2f2LvzaV5lx3BzLb4R4).

Psykiatrifonden og Landsforeningen for psykisk sundhed (SIND) - kvantitativ spørgeskemaundersøgelse

Psykiatrifonden og Landsforening for psykisk sundhed (SIND) har sammen udarbejdet en spørgeskemaundersøgelse med henblik på at undersøge psykisk helbred og livskvalitet blandt de sygemeldte borgere, som er tilknyttet jobcenteret. Undersøgelsen er lavet på baggrund af besvarelser fra 1.400 medlemmer fra henholdsvis fagforeningerne FOA, 3F og Dansk Magisterforening. Undersøgelsen har til formål at undersøge om kontakten til jobcenteret forbedre eller belaster det psykiske helbred og i så fald hvordan. Undersøgelsen er som nævnt ovenstående udarbejdet blandt sygemeldte borgere, hvor borgerne både er sygemeldt grundet fysiske, psykiske samt en blanding mellem disse problemstillinger. Ud af respondenterne var 31,6 % sygemeldte grundet psykiske problemer, mens 19,6 % af respondenterne var sygemeldt grundet fysiske og psykiske problemstillinger (Psykiatrifonden, 2019).

Spørgeskemaundersøgelsen peger på, at kontakten til jobcenteret belaster både den sygemeldtes livskvalitet og dens psykiske helbred. Et af spørgsmålene i undersøgelsen lyder således: "Vurderer du, at din kontakt med jobcenteret har belastet din livskvalitet?". Hertil svarede 67,9 % i høj grad eller i nogen grad, mens 26,4 % mener, at jobcenteret i lav grad eller slet ikke har belastet deres livskvalitet. Der er efterfølgende lavet en oversigt over mulige årsager til de psykiske belastninger samt belastninger af livskvaliteten forårsaget af jobcenterforløbene. 59,2 % angiver, at de i høj grad eller i nogen grad har oplevet ydmygelse eller manglende værdighed i forbindelse med deres sagsforløb på jobcenteret. Undersøgelsen siger ydermere, at der ud af de sygemeldte borgere, der er sygemeldt med psykiske lidelser, er 40,2%, der oplever angst eller forværring af deres angst på grund af kontakten med jobcenteret (Psykiatrifonden, 2019).

Denne statistik er bekymrende, da vi på baggrund af undersøgelsen har en forståelse af, at det kan være et udtryk for, at socialrådgiverne ikke får brugt sine kommunikative redskaber på rette vis og ikke får anerkendt borgerens livssituation. Det kan være et stort problem, hvis socialrådgiveren ikke



benytter de kommunikative redskaber, som kan anvendes under en samtale. Dette på baggrund af, at det kan være svært for borgeren at føle sig tryk og skabe en relation til socialrådgiveren. Hvis borgeren føler sig ydmyget i sagsforløbet, kan det have stor betydning i forhold det videre samarbejde mellem socialrådgiveren og borgeren. I det videre forløb kan det ses som en udfordring for socialrådgiveren at få borgeren til at møde op til samtaler og være samarbejdsvillig i sagsforløbet. Hvis socialrådgiveren ikke benytter de kommunikative redskaber, kan det risikeres, at socialrådgiveren ikke får dannet et helhedsorienteret blik på borgerens situation og på den måde overser vigtige faktorer.

For at underbygge dette kan der suppleres med et andet spørgsmål fra undersøgelsen, der lyder således: "Tænk på din nuværende sagsbehandler på jobcenteret. Er hun/han en god hjælp og støtte for dig? F.eks. at du føler, sagsbehandleren lytter til dig og har øje for dine behov". Hertil svarede 23,7 % i høj grad, 34,6 % i nogen grad, 18,6 % i lav grad og 15,8 % svarede slet ikke (Psykiatrifonden, 2019).

Ud fra de statistikker, som er udarbejdet i spørgeskemaundersøgelsen, konkluderer undersøgelsen, at utilfredsheden med sagsbehandleren ikke vægter ligeså meget, som de følelser af ydmygelse og manglende værdighed, som borgerne oplever ved at være i kontakt med et jobcenter (Psykiatrifonden, 2019).

“Når de syge skal arbejde” - Tina Bømler

Tina Bømler har ligeledes lavet en pilotundersøgelse for at undersøge, hvordan borgerne påvirkes af tilknytningen til jobcenteret under en sygemelding. Hun har interviewet 18 sygemeldte borgere for at få et borgerperspektiv på de ændringer i sygedagpengeloven, som trådte i kraft 2010 omkring aktivering af sygemeldte borgere. De 18 sygemeldte borgere er sygemeldt med forskellige problemstillinger men har det tilfælles, at de føler, at tilknytningen til jobcenteret belaster dem (Bømler, 2019). “Når de syge skal arbejde” belyser vigtige pointer, som Bømler håber socialrådgivere vil tage in mente i deres fremtidige arbejde. En af de vigtigste pointer er, at borgerne følte, at mødet med jobcentret var ydmygende og ubehageligt (Bømler, 2019).

Borgerne, som er beskrevet i bogen, har alle gennem deres liv haft en tilknytning til arbejdsmarkedet, og er borgere, som blot har været uheldige at blive sygemeldte på grund af en fysisk eller psykisk problemstilling (Bømler, 2019).



I undersøgelsen præsenteres Helle på 50 år, som er sygemeldt med angst og depression. Helle beskriver hendes møde med jobcenteret som "nedern", og hun har i løbet af sin tid på jobcentret oplevet mange socialrådgiverskift, hvilket hun beskriver som belastende. Helle føler aldrig, at hun får ro, og at hun derfor bliver rundtosset, forvirret og plaget af en følelse af, at hun ikke kan finde ud af noget. Møderne i jobcenteret bliver løbende for meget for Helle, hun går i panik, og har i de forbindelser svært ved at komme ud ad døren (Bømler, 2019, kap.6).

Af de kvantitative og kvalitative undersøgelser fremgår det, at nogle sygemeldte borgere føler mødet med jobcentret ubehageligt og ydmygende, og at dette belaster deres livskvalitet yderligere end sygemeldingen. Det fremgår af begge undersøgelser, at de borgere, som er sygemeldt med psykiske lidelser i form af angst og/eller depression, har særligt svært ved at trives i systemet. Dette giver anledning til at rette opmærksomheden mod samarbejdet i sagsarbejdet og dermed se nærmere på socialrådgivernes oplevelser og refleksioner i samarbejdet med sygemeldte borgere med psykiske problemstillinger i form af angst og/eller depression.

Forforståelse

På baggrund af ovenstående ønsker vi at undersøge, hvad der kan ligge til grund for, at borgerne ikke føler sig set eller hørt i sagsarbejdet. Borgeren er hovedpersonen i eget liv og burde have lov til at fortælle og give udtryk for, hvad de føler kan hjælpe dem videre fra den situation, de står i.

Interessen for emnet er opstået grundet en nysgerrighed i at kigge nærmere på, hvilke kommunikative problemer der kan opstå mellem sygemeldte borgere, og mere specifikt de borgere der lider af angst og/eller depression, og socialrådgivere på jobcenteret. Dette har vi fundet interessant på baggrund af erfaringer fra praksis, hvor vi ligeledes har oplevet, at kommunikationen kan være forskellig afhængig af, hvilken socialrådgiver borgeren møder. Vi har derfor oplevet, at der kan opstå en ulighed i borgerens sagsforløb, alt efter hvilken socialrådgiver de har fået tildelt. Oplevelsen har været socialrådgivere, der har haft forskellige tilgange til, hvordan der skal kommunikeres med en borger. Derudover har det været forskelligt, hvordan anvendelsen af de redskaber og metoder, de er pålagt af organisationen, har været. Nogle socialrådgivere har i sagsarbejdet arbejdet grundigt og slavisk efter organisationens tilgang, mens vi ligeledes har oplevet, at nogle socialrådgivere er gået uden om organisationens tilgang og valgt at håndtere problemstillingen, til tider, mindre hensigtsmæssig. Ydermere har vi en forforståelse for, at



socialrådgiverne på dette område i høj grad er styret af de lovgivningsmæssige rammer. Vi undrer os derfor over, om det kan skyldes disse lovgivningsmæssige rammer, at socialrådgiverne ser sig nødsaget til at gå på kompromis med det sociale arbejde, i forhold til hvordan socialrådgiverne håndterer kommunikationen over for borgeren, da dette kan betyde, at borgeren føler, at mødet med jobcentret er ubehageligt og ydmygende. Derfor har de to ovenstående undersøgelser fanget vores interesse. Vi mener, at det er en vigtig del af socialrådgivernes sociale faglighed at møde borgeren som et enkelt individ og vise en forståelse for borgerens situation med henblik på at borgeren skal føle sig set og hørt.

Vi har en forforståelse af, at der må være et brist i kommunikationen mellem socialrådgiveren og borgeren. Vi undrer os over, om det kan skyldes, at socialrådgiveren ikke får brugt de rette kommunikative redskaber over for borgeren, da socialrådgiveren måske ikke fokuserer på at lave en individbaseret samtale, da der er mange andre ting, denne skal forholde sig til såsom det administrative arbejde. Den ene tilgang udelukker ikke en anden, men vi ønsker at undersøge nærmere, hvilke overvejelser og tanker en socialrådgiver kan gøre sig inden og under en samtale.

Problemformulering

Hvilke kommunikative overvejelser gør en socialrådgiver sig i samarbejdet med sygemeldte borgere indenfor sygedagpengeområdet, og hvordan påvirker de organisatoriske rammer arbejdet?

Afgrænsning

Projektets målgruppe afgrænses til sygedagpengemodtagere, der har en psykisk lidelse i form af angst og/eller depression. Dette på baggrund af tidligere nævnte empiri i form af bogen "Når de syge skal arbejde" af Tina Bømler samt spørgeskemaundersøgelsen udarbejdet af Psykiatrifonden og Landsforeningen for psykisk sundhed (SIND), der peger på, at det psykiske helbred kan blive belastet, når borgeren står i en venteposition i beskæftigelsessystemet (Psykiatrifonden, 2019).

Vi har afgrænset os til netop denne målgruppe af sygemeldte borgere, da psykiske lidelser som angst og depression er gældende for mange danskere, da vi som nævnt tidligere i problemfeltet i dag lever i et præstationssamfund, hvor det handler om at yde sit bedste i alle tænkelige situationer (Petersen, 2016, kap. 3).



I analysedelen vil en del af vores empiri stamme fra borgerens synsvinkel, hvor der løbende vil komme udsagn fra borgere om deres tid og samarbejde med socialrådgivere i systemet. Dermed afgrænses projektet yderligere, da vi har valgt at tage udgangspunkt i socialrådgiverens arbejde, og på denne måde har fravalgt at få borgerens perspektiv på måden, den konkrete socialrådgiver kommunikerer på. Med hjælp fra borgerens udsagn fra ovenstående empiri dannes interviewspørgsmålene til socialrådgiverne, og problemstilling kan dermed anskues ud fra socialrådgiverens perspektiv.

Begrebsafklaring

Der vil i det følgende afsnit fremgå en beskrivelse af centrale begreber, som benyttes i løbet af projektet. Vi gør opmærksom på, at når der henvises til socialrådgivere løbende i projektet, kan der forekomme forskellige definitioner, da der benyttes teorier, som ikke tager udgangspunkt i netop socialrådgiverprofessionen. Borgeren vil ligeledes skifte definition afhængig af teoretikerens definition af deres rolle. Vi vil dog gennem projektet henvise til relationen mellem socialrådgiver og borger trods de forskellige definitioner.

Relation

“Når vi har en relation til et andet menneske, er personen blevet unik for os i den betydning, at vi har fået særligt øje for personens individualitet. Den anden er blevet tydelig som individuel eksistens. Et menneske, vi har en relation til, kan ikke umiddelbart udskiftes med en anden, selv om vi set udefra ville kunne opnå samme slags samspil, få den samme hjælp eller lignede” (Møller, 2008, s. 53).

Etik

“Ordet etik er i sin oprindelse græsk, afledt af ordet ethos, der betyder “skik og brug” eller “sædvane”. Begrebet kan ligeledes betyde “lov”, men står som sådan snarere for “sædvaneret” end juridiske regler” (Aadland, 2013, s.37).

Sygemeldte borgere

Når vi i projekt henviser til sygemeldte borgere, refereres der til målgruppen af borgere, som er blevet sygemeldt fra deres arbejdsplads jf. sygedagpengeloven (SDPL) § 7 på baggrund af egen sygdom



i form af angst og/eller depression. Når der henvises til de sygemeldte borgere i projektet, er det ydermere med henblik på de sygemeldte borgere, som har et igangværende sygedagpengeforløb.

Målgruppebeskrivelse

I dette afsnit vil der komme en redegørelse for diagnoserne angst og depression for at komme nærmere vores målgruppe, som er borgere, der er sygemeldt på baggrund af en eller begge af de to ovennævnte psykiske lidelser. Angst og depression kræver en forståelse af diagnosen fra socialrådgiverens side, da det kan have en indvirkning på borgerens gøren under en samtale og på deres vej tilbage ud på det ordinære arbejdsmarked.

Angst

Der findes flere forskellige forklaringer på, hvordan angsten opstår. Ses der ud fra en biologisk synsvinkel, er det en medfødt reaktion på fare, der fungerer som en beskyttende funktion. Set ud fra en emotions-psykologisk synsvinkel opfattes angsten som et tegn på brud i en relation. Angsten kan ydermere anskues ud fra en filosofisk-eksistentiel synsvinkel, hvilket er et udtryk for ambivalensens dynamik (Simonsen & Møhl, 2010, kap. 19).

Angst er blandt de hyppigste psykiske lidelser og kommer til udtryk fysiologisk, følelsesmæssigt kognitivt og adfærdsmæssigt. De forskellige former for udtryk vil blive beskrevet herunder.

Angstens udtryksformer:

Fysiologisk reagerer kroppen ved at gå i alarmberedskab med øget udskillelse af kortisol og adrenalin, stigende puls og blodtryk osv. som led i en motorisk kamp/flugt-reaktion.

Følelsesmæssigt viser angsten sig som uro, anspændthed eller panik blandet med vrede, skam eller depressive følelser.

Kognitivt viser angsten sig ved tanker og forestillinger om den faretruende situation, mulige undvigelsesmanøvrer og dens konsekvenser, også på det mentale plan. Disse forestillinger kan være vage og diffuse, men også lysende klare og realistiske.

Adfærdsmæssigt kan angsten dels vise sig i kropsholdning, ansigtsudtryk m.m., dels som undgåelsesadfærd (flugt eller andre fysiske undvigelsesmanøvrer) eller kampadfærd, der sigter mod at undgå eller imødegå den oplevede eller forestillede truende fare.”

(Simonsen & Møhl, 2010, s. 362).



Ved at socialrådgiveren kender til angstens udtryksformer, kan dette være en hjælp under en samtale med en borger, da socialrådgiveren kan læse borgerens, gøren og dermed kan give plads, hvis der er behov for dette.

Der findes forskellige former for angst, men de fobiske angsttilstande er de hyppigste former for angstlidelser (Simonsen & Møhl, 2010, kap. 19). Den fobiske lidelse opstår, når en ubevidst trang eller et ønske kommer i konflikt med samfundets sociale krav eller egne normer og værdier. I disse tilfælde aktiveres signal-angsten.

Denne type angst passer ind i det præstationssamfund, som er blevet beskrevet tidligere i projektet (Petersen, 2016, kap. 3). Det er også essentielt at belyse den generaliserede angst, da den er mere svævende og oftest koblet til borgerens daglige bekymringer såsom arbejde, sygdom og sociale forhold. Når en borger lider af denne form for angst, kan pågældende have svært ved at få kontrol over disse bekymringer. De borgere, som lider af denne form for angst, lider i de fleste tilfælde også af andre former for angst, heriblandt indebærer det ofte også depressive symptomer. På grund af høj grad af komorbiditet blandt diagnoserne angst og depression menes der at være en fælles sårbarhed for disse ovennævnte diagnoser samt en tendens til, at der opleves negative affekter eller en overfølsomhed ved afvisninger i sociale sammenhænge. Generaliseret angst kan også ses som en personlighedsforstyrrelse, da de borgere, som lider af denne type, er konstant plaget af en angstfølelse, som påvirker de psykosociale funktioner som eksempelvis deres sociale- og arbejdsmæssige forhold (Simonsen & Møhl, 2010, kap. 19).

Depression

En depression opstår i et samspil mellem de biologiske, psykologiske og sociale faktorer. Det kan beskrives yderligere ved at sige, at depressionen opstår i samspillet mellem en medfødt sårbarhed hos den enkelte og påvirkninger i miljøet. De forskellige faktorer, som menes at have en betydning for, hvordan en depression opstår, er følgende: Arvelige forhold, opvækstvilkår, personlighed, stress og psykosociale traumer, evne til at håndtere stress, netværk og social/kulturel/religiøs kontekst (Simonsen & Møhl, 2010, kap. 18). En depression kan yderligere inddeles i let depression, moderat depression og svær depression. For at se hvilken type depression en person lider af, kan de professionelle fagfolk benytte sig af ICD-10's depressionsgradsinddeling, hvor der er kriterier, som skal udfyldes for at få stillet diagnosen.



"ICD-10-kriterier for depressiv episode uden psykotiske symptomer

- A. *Generelle kriterier for depressiv episode opfyldte*
- B. *Mindst 2 (alle 3 ved svær depression) af følgende depressive kernesymptomer:*
 - (1) *Nedtrykthed*
 - (2) *Nedsat lyst eller interesse*
 - (3) *Nedsat energi eller øget træthed*
- C. *Mindst 2 (4 ved moderat og 5 ved svær depression) af følgende depressive ledsagesymptomer:*
 - (1) *Nedsat selvtillid eller selvfølelse*
 - (2) *Selvbearbejdelse eller skyldfølelse*
 - (3) *Tanker om død eller selvmord*
 - (4) *Tænke- eller koncentrationsbesvær*
 - (5) *Agitation eller hæmning*
 - (6) *Søvnforstyrrelser*
 - (7) *Appetit- og vægtændring"*

(Simonsen & Møhl, 2010, s. 332).

Når socialrådgiveren besidder viden om, hvilke symptomer der er til stede hos den enkelte borger, kan det hjælpe til en bedre forståelse af situationen og viden om, hvad man skal have fokus på. Hvis eksempelvis borgeren lider af nedsat selvtillid eller selvfølelse, vil det i sådan et tilfælde være essentielt at anerkende borgerens ressourcer for på den måde at hjælpe med at ændre borgerens syn på sig selv. Personer, som lider af depression, kan blive misforstået, da omgivelserne omkring én oftest ikke forstår de ændringer, som personen kan opleve i humør, energiniveau og lysten til socialt samvær. Grundet dette er der mange borgere, som bliver usikre på sig selv og på deres egen identitet (Simonsen & Møhl, 2010, kap. 18).

Lovgivningsmæssige rammer

Sygedagpengeloven har til formål at støtte syge i forbindelse med en sygemelding fra deres arbejdsplads. Støtten er dels økonomisk, dels medvirkende til at støtte den sygemeldte til at komme



tilbage til arbejdsmarkedet og dels med til at understøtte samarbejdet mellem kommune, virksomheder og andre relevante aktører.

For at opnå retten til sygedagpenge efter sygedagpengelovens (SDPL) § 7 skal sygemeldingen ske på grund af, at pågældende er uarbejdsdygtigt som følge af egen sygdom. Denne vurdering skal som udgangspunkt tages i forhold til hidtidig beskæftigelse, hvorefter det efter 3 måneder skal tages på baggrund af pågældendes uddannelses- og beskæftigelsesområde.

Visitation og opfølgning

Kommunen skal løbende i sygedagpengesager tilrettelægge og gennemføre et individuelt og fleksibelt opfølgingsforløb jf. SDPL § 8. Opfølgningen skal ske under hensyn til sygdommens karakter samt den sygemeldtes behov og forudsætninger. Den opfølgende indsats skal være sammenhængende og helhedsorienteret og koordineret med øvrige indsatser. Kommunen skal indhente oplysningsskema, visitere, afholde samtaler og foretage en samlet vurdering for indsats og iværksætte den rette indsats for at fremme borgerens mulighed for at vende tilbage på arbejdsmarkedet jf. SDPL § 8.

Der skal inddrages relevante aktører efter behov i denne opfølgning jf. SDPL § 9. Kommunen er samtidig forpligtet til ved hver opfølgning at tage stilling til, om betingelserne for sygedagpenge fortsat er opfyldte jf. SDPL § 10.

Bortfald af retten til sygedagpenge

Retten til sygedagpenge bortfalder jf. SDPL § 21, hvis den sygemeldte uden en rimelig grund undlader at medvirke til opfølgningen af det individuelle forløb. Retten til sygedagpenge kan ydermere bortfalde, såfremt den sygemeldte mod lægens opfordring afviser at deltage i relevante behandlende tilbud eller modtage relevant behandling, eller såfremt den sygemeldte har en adfærd, som kan forsinke eller forværre helbredelsen.

Revurderingstidspunkt

Sygedagpenge ophører, når pågældende har fået udbetalt sygedagpenge i mere end 22 uger i de foregående 9 kalendermåneder jf. SDPL § 24. Kommunen skal her forinden have foretaget en revurdering af den sygemeldtes situation. Hvis den sygemeldte efter revurderingstidspunktet fortsat



er uarbejdsdygtig og ikke er omfattet forlængelsesreglerne jf. SDPL § 27, har den pågældende ret til at få et jobafklaringsforløb med ressourceforløbsydelse jf. SDPL § 24 stk. 2.

Forlængelse af sygedagpengeperioden

Kommunen kan i forbindelse med revurdering træffe afgørelse om at forlænge sygedagpengeperioden jf. SDPL § 27, hvoraf der fremgår en række punkter, som kan føre til forlængelse.

Metode

Videnskabsteori

Den hermeneutiske tilgang

Den videnskabsteoretiske tilgang til projektet er hermeneutisk. Hermeneutik betyder fortolkningslære. En af de mest centrale hermeneutikere Hans-George Gadamer (1900-2002) beskriver, at en forståelse er en fortolkning, som stammer fra pågældendes situation og forståelseshorisont (Guldager, 2015, kap. 4).

Det hermeneutiske perspektiv bygger på en forståelse af, at individet har nogle opfattelser og fordomme forud for undersøgelsen. Disse fordomme og opfattelser udfordres gennem yderligere undersøgelser, som erstatter disse med en mere underbygget og korrekt viden (Guldager, 2015, kap. 4).

Fordelen ved at gøre brug af den hermeneutiske tilgang er, at den lægger op til et helhedsorienteret perspektiv, da alle resultater kan fortolkes yderligere (Guldager, 2015, kap. 4).

I modsætning til andre metodiske tilgange som for eksempel fænomenologien, hvor der ikke nødvendigvis skal tolkes men derimod beskrives og forstås ud fra subjektive oplevelser og erfaringer (Guldager, 2015, kap. 3).

Den hermeneutiske eftertanke viser egen horisontbetinget forståelse af en problemstilling, men også at den problemstilling, der undersøges, er horisontbetinget. Hermeneutikken har derfor en forståelse af, at emnet tilgås med tidligere erhvervede og tilvænnede opfattelser og forforståelse. Gadamer betegner processen, hvori forståelsen opstår, som en horisontsammensmeltning. Det er i denne



horisontsammensmeltning, at yderligere meninger og forståelser opstår. En horisontsammensmeltning betyder ikke nødvendigvis enighed men derimod en gensidig forståelse (Guldager, 2015, kap. 4).

Kritikken af dette perspektiv bliver derfor et spørgsmål om, hvorvidt alle meninger og forståelser er lige sande, og hvorvidt alle tolkninger er lige gode i en given kontekst (Guldager, 2015, kap. 4).

I forbindelse med projektet er den hermeneutiske tilgang dermed oplagt, da der er dannet en interesse for området på baggrund af praksiserfaringer og dermed forforståelse. Forud for undersøgelsen har der været en forforståelse for, hvad vi forventer på baggrund af praksiserfaringer. Den forforståelse er som tidligere nævnt, at der må være et brist i kommunikationen mellem socialrådgiveren og sygemeldte borgere. Det ønskes, at der bliver skabt en bredere forståelse for de fordomme og opfattelser, der er kommet fra vores praksiserfaringer, samt de undersøgelser der er nævnt i problemfeltet. Derudover vil der gennem interviews af fire socialrådgivere blive skabt en forståelse for, hvordan socialrådgiverne samarbejder med borgeren, og hvilke kommunikative overvejelser socialrådgiverne gør sig i dette arbejde. Den hermeneutiske tilgang lægger op til et helhedsorienteret perspektiv, hvilket også er en af grundene til, at denne tilgang er valgt. Det er vigtigt at forstå helheden, så der både ses fra socialrådgiverens perspektiv gennem interviews og borgerens perspektiv fra supplerende empiri, hvorefter det er muligt at fortolke på disse for at opnå en horisontsammensmeltning (Guldager, 2015, kap. 4).

Den hermeneutiske cirkel

Ifølge den hermeneutiske cirkel starter en undersøgelse med en antagelse, fordom eller opfattelse. Ud fra denne undersøges yderligere for eksempel ved at tale med en informant, svaret herfra giver en ny mening om virkeligheden, og dermed en ny antagelse, fordom eller opfattelse. Forståelsen af en problemstilling er dermed hele tiden i udvikling, og forståelsen kan hænge sammen som en konstant cirkulær proces (Ingemann, Kjeldsen, Nørup & Rasmussen, 2018, kap. 2).

Den cirkulære proces, som er opstået i dette projekt, er opstået ud fra en forforståelse fra praksis og en viden fra de undersøgelser, som er nævnt i problemfeltet, hvilket har skabt grundlaget for den cirkulære proces. Efter der er afholdt interviews, har vores viden udviklet sig i forhold til, at der er kommet en ny forståelse af, hvordan der bliver arbejdet i de to udvalgte kommuner. På denne måde er der opstået en ny opfattelse af, hvordan socialrådgiverne arbejder med det kommunikative i praksis. Samtidig vil forståelsen af den opfattelse, der var før interviewene, være en cirkulær proces,



da vi opnår en ny forståelse af resultaterne fra interviewene ud fra inddragelse af relevant teori i analysen.

I forlængelse af den hermeneutiske cirkel er der taget udgangspunkt i den abduktive fremgangsmåde. Denne fremgangsmåde er gensidig tilpasning mellem empiri og teori. Det vil sige, at vores udvalgte teori til projektet bliver formet og tilpasset til vores empiriske materiale, som er undersøgelserne beskrevet i problemfeltet. Samtidig bliver vores materiale fra de kvalitative interviews filtreret og tilpasset gennem relevant teori (Engen, Østergaard, Olsen, Ringø & Nielsen, 2016, kap. 4).

Der er foretaget et fravalg af den induktive fremgangsmåde, da der i denne fremgangsmåde, tages udgangspunkt i den praktiske virkelighed. I den induktive fremgangsmåde foretages en generalisering på grundlag af empirisk datamateriale. Der er en forforståelse, men der er ikke hypoteser, der skal belyses, og derfor er det empirien, der afgør resultaterne i undersøgelserne (Engen, Østergaard, Olsen, Ringø & Nielsen, 2016, kap. 4).

Ydermere er den deduktive fremgangsmåde fravalgt. Den deduktive fremgangsmåde starter undersøgelsen med udgangspunkt i teorien. Her undersøges det, om en bestemt teori gælder i praksis. I den deduktive fremgangsmåde vides det på forhånd, hvad der skal ses efter, og hvordan empirien skal struktureres (Engen, Østergaard, Olsen, Ringø & Nielsen, 2016, kap. 4).

Metodisk tilgang

Den metodiske tilgang, der er valgt i projektet, er den kvalitative metode. Den kvalitative metode er sprog eller ytringer, der kan fortolkes. Enten optræder sprog eller ytringer som talte ord ved et interview, eller som skrevne ord i et dokument. Udover den kvalitative metode findes der også en kvantitativ metode. Ved kvantitativ metode kan der måles og vejes på baggrund af kategoriseringer (Ingemann, Kjeldsen, Nørup & Rasmussen, 2018, kap. 2).

Projektet tager udgangspunkt i kvantitativ empiri gennem spørgeskemaundersøgelsen fra Psykiatrifonden og Landsforeningen for psykisk sundhed (SIND) (Psykiatrifonden, 2019).

Ydermere vil vi i projektet indsamle kvalitativ empiri gennem interviews for at finde ud af, hvordan socialrådgiveren arbejder med det kommunikative aspekt. Vi har i gruppen i forbindelse med vores overvejelser omkring empiri diskuteret, hvorvidt der skulle laves observationer af samtaler for at finde



ud af, hvordan socialrådgiverne i praksis kommunikerer med borgere, der har en psykisk lidelse. Dette har vi efterfølgende fravalgt, da vi er kommet frem til, at det kan være problematisk. Grunden til at det kan være problematisk er, at borgere med en psykisk lidelse i forvejen er sårbare, og at vi fra vores empiri har en viden om, at borgerne oplever mødet med jobcentret som ydmygende og ubehageligt. Vi er derfor opmærksomme på, at det kan belaste borgeren yderligere i mødet med jobcentret, hvis de skulle observeres under en samtale (Thagaard, 2004, kap.4).

Vi har i denne forbindelse reflekteret og dannet en forståelse på baggrund af følgende empiri; Den kvantitative spørgeskemaundersøgelse udarbejdet af Psykiatrifonden og Landsforeningen for psykisk sundhed (SIND), samt den kvalitative undersøgelse "Når de syge skal arbejde" af Tina Bømler, som underbygger vores problemstilling. Begge undersøgelser tager udgangspunkt i et borgerperspektiv. Vi ønsker derfor at benytte os af disse undersøgelser for at opnå en fyldestgørende besvarelse af vores problemformulering.

Den kvalitative empiri, der indsamles gennem interviews i projektet, vil blive udformet ved at interviewe fire socialrådgivere i to forskellige kommuner for at se, hvordan socialrådgiverne arbejder kommunikativt, og om der er en bestemt tilgang, de arbejder efter, når de kommunikerer med borgere, der er sygemeldt på grund af en psykisk lidelse.

I projektet anvender vi kvalitativ empiri, da dette giver større mængder af information om få personer, og denne viden bliver mere dybdegående. Denne metodiske tilgang er valgt frem for kvantitativ metode, hvor der i højere grad kan opstå validitetsproblemer, da det kan være svært at få præcise og konkrete svar ud af en spørgeskemaundersøgelse frem for at benytte interview (Engen, Østergaard, Olsen, Ringø & Nielsen, 2016, kap. 4). Ved de kvalitative undersøgelser er det vigtigt at lægge vægt på de tre kvalitetsbegreber: reliabilitet, validitet og generalisering. Reliabilitet er troværdigheden af de forskningsresultater, der kommer fra interviewene. Reliabilitet ses ofte i forhold til, om informanterne ville give de samme svar eller ændre deres forklaringer, hvis andre forskere skulle interviewe dem. Det er for at opnå reliabilitet nødvendigt at forholde sig upåvirket i interviewsituationen og transskriptionen heraf (Kvale og Brinkmann, 2009, kap. 15). For at sikre, at der er reliabilitet, har vi som interviewer bestræbet os på at være upåvirket gennem interviewet. Vi har under interviewene prioriteret at have en observatør, således at vi har mulighed for at være opmærksom på reliabiliteten af vores indsamling af empiri.



Ydermere kan der være validitetsproblemer ved de kvalitative undersøgelser, hvilket vil sige sandheden af et udsagn. Et argument skal derfor være fornuftigt og velbegrunder. Validitet handler om, hvorvidt metoden undersøger, hvad der ligger til formål for undersøgelsen, og hvorvidt de indsamlede observationer afspejler den egentlige interesse (Kvale og Brinkmann, 2009, kap. 15). For at sikre validiteten i vores undersøgelse har vi været opmærksom på at opbygge vores undren på baggrund af nuværende forskning på området i form af undersøgelser af aspekter af problemstillingen. Vi har i forbindelse med indsamlingen af materiale været opmærksomme på, at resultaterne stemmer overens med undersøgelsens formål.

Det tredje kvalitetsbegreb er generalisering, som stiller spørgsmålstejn til, hvorvidt den viden som er opstået i vores interviewsituation kan overføres til andre lignende situationer (Kvale og Brinkman, 2009, kap. 15). For at sikre generalisering har vi i interviewsituationen valgt at afholde interviews i to forskellige kommuner, med to socialrådgivere i hver kommune. Dette giver dermed et indblik i, om resultaterne af vores kvalitative undersøgelse er generaliserbare, da vi således modtager syn på sagen fra forskellige rådgivere i forskellige organisationer.

Kritik af empiri

Den empiri, der er gjort brug af i projektet, er en kvantitativ spørgeskemaundersøgelse, som Psykiatrifonden og Landsforeningen for psykisk sundhed (SIND) har udarbejdet i år 2019. Når der bruges empiri, er det vigtigt, at der ses kritisk på det. Kritikken ved brug af spørgeskemaundersøgelser er, at der som nævnt ovenstående kan opstå validitetsproblemer. Det vil sige, at der ikke bliver indfanget det, der var hensigten ved undersøgelsen. Eksempelvis har borgerne i den kvantitative spørgeskemaundersøgelse fra Psykiatrifonden og Landsforeningen for psykisk sundhed (SIND) ikke uddybet svarene, men i stedet kun svaret i høj grad, nogen grad, lav grad eller slet ikke. Det kan give validitetsproblemer at anvende den kvantitative metode frem for at gøre brug af den kvalitative metode, som der kunne have givet uddybende svar fra interview med borgerne (Engen, Østergaard, Olsen, Ringø & Nielsen, 2016, kap. 4).

Der er ydermere gjort brug af kvalitativ empiri fra bogen "Når de syge skal arbejde", af Tina Bømler. Bogen tager udgangspunkt i interviews af sygemeldte borgere, hvor der gives indblik på deres perspektiv på systemet (Bømler, 2019). Det kritiske i forhold til denne empiri er, at socialrådgiverne ikke får lov til at fortælle deres vinkel på problemstillingen.



Interview

Som nævnt ovenstående er projektets kvalitative empiri indsamlet ved hjælp af interviews. Det interviewmateriale, der er indsamlet til projektet, er fra jobcentre, der har med sygemeldte at gøre og specifikt borgere, som har en psykisk lidelse i form af angst og/eller depression.

Ydermere er interviewmaterialet indsamlet fra fire socialrådgivere i to forskellige kommuner for at have noget materiale, der kan give forskellige syn på problemstillingen. Vi har valgt at anonymisere socialrådgiverne og kommunerne, da informanterne, der er udvalgt til at blive interviewet, skal have lyst til at deltage og fortælle deres ærlige mening og overvejelser omkring systemet, strukturen og deres arbejdsgang i organisationen. Dette er for, at der i projektet kan komme de mest valide resultater.

Det er besluttet, at projektets interviews er enkeltinterviews, hvilket vil sige, at det er en person ad gangen, der bliver interviewet (Ingemann, Kjeldsen, Nørup & Rasmussen, 2018, kap. 7). Enkeltinterviews giver mening for projektet, da socialrådgiverene skal interviewes og komme med personlige erfaringer og holdninger fra deres arbejde. Udover enkeltinterviews, som er valgt i projektet, er der to andre former for interviews. De to former er gruppe- og fokusgruppe interviews. Gruppe- og fokusgruppeinterviews er interviewformer, hvor to eller flere informanter bliver interviewet (Ingemann, Kjeldsen, Nørup & Rasmussen, 2018, kap. 7). De ovenstående er fravalgt, fordi informanterne har lettere ved at blive påvirket af hinanden, end hvis de kun er en person, der bliver interviewet. Hvis flere informanter bliver interviewet på en gang, hvilket der gøres i gruppe- og fokusgruppeinterview, kan informanterne dermed have svært ved at ytre sine egne holdninger til spørgsmålene, og derfor kan det være svært at få valide svar fra den enkelte. Hver socialrådgiver i kommunen har deres egne borgere og har ofte samtaler med dem på tomandshånd, hvorfor vi får de mest valide svar på interviewspørgsmålene, ved at det er den enkelte socialrådgiver, der svarer ud fra, hvordan socialrådgiveren kommunikerer med borgerne til hverdag. Ydermere er gruppe- og fokusgruppeinterview fravalgt, da det vil give mere mening at benytte disse former, hvis der eksempelvis var et bestemt emne, der skulle diskuteres, hvilket der ikke er i dette projekt. I stedet for er fokus at finde ud af, hvordan den enkelte socialrådgiver kommunikerer (Ingemann, Kjeldsen, Nørup & Rasmussen, 2018, kap. 7).

Interviewet har fundet sted fysisk fremfor telefonisk eller computerstøttet interview, da det på denne måde er nemmere at gå i dialog, når interviewet afholdes ansigt til ansigt med den socialrådgiver, der skal interviewes. Samtidig sikres det, at der ikke sker nogle non-verbale misforståelser. Grunden



til fravalget af telefonisk og computerstøttet interview er, at det kan være en udfordring, fordi parterne ikke kan se hinanden, og derfor kan der som nævnt overstående ske misforståelser. Ydermere er det computerstøttet interview fravalgt i projektet, fordi det kan være en udfordring at interviewe over eksempelvis Skype, hvis forbindelsen er dårlig. På den måde kan interviewet blive afbrudt flere gange (Ingemann, Kjeldsen, Nørup & Rasmussen, 2018, kap. 7).

Interviewet med socialrådgiverne er et semistruktureret interview, hvilket vil sige, at der er forberedt emner og spørgsmål til interviewet, men under interviewet er der mulighed for at afvige fra det, der er forberedt, og komme med opfølgende eller nye spørgsmål til socialrådgiverne, hvis dette er relevant i konteksten (Ingemann, Kjeldsen, Nørup & Rasmussen, 2018, kap. 7).

Interviewguide

Interviewguiden har til formål at sikre et fyldestgørende og velstruktureret interview med informanterne. Interviewguiden er inddelt i fem emner med hovedområderne; erfaring, fagpersonlige overvejelser, organisationens kommunikation, lovgivningsmæssige rammer og professionel holdning. Interviewet er som tidligere nævnt et semistruktureret interview, hvorfor der i interviewene er afvejet fra interviewguiden (Ingemann, Kjeldsen, Nørup & Rasmussen, 2018, kap. 8).

Vi fandt det i udarbejdelsen af interviewguiden vigtigt, hvilken rækkefølge spørgsmålene blev stillet i, da vi er bevidste om, at tidligere stillede spørgsmål kan påvirke de efterfølgende spørgsmål. Derfor er der i interviewguiden lagt fokus på at stille åbne spørgsmål, som ikke påvirker informanten til at komme med et bestemt svar. Under hvert tema er der udformet spørgsmål, som kan bidrage til besvarelsen af vores problemformulering. Der er tilføjet yderligere underspørgsmål, som der ønskes svar på. Vi er dog bevidste om, at disse kun kan stilles, såfremt informanten selv nævner elementer fra spørgsmålet, da dette ellers vil være et manipuleret svar.

Første tema omhandler informantens personlige erfaringer. Der spørges i dette tema ind til socialrådgiverens personlige arbejds erfaringer indenfor socialt arbejde. Formålet med dette tema er dels at påbegynde interviewet og få informanten i gang med at snakke omkring sin faglighed. Temaet har ydermere til formål at opnå en viden om, hvordan socialrådgiveren er rustet til arbejdet med hensyn til tidligere arbejds erfaringer og så videre.

Andet tema omhandler informantens fagpersonlige overvejelser omkring kommunikation med borgeren. Der var forud for interviewene en forventning om, at informanterne formodentligt ville inddrage elementer fra efterfølgende tema, men dette tema har til formål at have fokus på netop de



fagpersonlige overvejelser. Formålet med dette tema er at opnå en viden omkring, hvordan informanterne fagpersonligt griber kommunikationen an med en borger i målgruppen, og hvilke overvejelser der ligger bag den måde, de handler på.

Tredje tema omhandler, hvad organisationen vægter, at der skal arbejdes med i forhold til kommunikation med de sygemeldte borgere med angst og/eller depression. Der spørges i dette tema ind til, hvordan det af organisationen er pålagt informanterne at arbejde. Der spørges ind til, hvorvidt der bliver anvendt en bestemt metode i organisationen, og hvordan socialrådgiveren arbejder omkring denne metode, og ikke mindst hvad informanterne gør sig af overvejelser omkring denne metode. Der spørges ydermere ind til, hvordan de i organisationen vurderes på deres arbejde med borgerne. Dette tema har til formål at opnå en viden om, hvad informanterne er pålagt af ledelsen, og hvor meget de overvejer dette i det daglige arbejde med borgerne. Det har ydermere til formål at se, om der er en sammenhæng mellem de ting, som er nævnt i tidligere tema omkring personlige overvejelser og i dette.

Fjerde tema omhandler de lovgivningsmæssige rammer på området. Der bliver i dette tema spurgt ind til, hvordan socialrådgiverne føler sig påvirket af lovgivningen på området med det formål at se på, hvordan de lovgivningsmæssigt påvirkes i kommunikationen, og hvilke overvejelser de har omkring lovgivningen, efter de har arbejdet med den. Der er under dette punkt tilføjet underspørgsmål, der som tidligere nævnt kun stilles i tilfælde af, at informanten selv nævner elementer af dette.

Femte tema omhandler informantens fagprofessionelle holdning i forhold til at se bort fra ens forforståelse og erfaring i mødet med en ny sygemeldt borger.

Refleksioner omkring interviewsituationen

Inden vores interviews med de fire socialrådgivere, har vi gjort os overvejelser omkring interviewsituationen. Vi har uddelegeret roller, så vi alle har fokuspunkter under interviewet og på denne måde sikre os de bedste resultater. Vi har sikret os, at der er en tovholder, som har den styrende rolle i dialogen, samtidig med der også er en suppleant. Dette på baggrund af, at suppleanten har fokus på, at tovholderen forholder sig til interviewguidens emner samt underspørgsmål for på denne måde at få et fyldestgørende resultat til udarbejdelsen af vores projekt. Yderligere har vi gjort os tanker omkring selve interviewsituationen, og hvordan socialrådgiverne forholder sig til spørgsmålene. Derfor har vi valgt, at det sidste gruppemedlem skal være observatør. Der vil blive lagt fokus på, hvordan socialrådgiverne agerer og samtidig være fokus på, om der bliver



stillet manipulerende spørgsmål. Dette har vi valgt at tage med i forhold til eventuelle fejlkilder, hvis vi kommer til at spørge for direkte og dermed manipulere socialrådgivernes svar.

Mulige fejlkilder

Med fokus på at opnå de mest valide svar har en af gruppens medlemmer som nævnt ovenstående under interviewet været observatør. Dette har givet os mulighed for at reflektere over, hvilke svar der kan være påvirket af den måde, som tovholderen og suppleanten stiller spørgsmålene på.

En fejlkilde som observeres er, at der i enkelte af interviewene stilles spørgsmål til den anerkendende tilgang på trods af, at informanterne forinden kun havde nævnt dette indirekte. Informanterne blev på denne måde gjort bevidst om en tilgang, som de muligvis ikke havde nævnt på pågældende tidspunkt. Disse interviews analyseres derfor med det in mente.

En anden mulig fejlkilde er, at spørgsmålene som stilles af tovholderen og suppleanten i nogle tilfælde kan påvirke informanten, da de inddrager meget viden og forklaring. Spørgsmålet stilles først, hvorefter der uddybes med en forklaring af, hvad der menes med dette spørgsmål. I denne uddybning inddrages der i nogle tilfælde eksempler, hvilket kan påvirke informantens svar på spørgsmålet.

I et af interviewene fandt vi en konkret fejlkilde, da informanten på tidspunktet for interviewet ikke længere var ansat til at arbejde med sygedagpenge men derimod jobafklaring. Dette var vi ikke bevidste om forud for interviewet, hvorfor spørgsmålene, først i løbet af interviewet, blev tilpasset til at belyse problemstillingen fra det perspektiv, som informanten i højere grad sidder med, da pågældende har set flere perspektiver på nogle af de dilemmaer, som socialrådgiverne befinder sig i. I løbet af dette interview forholder vi os ydermere til, at informanten er meget direkte og ikke faglig i mange af udtalelserne, hvorfor interviewer op til flere gange søger bekræftelse på de udtalelser, der bruges ved at efterspørge konkrete fagbegreber. Dette er punkter, som vi forholder os til i analysen af netop dette interview for at opnå de mest valide resultater af interviewet.

En mulig fejlkilde er ydermere, at socialrådgiverne interviewes på baggrund af det tidligere nævnte empiri i problemfeltet, og dermed borgere som er utilfredse med samarbejdet med deres givne socialrådgiver. Det er ikke borgere, som har haft forløb med de interviewede socialrådgivere. Der er



derfor ikke et borgerperspektiv på netop den tilgang, som de pågældende socialrådgivere benytter sig af i deres arbejde.

Præsentation af metoder og informanter i de to udvalgte kommuner

I dette afsnit vil vi kort præsentere de fire socialrådgivere, der interviews i forbindelse med vores projekt. Vi har i denne præsentation og senere i analysen valgt at anonymisere socialrådgiverne, så vi bruger dæksnavne. Der kommer yderligere en kort beskrivelse af de to anvendte metoder i kommunerne.

Informant beskrivelse i den første kommune:

I det første interview møder vi socialrådgiveren Lise.

Lise er 33 år gammel og har arbejdet knap 5 år inden for sygedagpengeområdet. Lise har tidligere været i otte måneders praktik inden for beskæftigelse af anden målgruppe, hvor hun sad i ydelsesafdelingen og arbejdede med unge under 30 år på kontanthjælp. Lises valg af profession skete, da hun havde en interesse inden for psykologien og samtidig havde et ønske om at hjælpe andre mennesker. Lise mener, at anerkendelse spiller en vigtig rolle i det sociale arbejde og i mødet med en sygemeldt borger.

I det andet interview møder vi socialrådgiveren Dorthe.

Dorthe er 38 år gammel og uddannet socialrådgiver i 2014. Dorthe har arbejdet inden for sygedagpengeområdet siden endt uddannelse men har dog erfaring fra ældre- og handicapområdet fra sin praktikperiode. Forinden socialrådgiveruddannelsen har Dorthe læst på et andet studie men fortæller, at med sin erfaring fra det tidligere studie følte hun et behov for mere borgerkontakt og valgte derfor at skifte uddannelse. Dorthe sidder på nuværende tidspunkt med 25 sager, da hun også har andre roller på sin arbejdsplads, hvilket gør, at hun bliver kompenseret.

Der bliver i den første kommune arbejdet efter en bestemt metode. Der vil i det efterfølgende afsnit komme en beskrivelse heraf.

Metode tilgang i første kommune

I den første kommune, hvor vi har lavet interviews, benytter de sig af Christina Jagd-metoden, hvilket er en metode, som anvendes i 15 kommuner på landsplan.



Metoden, der bliver brugt i kommunen, bliver kaldt den ressourceorienterede tilgang. Metoden gør det muligt for borgere at skabe en positiv udvikling. Metoden er særlig relevant til borgere med:

- *"Psykiske problemer (angst, stress, depression, anden psykisk sygdom eller traumer*
- *Helbredsmæssige problemer, eventuelt fysiske begrænsninger i arbejdsevnen*
- *Misbrugsproblemer*
- *Lav motivation og svag eller ingen arbejdsidentitet*
- *Dårlig selvtillid og tro på egne kompetencer og fremtidsmuligheder"*

(<https://www.lev-dine-vaerdier.dk/kurser-og-supervision/den-ressourceorienterede-samtale.aspx>)

I den ressourceorienterede samtale er relationen mellem borger og socialrådgiver altafgørende. Socialrådgiveren skal have positive forventninger, anerkende borgeren i det der er svært og være lyttende overfor borgeren.

Når socialrådgiveren har en borger til samtale, er der 4 punkter, som er vigtige at komme igennem under en samtale. Det er ikke sikkert, at socialrådgiveren når alle punkter samme dag men i så fald ved de efterfølgende samtaler. Det første, socialrådgiveren skal spørge ind til, er indledende ressource spørgsmål. Socialrådgiveren skal spørge ind til, hvad der gør borgeren glad, og hvad der fungerer for borgeren i hverdagen. Andet punkt for socialrådgiveren er at stille kontrast-spørgsmål. Det vil sige, at der skal spørges ind til, hvad borgeren selv oplever som problematisk eller svært og finde ud af, hvornår borgeren ikke oplever denne tilstand. Tredje punkt er at parkere borgerens problem. Det vil sige at forklare borgeren, at problemet tilsidesættes midlertidigt. Det sidste punkt er at arbejde med fremtiden for at skabe ressourcer i nuet. Socialrådgiveren skal spørge ind til tidligere succesoplevelser, hvis borgeren har haft nogle af dem. Ydermere hvilke drømme borgeren har i fremtiden (Jagd, 2015).

Informant beskrivelse i anden kommune:

I første interview møder vi socialrådgiveren Tanja.

Tanja er 26 år gammel og blev uddannet socialrådgiver i 2017. Tanja har tidligere arbejdet med aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere og tidligere også arbejdet på en selvejende institution, som hjælper socialt udsatte mennesker. Tanja har tidligere i hendes liv haft angst og depression tæt ind



på livet, hvilket har motiveret hende i arbejdet med målgruppen. Tanja har ydermere medvirket i et projekt omkring empowerment, hvorfor hun har en stor viden og passion omkring tilgangen.

I andet interview møder vi socialrådgiveren Helle.

Helle er 25 år gammel og blev færdiguddannet i 2017. Helle har valgt at blive socialrådgiver, da hun er optaget af retfærdighed og ligestilling. Helle har derfor et ønske om, at hun i sit arbejde kan bidrage med dette. Helle har haft erfaring med arbejdet i tre år - to et halvt år som uddannet og et halvt års praktik. Helle startede som koordinerende sagsbehandler indenfor sygedagpengeområdet men arbejder nu i jobafklaring og beskæftiger sig med de sygemeldte, som er overgået fra sygedagpengesystemet. Fokus i interviewet med Helle er derfor blevet overgangen fra sygedagpenge til jobafklaring samt hendes erfaringer fra tidligere, da hun sad med sygedagpenge sager.

Metode tilgang i anden kommune

I den anden kommune benytter de sig af en empowermentorienteret-tilgang. Empowerment bygger på tankegangen om, at hvert individ skal have ejerskab over de kompetencer og indsatser, som tilhører dem. Det bygger på en grundlæggende tanke om at give borgeren mere indflydelse. Tilgangen forsøger at give borgeren magten tilbage i eget liv gennem projekter, hvor borgeren kan modtage en indsats i op til flere arenaer af deres liv (Andersen, Henriksen, Mejlvig & Uggerhøj, 2017, kap. 6).

Empowerment kan benyttes i tre forskellige variationer;

- En neo-liberalistisk forståelse
Empowerment er lig mulighederne relateret til velfærdsfordele. Borgerne skal tage ansvar for deres liv, for succes samt fiaskoer.
- En socialliberalistisk forståelse
Empowerment handler om inkludering af individet samt andre borgere. Fokus ligger på individet og empowerment gennem dennes netværk og samarbejde.
- En kritisk forståelse
Empowerment forstås som en kollektiv kritisk opmærksomhed, som giver muligheder for de marginaliserede ved at styrke udviklingen af magt, der kan påvirke omstændighederne.

(Andersen, Henriksen, Mejlvig & Uggerhøj, 2017, kap. 6).



Såfremt empowerment skal bruges som et redskab til samarbejde mellem borgeren og den professionelle, er det nødvendigt at finde en måde og overkomme forskellige dilemmaer i socialt arbejde. Det er nødvendigt at arbejde med magtfordelingen i relationen for at kunne diskutere, forhandle og vælge den mest centrale problemstilling at adressere. Med andre ord at gøre magtforholdet tydeligt og til forhandling (Andersen, Henriksen, Mejlvig & Uggerhøj, 2017, kap. 6).

Juridiske overvejelser i forbindelse med indsamling af empiri

I forbindelse med indsamlingen af empiri gennem interviews, er vi som studerende på Aalborg Universitet ikke omfattet reglerne om tavshedspligt jf. forvaltningslovens § 27 eller straffelovens § 152 omkring videregivelse og udnyttelse af fortrolige oplysninger, da vi i indsamlingen ikke handler på Universitetets vegne. Vi er derimod omfattet af reglerne i databeskyttelsesforordningen omkring beskyttelse i forbindelse med behandling og udveksling af personoplysninger med henblik på at beskytte pågældende person. Ydermere har det i forbindelse med indsamlingen af empirien været vigtigt, at der er blevet handlet etisk korrekt. Håndteringen af at være i besiddelse af viden omkring informanterne kan være en etisk udfordring (Kristiansen, 2007, kap. 8).

Forud for interviewene er informanterne præsenteret for projektet, og hvordan det forventes, at materialet fra interviewene skal benyttes og behandles i det samlede projekt. Interviewmaterialet bruges alene til projektets gennemførelse og behandles udelukkende af gruppens medlemmer. Hvis det skal undgås at handle uetisk som interviewer, er der nogle generelle etiske kodekser, der angiver retningslinjer for, hvordan man skal opføre sig, når empirien bliver indsamlet (Kristiansen, 2007, kap. 8). Disse etiske kodekser specificeres nedenstående og underbygges af artikler fra Databeskyttelsesforordningen.

1. Kravet om informeret samtykke – De medvirkende personer har givet tilsagn om at medvirke i forskningen, og de skal vide, hvad de giver tilsagn til (Kristiansen, 2007, kap. 8).

Der er i forbindelse med interviewet indhentet mundtligt samtykke fra de medvirkende informanter jf. Databeskyttelsesforordningen art. 4. De er i denne forbindelse informeret om, at de har mulighed for at trække dette samtykke tilbage, hvis de ikke længere ønsker og medvirke som informant i projektet jf. Databeskyttelsesforordningen art.17.



2. Anonymitet – Sikre at personer, der har givet samtykke til at medvirke i forskningen, ikke bliver genkendt i offentligheden (Kristiansen, 2007, kap. 8).

Informanterne informeres om, hvorledes anonymiseringen af personoplysninger ikke vil gøre det muligt at genkende dem i forbindelse med gennemlæsning af projektet. I anonymiseringen vil personoplysninger som kan lede tilbage til informanternes identitet være udskiftet eller slettet. Det vil derfor ikke være muligt at lede tilbage til pågældende jf. Databeskyttelsesforordningen art. 4.

3. Fortrolighed – Forskeren skal kunne garantere, at informationen ikke kommer ud andre steder og sikre, at person identificerede oplysninger bliver destrueret ved afslutning af forskningsprojektet (Kristiansen, 2007, kap. 8).

Ydermere har informanterne fået udleveret en fortrolighedserklæring, hvori vi har garanteret, at de oplysninger, informanterne har delt i forbindelse med deres interviews, ikke vil blive misbrugt eller delt. Derudover er vi bekendte med tavshedspligten.

4. Respekt for privatlivets fred – Forskeren må ikke trænge ind på privat område og ikke stille nærgående eller krænkende spørgsmål (Kristiansen, 2007, kap. 8).

I interviewet med informanter bliver der ikke stillet nærgående eller krænkende spørgsmål.

De ovenstående principper i de etiske kodekser skal være med til, at der bliver handlet etisk forsvarligt. Principperne er vejledningsredskaber, der er til for at støtte dem, der indsamler empirien.

Analysestrategi

Det indsamlede materiale analyseres ud fra den hermeneutiske analysestrategi. Med denne strategi påbegyndes undersøgelsen med en antagelse af, hvad der forventes af undersøgelsen, og hvordan dette kan fortolkes – også kendt som den abduktive metode. Der analyseres ved hjælp af den hermeneutiske cirkel, som er nævnt tidligere under den hermeneutiske metode (Ingemann, Kjeldsen, Nørup & Rasmussen, 2018, kap. 9).



I denne strategi handler vi ud fra en forforståelse. Det vil sige, at der i forbindelse med interviewet vil være en forventning om, at udfaldet fra interviewet vil blive set i forhold til problemformuleringen. Det er i den hermeneutiske tilgang formålet at finde informantens mening for på denne måde at nå til en horisontsammensmeltning. Hermed ikke ment en enighed omkring problemstillingen, men i stedet en forståelse af modpartens sag (Ingemann, Kjeldsen, Nørup & Rasmussen, 2018, Kap. 9).

Til registrering af interviewets materiale gøres der først og fremmest brug af lydoptagelse, der er optaget på en mobiltelefon. Lydoptagelsen bliver brugt i interviewet for efterfølgende at kunne lave en transskribering af interviewene. Det kan være en ulempe at lydoptage, hvis informanterne eksempelvis er utrygge ved at blive optaget, og det derfor kan være svært at få en fri dialog under interviewet. Fordelen ved lydoptagelse er, at der ikke skal noteres under interviewet, og derfor har interviewets deltagere på den måde mulighed for at koncentrere sig om dialogen både i forhold til at stille spørgsmålene og få lyttet til informanten. Informanterne er informeret på forhånd om, at interviewet bliver lydoptaget, hvilket gør, at ulempen ved dette ikke ses som en barriere (Ingemann, Kjeldsen, Nørup & Rasmussen, 2018, kap. 9).

Interviewene omdannes efterfølgende til tekst, da dette gør materialet lettere at håndtere, og på den måde lettere at anvende i analysen (Ingemann, Kjeldsen, Nørup & Rasmussen, 2018, kap. 9). I transskriptionen kan der anvendes forskellige strategier. Den strategi, der er valgt i projektet, er transskribering, hvor interviewene er transskriberet så ordret som muligt for at sikre, at interviewene ikke bliver manipuleret i transskriberingsprocessen (Ingemann, Kjeldsen, Nørup & Rasmussen, 2018, kap. 9). Denne strategi er den mest tidskrævende, men det sikrer, at transskriptionen er så tæt på det, der bliver sagt i interviewet som muligt. Der er i transskriberingen undladt at inkludere anerkendende ja, okay og nej fra interviewer, da dette ellers vil påvirke forståelsen af interviewmaterialet, da det således vil afbryde informantens fortællinger. Ydermere er der undladt tøvende lyde såsom; ehm, øh. Dette er gjort for at gøre interviewet lettere læseligt. For at sikre kvaliteten af transskriberingen, har kun et gruppe medlem stået for transskriberingen af hvert interview, således at der ikke er forskel på måden, som det pågældende interview er transskriberet på (Ingemann, Kjeldsen, Nørup & Rasmussen, 2018, kap. 9).

Når interviewmaterialet er transskriberet, er der efterfølgende mulighed for at behandle det, og dette gøres omhyggeligt og systematisk. Materialet er nemmere at overskue, når det er gjort omhyggeligt, og der er lavet en plan for det (Ingemann, Kjeldsen, Nørup & Rasmussen, 2018, kap. 9).



Omhyggeligheden og systematikken består af fem principper; hvor det først og fremmest synes vigtigt at gennemlæse sit materiale for at have det rette kendskab dertil, at anvende kodning til at danne et overblik over materialet, at være reflekterende over teoriens rolle i analysen, at forholde sig til tilgangen eller analysestrategien samt at forholde sig til, om overvejelserne inden interviewet kunne hjælpe i analysen (Ingemann, Kjeldsen, Nørup & Rasmussen, 2018, kap. 9).

Efter interviewmaterialet er gennemlæst omhyggeligt, kodes dette. Kodningen er med til at skabe orden i materialet og systematisere det. Kodningen inddeler informanternes citater i forskellige temaer. Dette sætter derfor de fire informanternes udtalelser sammen på en ny måde. Kodningen samler citater, som fortæller noget ud fra problemformuleringen (Ingemann, Kjeldsen, Nørup & Rasmussen, 2018, kap. 9).

Kodningen kan gøres på to måder ved en lukket kodning eller åben kodning. Ved lukket kodning er de temaer, der kodes efter allerede udvalgt på forhånd. Denne type kodning kan tage udgangspunkt i et teoretisk begreb eller en empirisk tendens. Ved åben kodning læses materialet, alt imens der løbende kodes efter de temaer, der ses i løbet af gennemlæsningen. Efterfølgende knyttes teorien på temaerne, som er opstået.

I kodningen af de fire interviews, som vi har udført, har vi gjort brug af lukket kodning. Vi har forud for kodningen valgt fire temaer; Kommunikation, relation, organisation og etiske dilemmaer. Disse er efterfølgende koblet til relevante citater fra interviewene (Ingemann, Kjeldsen, Nørup & Rasmussen, 2018, kap. 5).

Den analysemetode vi har valgt at anvende i projektet, tager udgangspunkt i Kvale og Brinkmanns tre fortolkningskontekster; Selvførelse, kritisk commonsense-førelse og teoretisk førelse. Selvførelse er informantens personlige opførelser af, hvilken mening deres udsagn har. Denne fortolkningskontekst er derfor begrænset i den forstand, at den rummer informantens selvførelse ud fra informanternes synspunkter, som vi har forstået dem. Kritisk commonsense-førelsen er bredere end informantens selvførelse, og hvad informanten har af holdning til et givent emne. Denne fortolkningskontekst kan dermed skabe en bredere førelse end informantens egen førelse. Den kan ydermere forholde sig kritisk og fokusere på indhold eller person. Teoretisk førelse er en teoretisk tolkning af informantens udsagn. Tolkningen vil derfor sandsynligvis overskride de to ovennævnte fortolkningskontekster (Kvale & Brinkmann, 2015, kap. 12). Vi har dog



valgt kun at tage udgangspunkt i selvforståelse og teoretisk forståelse igennem analysen, da kritisk commonsense-forståelsen ikke er relevant for projektet.

Teori

I dette afsnit vil der blive redegjort for de udvalgte teorier til projektet til senere anvendelse i analysedelen. Der vil først komme en beskrivelse af Anne Lise Løvlie Schibbyes teori om anerkendende kommunikation med henblik på at belyse, hvordan kommunikationen kan påvirke samarbejdet mellem socialrådgiver og borger. I forlængelse af Schibbyes teori, vil der blive koblet en redegørelse af relation på for at understrege vigtigheden af denne og for at sikre det gode kommunikationsforløb. Derefter vil Harold Leavitts systemmodel blive præsenteret, da denne model kan give et indblik i, hvordan de fire forskellige variabler; opgaver, teknologi, aktører og struktur, bliver gensidigt påvirket af hinanden og hvordan de påvirker socialrådgiverens arbejde. Til slut vil der komme en redegørelse af etiske dilemmaer, som er relevante for vores problemformulering, eksempelvis hvordan socialrådgiveren bliver placeret i et etisk dilemma, og hvordan der arbejdes ud fra det.

Anne Lise Løvlie Schibbye - Anerkendende kommunikation

Der vil i projektet blive redegjort for Anne Lise Løvlie Schibbyes anerkendelsesteori. Denne teori er valgt, fordi anerkendelse er vigtig, når en socialrådgiver skal kommunikere med en borger. Teorien anskues ud fra det psykodynamiske samt det systemteoretiske perspektiv. Den kan anskues psykodynamisk, da den har fokus på indre processer. Det psykodynamiske perspektiv henviser til, at det er muligt at udvikle og forandre psyken. Omgivelserne kan ydermere også påvirke denne proces. Fokus i den psykodynamiske teori er dog på individet, hvorfor det er nødvendigt at anskue anerkendelsesteorien ud fra det systemteoretiske perspektiv for at rette fokus mod omgivelserne (Hutchinson & Oltedal, 2006, kap. 2).

Det psykodynamiske perspektiv kan derfor bidrage med en indre forståelse, mens det systemteoretiske perspektiv kan bidrage til en forståelse af individet i forhold til omgivelserne samt ydre pres (Hutchinson & Oltedal, 2006, kap. 2).

Den professionelle viser ifølge Schibbyes teori respekt ved at anerkende og sætte sig i borgerens situation (Møller, 2015, kap. 3).



Schibbys anerkendelsesteori består af; At lytte, forstå, acceptere, tolerere og bekræfte (Møller, 2015 kap. 3).

At lytte

Når den professionelle kommunikerer med borgeren, er det vigtigt at være nærværende tilstede i samtalen. Den professionelle skal i samtalen kunne give plads til borgeren og holde sine egne vurderinger tilbage. Dette med henblik på at se ud over forståelsen og i stedet være nysgerrig på det egentlige problem, som borgeren kommer med. Det kan være svært at være nysgerrig og åben overfor borgeren på baggrund af ens forforståelse. Endnu sværere bliver det for den professionelle, hvis pågældende selv er presset. I den professionelle rolle er det vigtigt at kunne leve sig ind i borgerens situation og involvere sig for at kunne lytte (Møller, 2015, kap. 3).

At forstå

For at den professionelle kan lytte til borgeren, skal pågældende også kunne forstå borgeren. I Schibbys teori bliver der skelnet mellem en indre- og ydre forståelse. Den indre forståelse er evnen til indlevelse (Møller, 2015 kap. 3). Det vil sige, at den professionelle skal leve sig ind i de følelser, den enkelte borger har. Hvis borgeren er vred på én, kan den professionelle følelser blive udfordret, da dette kan ses som en barriere i forståelsen. Ved at leve sig ind i borgerens situation udtrykkes en forståelse, men for at den professionelle kan have denne forståelse, skal denne have trukket sine erfaringer frem i forhold til at blive vred, irriteret, ked af det, glad for at kunne forstå borgeren (Møller, 2015 kap. 3).

Den ydre forståelse er den sympati og genkendelse der udtrykkes over for borgeren. Den professionelle udtrykker overfor borgeren, at det er forståeligt, at pågældende er sur eller vred, hvilket er en genkendelse og accept af borgerens følelser. Den professionelle udtrykker over for borgeren, at det giver mening, hvilket kan virke støttende. Ydermere er det ikke altid tilstrækkeligt i praksis, fordi den professionelle ikke nødvendigvis i virkeligheden kan genkende oplevelsen, som borgeren er sur eller vred over (Møller, 2015 kap. 3).

De indre og ydre forståelser indgår i samspil med gode relationer. I praksis kan der i stedet gøres brug af pseudoforståelse, hvilket er en forståelse, som har elementer af opdragelse, rådgivning eller anmodninger om, at borgeren skal opleve noget andet eller finde et andet perspektiv at anskue situationen på. Pseudoforståelsen er eksempelvis, at den professionelle giver udtryk for at forstå



borgeren, men fortæller at pågældende ikke behøver at have kontakt til et andet menneske, hvis det er fordi, borgeren er sur eller vred på en eller anden. Den professionelle vil opleve, at borgeren bliver ved med at have de samme problemer, som der bør forstås, men som der i praksis ikke kan magtes. Den professionelle giver udtryk for sin forståelse og fungerer som en start til dennes perspektiv og vurdering (Møller, 2015 kap. 3). Pseudoforståelsen bliver ikke brugt i analysen, da der kun er blevet forsket på socialrådgiverens synsvinkel, så der er ikke nok forskning til at benytte den.

At acceptere og tolerere

Den professionelle skal i samtalen med borgeren kunne håndtere borgerens oplevelse, på trods af at den muligvis ikke giver mening for denne. Borgeren skal blive mødt med accept fra den professionelle indre, hvilket kan være svært for denne at acceptere og tolerere, men det vil for borgeren skabe en accept for dem selv. Den måde, borgeren bliver mødt af den professionelle, har betydning for, hvordan borgeren møder sig selv. Den professionelle forbinder sig med borgerens oplevelser, hvilket gør, at borgeren kan være sur eller vred sammen med den professionelle.

Den professionelle skal give borgeren plads ved at lytte, vise forståelse og acceptere borgerens oplevelser, før socialrådgiveren kan komme med en præsentation af sin egen verden. Det kan være godt, at den professionelle fortæller sin tolkning, som kan gøre borgeren tryk (Møller, 2015 kap. 3).

At bekræfte

Den sidste del af Schibbyes anerkendelsesteori er at bekræfte. Den professionelle kommer med en tilbagemelding på borgerens tilstand. Det er borgerens oplevelse, der bliver bekræftet. Ved at den professionelle bekræfter borgerens motiver, kan borgeren muligvis slippe for en forestilling af noget (Møller, 2015 kap. 3).

Den professionelle omsorgsrelation

Udover at skulle anerkende borgeren, når man kommunikerer, er det vigtigt, at socialrådgiveren ved, at borgeren har brug for omsorg og støtte og handler for borgerens bedste. Dette kaldes den professionelle omsorgsrelation, som beskrives med tre begreber; Empati, fagkundskab og målorientering. Begreberne er med til at kvalitetssikre forudsætninger for en god kommunikation mellem socialrådgiver og borger (Eide & Eide, 2012, kap. 2).



Empati

"Empati er evnen til at lytte, til at sætte sig ind i en andens situation og til at forstå den andens følelser og reaktioner. Empati er en forudsætning for godt social- og sundhedsfagligt arbejde generelt og for professionel hjælpende kommunikation specielt"

(Eide & Eide, 2012, s. 41).

For at få et større indblik i borgerens liv og opnå en forståelse af, hvilke behov borgeren har, er det essentielt, at der arbejdes aktivt med evnen til empati. Det er samtidig en forudsætning, at socialrådgiveren arbejder aktivt med empati for at kunne give hjælp og støtte samt udvikle realistiske mål og en god relation til borgeren. Shulman har gennem et interaktionistisk perspektiv udarbejdet en model for førstegangssamtalen med en borger. Shulman benytter sig af begrebet *turning in*, hvor socialrådgiveren kan forbedre sin evne til empati ved at indstille sig på borgeren på forhånd. Når socialrådgiveren benytter *turne in*, forbereder socialrådgiveren sig praktisk i forhold til at gennemgå informationer om borgeren inden samtalen. Når en socialrådgiver har indstillet sig på borgeren, bliver det automatisk lettere at være henvendt til borgeren. At være henvendt betyder, at socialrådgiveren er opmærksomt til stede hos borgeren, og det er endnu en forudsætning for at udvise empati og for at afholde en god hjælpende samtale. Empati i professionel forstand er ikke blot en evne, socialrådgiveren besidder, eller noget som kommer af sig selv, men derimod en færdighed som bygger på viljen til at være indstillet på borgeren med sin faglighed i baghovedet samtidig med, at socialrådgiveren lytter aktivt og er henvendt på borgeren. Professionel empati kræver samtidig en evne til selvrefleksion, da det kan være vigtigt at reflektere over det der bliver sagt (Eide & Eide, 2012, kap. 2).

Fagkundskab

Det andet begreb i den professionelle omsorgsrelation er fagkundskab. Som nævnt ovenstående er det også en forudsætning for at opnå en god professionel kommunikation. Hvis ikke en socialrådgiver har det rette kendskab til faget, vil kommunikationen oftest være mangelfuld og samtidig fremstå uprofessionel. Fagkundskab er dermed en afgørende faktor i forhold til at leve sig ind i borgerens situation. Målgruppen taget i betragtning er det eksempelvis vigtigt at besidde en viden omkring de psykiske lidelser, angst og depression, for at kunne forstå borgerens gøremål under en samtale (Eide & Eide, 2012, kap. 2)



Målorientering

Det sidste begreb er målorientering. Det vil sige, at socialrådgiveren er bevidst om formålet med kommunikationen med borgeren (Eide & Eide, 2012, kap. 2). Indenfor sygedagpengeområdet er der en klar målsætning, når en socialrådgiver har en samtale med en sygemeldt borger, da målet for indsatsen jf. sygedagpengelovens § 1 beskriver, at formålet med indsatsen altid vil være at støtte borgeren i en tilbagevenden til beskæftigelse. En socialrådgiver skal forstå borgerens livsmål og planer, samt muligheder og begrænsninger. Derudover skal socialrådgiveren samtidig bidrage til at udvikle en god arbejdsalliance med realistiske målsætninger for borgeren. Dette kaldes også for *”working relationship”*, hvilket indebærer en gensidig positiv indstilling mellem socialrådgiver og borger om at arbejde hen imod fælles mål. Når der opstår en god *”working relation”* vil det sandsynligvis have en påvirkning på resultatet af samarbejdet. Når der ses nærmere på betydning af alliancebegrebet, betyder det, at hjælperen, hvilket er en socialrådgiver i dette tilfælde, lytter til borgeren og møder borgeren med respekt og tillid og udviser pålidelighed over for borgeren. En god *”working relation”* for borgeren er, at de kan stole på socialrådgiveren, og at de får den støtte og hjælp, som der er aftalt (Eide & Eide, 2012, kap. 2). For at den gode kommunikation kan opstå, kræver det en god relation mellem socialrådgiveren og borgeren.

Udover den professionelle omsorgsrelation er relationen mellem socialrådgiver og borger, der opstår under et sagsforløb, ydermere vigtig. Det er vigtigt at understrege, at når en sygemeldt borger kommer i et sagsforløb ved kommunen, er det en ufrivillig relation, borgeren får, fordi pågældende ikke selv har valgt at stå i situationen, og derfor ikke har valgt, at relationen skulle opstå. Derfor kan relationen ses som en udfordring, når socialrådgiveren skal opbygge den gode relation med den sygemeldte borger. Vi har valgt at gå i dybden med relationen, da empirien fra den kvantitative spørgeskemaundersøgelse udarbejdet af Psykiatrifonden og Landsforeningen for psykisk sundhed (SIND) viser resultater af, at en større del af borgere, har fået belastet deres livskvalitet yderligere på baggrund af kontakten med jobcenteret. Borgerne har følt sig ydmyget eller har følt manglende værdighed i forbindelse med deres sagsforløb.

Relation

I den professionelle relation er det en grundlæggende forudsætning, at en socialrådgiver accepterer og handler ud fra det ulige ansvar, der kan findes i en sådan relation. Socialrådgiveren og borgeren er ligeværdige men ikke ligestillede, og socialrådgiverens behov må vige for borgerens behov. At



være en god hjælper i den professionelle relation kræver som nævnt ovenstående evnen til at tilsidesætte egne behov, samtidig med at rette fokus på hvad der gavner borgeren på sigt og at være til stede i relationen (Møller, 2014, kap. 6). I relationen med en borger, er det vigtigt for socialrådgiveren at få dannet en god relation og skabt et tillidsbånd, så borgeren har lyst til at dele ud af sin sårbare situation. En måde dette kan gøres på er, når socialrådgiveren inddrager det private i det professionelle arbejde. Ved at socialrådgiveren eksempelvis inddrager egne erfaringer, kan det hjælpe til at nedbryde de barrierer, der oftest opstår, når den ene part har hjælperollen, og den anden part er den hjælpsøgende i en relation. Dette fordi at hjælperens erfaringer kan signalere overfor den hjælpsøgende, at alle mennesker helt grundlæggende lever under de samme menneskelige levevilkår (Møller, 2014, kap. 6). Vores målgruppe taget i betragtning, kan det eksempelvis være, at socialrådgiveren åbner op for egne oplevelser omkring at mærke stresset i dagligdagen og angsten for ikke at kunne leve op til sin rolle på arbejdspladsen såvel som i hjemmet. I sådan et tilfælde vil socialrådgiveren her tilbyde sig som en identifikationsmulighed for borgeren. Den professionelle reference til egne erfaringer kan altså i nogle situationer bidrage til en mere trygheds- og tillidsskabende relation (Møller, 2014, kap. 6).

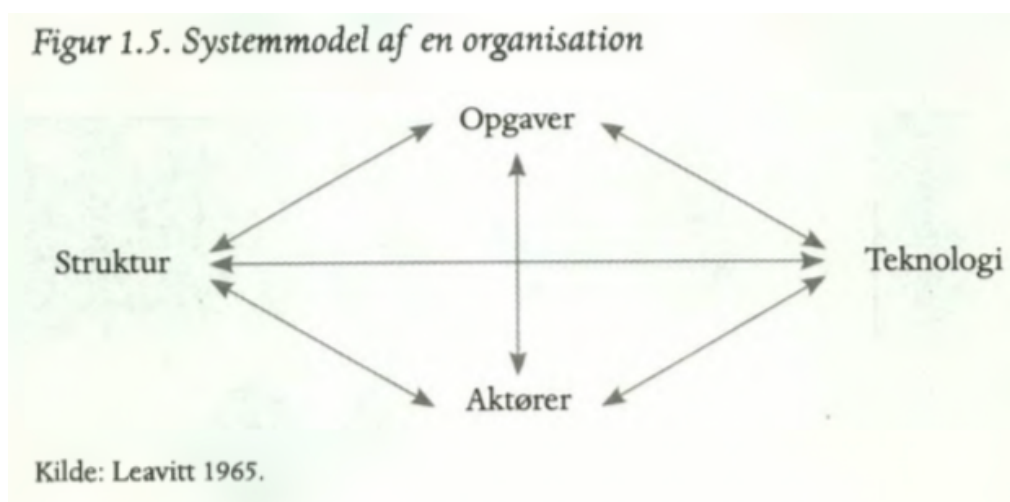
De fleste professionelle hjælpere er ansat i velfærdsstatens forskellige institutioner rundt omkring i landet, hvor de er ansat i en dobbelt funktion, hvilket ud fra socialrådgiverens jobfunktion betyder, at deres arbejde indeholder at støtte borgeren, bidrage til udvikling og læring samtidig med, at de skal kontrollere. Dette kan være en udfordring og kan hæmme udviklingen af den gode relation med borgeren, trods socialrådgiveren og borgeren er ligeværdige i relationen. Socialrådgiveren skal dog stadigvæk være opmærksom på at de ikke er ligestillede, da socialrådgiverens rolle er magtudøvende og skal kontrollere, at borgeren lever op til de lovbestemte forpligtelser i forhold til at modtage sygedagpenge (Møller, 2014, side 32).

Der kan opstå mange barrierer, når socialrådgiveren skal danne en god relation til borgeren. Hvis en borger oplever socialrådgiver-skift undervejs i sagsforløbet, kan dette eksempelvis være en udfordring for den næste, da borgeren helt ubevidst overfører sine relationserfaringer fra tidligere personer i fortiden til de aktuelle personer i nutiden. I sådan et tilfælde kan socialrådgiveren opleve at blive forstået på en måde, der ikke kan genkendes og med intentioner socialrådgiveren ikke opleves at have (Møller, 2014, kap. 4).

Harold Leavitts systemmodel

For at vise en forståelse af hvordan organisationens rammer kan påvirke socialrådgiverens arbejde i forhold til at kommunikere med borgeren, har vi valgt at anvende Leavitts systemmodel, som viser, hvordan de fire variabler; opgaver, struktur, aktører og teknologi gensidigt er afhængige af hinanden i organisationen. Modellen er systemteoretisk og har derfor fokus på relationen mellem mennesker frem for egenskaber. Ydermere ligger interessen i det miljø, som mennesker skaber imellem sig. Det vil sige, at man ikke kan berøre én del, uden at det vil få konsekvenser for andre dele. Det vil sige, at alt hænger sammen (Hutchinson & Oltedal, 2006, kap. 6).

For at forstå Leavitts systemmodel må organisationer betragtes som åbne systemer. Dette betyder, at organisationen bliver påvirket af omgivelserne, når den interagerer med andre. Der vil i dette afsnit blive redegjort for de fire variabler, og hvordan de indbyrdes kan påvirke hinanden (Bømler, 2015, kap. 1).



(Bømler, 2015, kap. 1).

Den første variabel er opgaver, som er selve organisationens eksistensgrundlag og indbefatter produktion, forskellige serviceydelser og salg af varer.

Den næste variabel er teknologi, som er de udvalgte redskaber, som den enkelte organisation vælger at anvende i udførelsen af sine opgaver. Det kendetegnes oftest som hardware og software.



Hardware kan eksempelvis være maskiner, værktøjer og IT. Hvorimod software kan være undersøgelses- og behandlingsmetoder, tankemodeller og rådgivningsmetodik (Bømler, 2015, kap. 1). Eksempelvis hvis der er en bestemt tilgang i organisationen, som socialrådgiveren skal arbejde efter og kommunikere ud fra.

Herefter beskrives variabelen aktører, som er selve organisationens medarbejdere. De karakteriseres ved den viden, de besidder, de holdninger de har samt deres behov (Bømler, 2015, kap.1). Her kan socialrådgiverens egen forståelse for en problemstilling blive sat i et etisk dilemma, ved at socialrådgiveren bliver påvirket af de lovgivningsmæssige rammer.

Den sidste variabel er strukturen, som indebærer de adfærdsmønstre, der viser sig i organisationen, og som har betydning for forholdet mellem medarbejderne. Disse adfærdsmønstre viser sig i form af opbygningen af afdelinger i organisationen, de regler som findes samt autoritets- og kommunikationsmønstre (Bømler, 2015, kap. 1).

Denne teori vil hjælpe til at opnå en forståelse af jobcenteret som organisation, og hvordan opgaverne i jobcenteret, som er påvirket af omgivelserne, kan påvirke aktørernes kommunikation med borgerne.

Etisk teori

En etisk teori skal ses som en samlet argumentation, som opstår i forsøget på at begrunde, hvad der er rigtigt i den givne situation. Der kan argumenteres på flere forskellige måder, alt efter hvad der lægges vægt på i argumentationen. De forskellige etiske teorier kan adskille sig fra hinanden i deres fokus ud fra de tre forskellige udgangspunkter:

1. *“Personlige forudsætninger. Hvilke tanker og følelser råder i mit sind, hvilke værdier bliver mobiliseret, hvilke motiver, dyder og holdninger bør jeg møde situationen med?”*
2. *“Situationens egenart. Hvilken slags situation drejer det sig om? Hvilke pligter og hensyn hører til i situationer af denne art? Hvilke autoriteter skal jeg adlyde: love, skik og brug, forældre, logisk tænkning, Gud eller troskab mod mig selv? Eller ligger der noget særligt tvingende i situationen som sådan - noget, som ikke gælder andre steder end her og nu?”*



3. *“Konsekvenser af handlingerne. Hvad er det bedste for de involverede i situationen? Hvilken handling vil føre til de størst mulige goder for flest muligt? Hvorledes skal man handle for at fremme et højere formål?”*

(Aadland, 2013, s. 69-70).

De personlige forudsætninger tager udgangspunkt i egne holdninger, dyder eller gode hensigter. Det næste udgangspunkt, situationens egenart, har fokus på, hvilken situation man befinder sig i. Her forsøges der at finde ud af, hvilke normer der passer til situationen, Der vil være bestemte regler og pligter, som fortæller, hvad der skal gøres. Det sidste udgangspunkt har fokus på bestemte mål af, hvad der ønskes at opnås, og der forsøges at kigge ud i fremtiden og tænke, hvad kan der ske, hvis der handles sådan (Aadland, 2013, kap. 5).

Alt efter hvor fokus lægges vil der opstå tre hovedgrupper af etiske teorier. De inddeles således: Handlingsdeontologiske, regeldeontologiske og teleologiske teorier. De deontologiske teorier er optaget af færdselsregler for handling - det der bør gøres i en given situation. De teleologiske teorier har fokus på resultatet af en handling eller målet for handlingen. Fællestrækkene for handlingsdeontologiske og regeldeontologiske teorier er, at baggrunden for at udføre den rette handling er forbundet til her-og-nu-situationen. I handlingsdeontologiske teorier er baggrunden for den rette handling socialrådgiverens motiver, dyder og personlige egenskaber, der mødes i den givne situation. I de regeldeontologiske teorier tager ens tanker og beslutninger udgangspunkt i de regler og pligter, som gælder i den givne situation (Aadland, 2013, kap. 5).

I vores analysedel vil der blive anvendt omsorgsetikken, som har fokus på at være medlevende i forhold til andre mennesker, og at pågældende skal handle i tillid og omsorg for den anden part. Denne etiske teori hører ind under de handlingsdeontologiske teorier, som er beskrevet ovenstående. Samtidig vil der blive anvendt pligtetikken, hvor socialrådgiveren har pligt til at handle ud fra principper og generelle regler, som gælder for den givne situation og alle tilsvarende. Denne etiske teori hører ind under de regeldeontologiske teorier, som også er beskrevet i ovenstående afsnit. Omsorgs- og pligtetikken er valgt, da der i relationen mellem en socialrådgiver og borger kan opstå et etisk dilemma, som kan presse socialrådgiveren i forskellige retninger (Aadland, 2013, kap. 5).



Analyse

Analysen, der vil blive udarbejdet i dette afsnit, er delt op i følgende temaer; anerkendende kommunikation, de organisatoriske rammer og etiske dilemmaer. I temaerne vil der være interviewuddrag fra de fire socialrådgivere, der er blevet interviewet. Der vil blive analyseret ud fra analyseniveauerne; selvforståelse- og teoretisk niveau, som er beskrevet i analysestrategien. Der vil ikke blive analyseret ud fra kritisk commonsense-forståelse, da vi ikke finder dette relevant for analysen (Kvale & Brinkmann, 2015, kap. 12). Ud fra de fire kvalitative interviews analyseres der på viden, vi har fået ud fra de fire emner, som er; kommunikation, relation, organisatoriske rammer og etiske dilemmaer. Ydermere refereres der til den kvantitative undersøgelse omkring psykisk helbred og livskvalitet blandt sygemeldte udarbejdet af Psykiatrifonden og Landsforeningen for psykisk sundhed (SIND) (Psykiatrifonden, 2019) samt den kvalitative undersøgelse af Tina Bømler, "Når de syge skal arbejde" (Bømler, 2019), som begge er berørt i problemfeltet. Dette for at kunne besvare problemformuleringen, der lyder således:

Hvilke kommunikative overvejelser gør en socialrådgiver sig i samarbejdet med sygemeldte borgere indenfor sygedagpengeområdet, og hvordan påvirker de organisatoriske rammer arbejdet?

De fire informanter blev ud fra interviewguiden spurgt ind til emner som fagpersonlige overvejelser, og hvordan organisationens kommunikation er. De to emner er blevet til to overordnede temaer, kommunikation og relation, som nævnt i den ovenstående tekst. De to temaer har til formål at lede os i retning af det teoretiske udgangspunkt for kommunikationen på området.

Anerkendende kommunikation

Ud fra interviewene fik vi en forståelse af, at den anerkendende kommunikation er noget, de fire informanter italesætter som værende vigtigt i samtalen med borgeren. Derfor vil vi i det følgende afsnit analysere på de fire informanters udtalelser samt teori om anerkendende kommunikation. Socialrådgiverens udtalelser giver anledning til at kunne besvare problemformuleringen.

Ifølge Anne Lise Løvlie Schibbye er anerkendelsens ingredienser; At lytte, at forstå, at acceptere/tolerere og at bekræfte. De fire ingredienser er sammenhængende dele, der er hinandens forudsætninger. Det vil sige, at alle fire hænger sammen på den måde, at socialrådgiveren ikke kan



forstå borgeren uden eksempelvis at lytte til pågældende (Møller, 2008, kap. 1). Schibbye udtaler sig i sin teori:

"At være anerkendende er ikke en tilstand, men en proces, og vi fejler hele tiden i vores forsøg på at bevare en sådan holdning. Men anerkendelse kan være en slags stillads for det, der opbygges i forholdet (...)" (Schibbye 2005, side 299.)

(Møller, 2008, s.21)

Den måde, socialrådgiveren skal anerkende borgeren på, er en proces, og det er en relation mellem socialrådgiver og borger, der skal opbygges løbende, hvor der kan ske fejl på vej mod den gode relation.

En fællesnævner for de fire interviews er, at alle socialrådgiverne lægger vægt på den anerkendende kommunikation i samtalen med borgerne. En af socialrådgivernes udtalelser omkring den anerkendende kommunikation er:

"Man kigger jo på, altså anerkendelse er jo nok også én af de vigtigste og anerkende en anden og den her borgers virkelighed. Den kan være helt anderledes end min og det kan være at man synes at alle farver er grå, men så bliver jeg nødt til at gå ud og sige, jamen så er det der vi står, nu er alt gråt. Hvad gør vi så, hvordan er din verden. Så man anerkender at de har en anden verden og en anden livsforståelse end jeg har og arbejde ud fra det."

Socialrådgiver, Tanja, s. 59

Ifølge Schibbyes anerkendelsesteori skal den professionelle kunne forstå borgeren og sætte sig ind i, hvordan pågældendes situation er og arbejde ud fra den nuværende situation (Møller, 2008, kap. 1). Ovenstående citat af Tanja samt citater fra de øvrige socialrådgivere understreger vigtigheden af den anerkendende kommunikation. Eksempelvis siger socialrådgiver Dorthe: *"(...) vi duer alle sammen til noget og om man så anerkender at der er nogen der er begyndt at kunne gå i bad eller har fået luftet ud i deres lejlighed eller hvad nu det er, så kan alt være en sejr (...)"* (Socialrådgiver, Dorthe, s. 30). Tanja udtrykker sin viden omkring målgruppen og anerkender, at hun har en forståelse for at deres verden kan se "grå" ud og opbygger hendes arbejde ud fra dette. Ydermere sætter Dorthe sig ind i borgerens situation ved at anerkende borgerens små sejre.



At lytte

I alle fire interviews spørges der ind til, hvordan de arbejder med at se og høre borgeren. Et eksempel fra et af interviewene omhandler at lytte til borgeren ved at leve sig ind i den pågældendes situation for at kunne forstå, hvordan borgeren anskuer sin egen situation. Socialrådgiver Tanja siger i følgende citat:

"(...) det kan være at man synes at alle farver er grå, men så bliver jeg nødt at gå ud og sige, jamen så er det der vi står, nu er alt gråt (...)."

Socialrådgiver, Tanja, s. 59

Ifølge Schibbye skal den professionelle starte med at lytte, når der arbejdes med anerkendende kommunikation for at kunne opnå en forståelse af borgerens virkelighed. Schibbye mener, at det er vigtigt, at den professionelle har fokus på at være lyttende i samtalen og samtidig give borgeren plads til at fortælle om de problemstillinger, der er til stede i borgerens hverdag, og hvad der ligger til grund for pågældendes sygdom. Den professionelle skal give plads til borgeren og holde sine egne forestillinger tilbage for at lytte til denne. Ydermere lægger Schibbye vægt på, at den professionelle skal tage borgerens oplevelsesverden ind i sin egen, når pågældende lytter til borgeren (Møller, 2008, kap. 1).

I ovenstående citat lader Tanja borgeren åbne op, og samtidig viser hun en nysgerrighed omkring borgerens situation. Ud fra Tanjas citat antager vi, at hun er villig til at indleve sig i borgerens situationen for at lytte til, hvad pågældende har at sige, for at opnå forståelsen af borgerens virkelighed. Dette kan virke anerkendende for borgeren, da Tanja er nærværende i samtalen og på denne måde bekræfter borgerens situation.

Ud fra den kvantitative undersøgelse omkring psykisk helbred og livskvalitet blandt sygemeldte udarbejdet af Psykiatrifonden og Landsforeningen for psykisk sundhed (SIND) (Psykiatrifonden, 2019), som siger, at borgeren kan opfatte mødet med jobcenteret som værende ydmygende og ubehageligt, kan denne nærværenhed, som Tanja viser, i det første møde med borgeren være med til at sikre, at pågældende ikke føler sig ydmyget, da borgerens situation vil blive anerkendt og ikke overset. Af borgere med angst ses det af angstens udtryksformer, at disse borgere har en tendens til at reagere, såfremt de bliver sat i en utryk situation (Simonsen & Møhl, 2010, kap. 19). Angsten kan i sådan en situation komme til udtryk i mødet med en socialrådgiver, da det er en ny og fremmed



position, de er placeret i, samtidig med at borgeren kan have fordomme omkring systemet. Som Schibbye påpeger, er det i en sådan situation, at den professionelle skal lytte til borgeren fra det første møde for at få nedbrudt eventuelle barrierer, som muligvis vil have en negativ indvirkning på samarbejdet mellem den professionelle og borgeren (Møller, 2008, kap. 1).

En anden informant fortæller, hvordan hun lægger vægt på at lytte til borgeren. Socialrådgiver Dorthe har en forståelse for, at borgerne kan have bestemte fordomme, når de skal ind til en socialrådgiver, da de tidligere kan have haft en dårlig oplevelse med en socialrådgiver, og derfor kan de have en fordom om, at alle socialrådgivere er på denne måde. Dorthe udtaler om dette:

“(...) Jeg spørger egentlig altid ind til hvordan har det været at skulle ind til mig, fordi at hvis det er sådan at, de ligesom har været bange for et eller andet, så vil jeg gerne have dem til at sige det, fordi det passer aldrig (griner lidt), og så kan jeg ligesom sige, jamen du skal ikke i haveservice, du skal ikke presses til et eller andet (...).”

Socialrådgiver, Dorthe, s. 29

Ifølge Schibbye er det vigtigt, at den professionelle møder borgeren med nysgerrighed og åbenhed. Den professionelle kan have udfordringer ved at slippe de faste forståelser, den pågældende har, og i stedet være nysgerrig og åben over for borgerens problem (Møller, 2008, kap. 1). I ovenstående citat ses socialrådgiveren Dorthe, der giver et eksempel på, hvordan hun italesætter, hvad borgerens tanker er omkring at skulle ind til hende.

Når Dorthe italesætter de tanker, borgeren kan have omkring mødet med systemet og samtidig sikrer, at lægge vægt på, at det er historier *“(...) fordi det passer aldrig (...).”* (Socialrådgiver, Dorthe, s. 29) kan hun åbne op for den egentlige problemstilling, i stedet for at borgerens fokus eventuelt ligger på, hvornår en mulig aktivering skal igangsættes. Hvis ikke en borger åbner sig op og italesætter de overvejelser, der har været inden mødet, kan dette ses som yderligere barrierer i kommunikationen, forklarer Tanja *“(...) altså det er jo en tovejs ting”* (Socialrådgiver, Tanja, s. 45) da hun således ikke har noget at arbejde videre med i forhold til at danne en relation til borgeren.

Ydermere er alle fire socialrådgivere blevet spurgt ind til, hvordan de kan se bort fra deres forforståelse. Der er forskellige svar på, om socialrådgiverne kan se bort fra den eller ikke. Socialrådgiver Dorthe kan ikke se bort fra den og udtaler sig:



“Det er vildt svært. Jeg tror at jeg er nået frem til, at jeg ikke kan se bort fra min forforståelse, så jeg er nødt til at arbejde med den. Ligesom få altså talt ind til forforståelsen sammen med borgeren. (...) ja hvor jeg ligesom har mine forforståelser, jamen så bringer jeg dem i spil, det tror jeg egentlig det fungerer rigtig godt for mig (...).”

Socialrådgiver, Dorthe, s. 41

Ifølge Schibbyes forståelse af at lytte må den professionelle 'risikere' at forandre det synspunkt, som den pågældende kan have. Det at lytte kan udfordre den professionelles forforståelse, og typisk vil pågældende på forhånd definere den anden person, som er borgeren (Møller, 2008, kap. 1).

Det kan for socialrådgiver Dorthe både være positivt og negativt ikke at kunne se bort fra sin forforståelse. Dorthe har fundet en måde, hvorpå hun kan arbejde med den sammen med borgeren. Dorthe vælger at italesætte hendes forforståelse, som giver borgeren mulighed for at give sit synspunkt til Dorthes forforståelse. Dette er positivt i forhold til, at Dorthe inddrager borgeren og fortæller pågældende, at hun har nogle ting, hun ikke kan se bort fra i mødet. Derudover kan det være negativt, fordi forforståelsen kan sætte en begrænsning for Dorthes evne til at lytte, da hun på forhånd har en forforståelse af, hvad svaret på et givent spørgsmål kan være. Ydermere kan det være bekymrende overfor målgruppen af sygemeldte borgere med angst og/eller depression, da det kan frygtes, hvordan borgere med disse problemstillinger vil reagere på, at socialrådgiveren har en forforståelse af pågældende. Modsat antager vi, at socialrådgivernes forforståelser er opbygget på baggrund af erfaringer, hvilket socialrådgiveren kan bruge til at styrke samarbejdet med borgeren, da de har kendskab til målgruppen og dens vanlige problemstillinger. Eksempelvis nævner socialrådgiveren Lise *“(...) jeg tror mere, at jeg bliver nysgerrig på borgeren jeg synes egentlig ikke det et problem.”* (Socialrådgiver, Lise, s. 24).

At forstå

Alle fire informanter lægger vægt på, at borgeren skal forstås, når der kommunikeres, for at borgeren føler sig anerkendt. Socialrådgiver Tanja svarer følgende til, om der bliver vist en forståelse for borgerens behov:



“Det gør vi faktisk rigtig meget i og det er også det jeg får af vide af mine borgere der har det. De faktisk bliver mødt med forståelse og med den ro de har behov for. Så det går jeg rigtig meget op i.”

Socialrådgiver, Tanja, s. 46

Ifølge Schibbye er det at forstå en borger også en vigtig faktor for at arbejde anerkendende. Den professionelle skal ifølge Schibbye både have en indre og ydre forståelse af borgeren. Den indre forståelse rummer evnen til at have empati over for borgeren. Den professionelle skal kunne leve sig ind i borgerens følelser, dette ved at finde egne følelser og oplevelser frem for at kunne forstå borgerens (Møller, 2008, kap. 1).

Den ydre forståelse retter sig mod, at den professionelle skal udtrykke sympati og genkendelse over for borgeren. Den professionelle skal tilkendegive, at pågældende forstår den anden og kan se en mening med det, borgeren siger. Dette giver en oplevelse for borgeren om at være en del af et fællesskab, fordi en anden kan se sammenhæng i de oplevelser, som den pågældende har (Møller, 2008, kap. 1).

Socialrådgiver Tanja viser i ovenstående citat en indre forståelse over for borgeren ved at leve sig ind i borgerens følelser.

En anden informant lægger vægt på at skulle komme hjem til sin egen familie som *“et helt menneske”*. Derfor mener socialrådgiveren stadigvæk, at det er vigtigt at vise empati over for borgeren, men samtidig skal der også handles efter lovgivningen. Socialrådgiver Dorthe siger:

”Ja sådan er lovgivningen og ja det er man nødt til. Hvis man sidder i en myndighedsrolle, så er man nødt til ligesom at være afklaret omkring det fordi, jeg har også en mand, to børn og en hund derhjemme og de fortjener også at jeg kommer hjem og er et helt menneske der. Så altså det handler jo egentlig et eller andet sted om professionel empati, fordi selvfølgelig er det mega synd for folk, at de står i den her situation, men så samtidig med det så er det sådan det er.”

Socialrådgiver, Dorthe, s. 41

Såfremt citatet anskues ud fra Schibbyes teori om indre og ydre forståelser, benytter socialrådgiveren Dorthe i ovenstående citat de indre forståelser over for borgeren ved at udtrykke,



hvad hun kalder "professionel empati" over for borgeren og ved at sætte sig ind i pågældendes situation. Dorthe udviser empati over for borgeren og kan se fra borgerens synsvinkel, at det er en ærgerlig situation pågældende står i, men samtidig er Dorthe nødt til at være professionel i sit arbejde for, at hun kan komme hjem til sin familie og være "et helt menneske."

At acceptere og tolerer

En fællesnævner for alle informanterne, der er blevet interviewet, er, at de lægger vægt på at acceptere borgere med angst og/eller depression, som nogle gange kan have svært ved at komme ud ad døren. Socialrådgiverne i begge kommuner har hver deres erfaring, der gør, at de kan håndtere borgere i målgruppen med angst og/eller depression. En af socialrådgiverne viser i nedenstående citat en forståelse og accept af borgerne. Socialrådgiver Tanja siger:

"Eller hvis de ringer og siger, jeg har faktisk en dårlig dag kan vi tage den telefonisk. Selvfølgelig kan vi det. Fordi nogle gange er det bare svært at komme ud ad døren."

Socialrådgiver, Tanja, s. 46

Ifølge Schibbye skal borgeren accepteres og tolereres for at blive anerkendt. Dette betyder, at den professionelle skal møde den anden med accept på den måde, at pågældende skal kunne acceptere den andens oplevelse, selvom den professionelle ikke nødvendigvis kan se en mening med det. Schibbye mener, at borgeren får mulighed for at se sig selv på ny ved at få den professionelles øjne på problemet (Møller, 2008, kap. 1).

I ovenstående citat bliver borgeren mødt af accept fra socialrådgiveren Tanja. Den måde, Tanja møder borgeren på, altså ved at italesætte, at mødet kan ske telefonisk, gør, at borgeren har nemmere ved at overskue mødet. Hun viser borgeren, at hun har en forståelse for, at borgere med diagnoser som angst og/eller depression kan have svært ved at komme ud ad døren, og derfor møder hun dem med accept ved at imødekomme deres problemstilling og i stedet tage samtalen telefonisk. Hvis borgeren ikke havde fået den mulighed, som Tanja tilbyder i ovenstående citat, var pågældende muligvis ikke mødt op til samtalen grundet dennes diagnose. Dette, antager vi, vil kunne medføre, at borgeren ikke får mulighed for at se sig selv på ny, da socialrådgiveren dermed ikke får mulighed for at gøre brug af sine kommunikative redskaber til at udvise accept for borgerens problemstillinger. Vi mener, at dette også kan være med til at skabe en tryghed og tillid til socialrådgiveren, da dennes intentioner dermed er åbenlyse.



Ifølge de fire informanter er det vigtigt at acceptere borgeren for at få dannet en god relation. Relationen mellem socialrådgiver og borger er vigtig for at kunne have et godt samarbejde i sagsforløbet. Ens for alle fire informanter er, at de understreger vigtigheden af at kunne tolerere borgere med angst og/eller depression, da de har erfaring inden for området. Socialrådgiver Dorthe uddyber yderligere, hvad hun gør for, at den gode relation bliver dannet:

“(...) Så laver jeg med dem der har angst, der laver jeg en aftale om, at hvis det hele bliver for meget, så er det okay hvis de bare rejser sig op og går og så plejer jeg at sige, du behøver faktisk slet ikke at sige farvel, fordi så ved jeg godt hvorfor du går, og jeg har aldrig nogensinde oplevet nogen der har haft brug for at gå, men de siger stort set alle sammen, at det var rigtigt rart at få det af vide, for så vidste de hvad de skulle gøre hvis det blev for meget.”

Socialrådgiver, Dorthe, s. 29

Ifølge Møllers definition af en god relation er det, at en god hjælper er en, der kan tilsidesætte egne behov og har fokus på, hvad der er bedst for den hjælpsøgende på sigt samtidig med at være til stede i den gode relation (Møller, 2014, kap. 6). Forholdet mellem de to skal være ligeværdige men ikke ligestillede, da hjælperen må tilsidesætte egne behov til fordel for den hjælpsøgende. Relationen er vigtig mellem hjælper og den hjælpsøgende for at pågældende ønsker at dele ud af sin sårbare situation. Derfor er det vigtigt, at hjælperen får dannet den gode relation fra start. Hjælperen kan inddrage egne erfaringer for at nedbryde dele af de barrierer som kan opstå mellem hjælperen og den hjælpsøgende. Hjælperens erfaringer kan derfor signalere overfor den hjælpsøgende, at de lever under de samme menneskelige vilkår (Møller, 2014, kap. 6).

I ovenstående citat lægger socialrådgiver Dorthe vægt på at skabe rammerne for en god relation ved at vise, at hun forstår borgerens behov. Dorthe fremlægger sine tidligere arbejds erfaringer for borgerne, da hun har erfaret, at det fungerer positivt og bliver taget godt imod af borgeren.

I samme citat viser Dorthe en accept af borgerens situation ved at forklare borgeren, at det er okay at forlade rummet, hvis situationen bliver for overvældende for pågældende. Dorthe opsætter klare retningslinjer i samarbejdet med borgeren, da det giver mulighed for, at pågældende kan forlade en ubehagelig situation, såfremt borgeren ikke er i stand til at bidrage på optimale vilkår. Dorthe tilsidesætter egne behov og har fokus på, hvad der er bedst for borgeren ved at give pågældende



plads. Såfremt borgeren ikke møder denne accept af deres diagnose, kan samtalen potentielt udvikle sig til en ubehagelig oplevelse, som kan påvirke relationen negativt. Socialrådgiveren vil ydermere ikke få opfyldt de eventuelle krav inden for organisationens rammer, og borgeren vil formodentligt føle sig yderligere psykisk belastet, som det fremgår af undersøgelsen omkring psykisk helbred og livskvalitet blandt sygemeldte borgere udarbejdet af Psykiatrifonden og Landsforeningen for psykisk sundhed (SIND) (Psykiatrifonden, 2019).

At bekræfte

Informanterne udtrykker alle en forståelse for, at lovgivningen er dominerende i deres arbejde med borgerne. De har en fælles forståelse for vigtigheden af at formidle lovgivningens budskab på trods af egne holdninger og værdier. Der er en tendens til, at socialrådgiverne i de fire interviews har forklaret, at de prioriterer at formidle lovgivningen til borgeren, hvorefter de ligeledes prioriterer at bekræfte borgeren i deres situation ved at udtrykke deres lignende frustrationer til dette sammen med borgeren. Socialrådgiveren Helle forklarer således:

“(...) ej jeg synes ikke at jeg brokker mig sammen med borgerne, men bare sådan at, altså bekræfter dem i at det er sku da svært, og det er sku da uretfærdigt, og det er da pisse træls altså, men det er sådan lovgivningen er (...).”

Socialrådgiver, Helle, s. 84

Ifølge Schibbye er det vigtigt, at den professionelle samarbejder med borgeren frem for at modarbejde borgeren. Ydermere skal den professionelle ifølge Schibbye bekræfte borgerens situation ved at være acceptende og respekterende i forhold til situationen, som borgeren står i. At bekræfte lægger op ad det overordnede begreb for anerkendelse. Det er nødvendigt, at borgeren oplever sine egne følelser, som bliver anerkendt af den professionelle, for at den professionelle kan hjælpe borgeren med at bearbejde sine oplevelser (Møller, 2008, kap. 1).

Ifølge ovenstående citat udtrykker socialrådgiver Helle, at hun godt kan forstå, at det er en svær situation, borgeren er placeret i, og dette kan virke bekræftende over for borgeren. Helle arbejder inden for lovgivningens rammer og giver udtryk over for borgeren, at hun ikke personligt har et ønske om at sætte borgeren i en ikke ønskværdig situation, men at hun er nødsaget til at arbejde inden for de lovgivningsmæssige rammer, som beslutter hvordan situationen udspiller sig. Borgeren kan i denne situation opleve egne følelser ved at føle uretfærdighed. Socialrådgiveren Helle anerkender



borgeren i, at det er en vanskelig situation, de er i: "(...) altså (jeg) bekræfter dem i at det er sku da svært, og det er sku da uretfærdigt (...)" (Socialrådgiver, Helle, s. 84). Dermed bidrager hun til, at det bliver lettere for borgeren at bearbejde situationen.

Alle fire informanterne udtrykker, at de arbejder ud fra den anerkendende tilgang i deres kommunikative arbejde med borgeren. Det fremgår vel og mærket af interviewene, at informanterne gør det forskelligt, men de giver alle fire udtryk for, at de arbejder ud fra anerkendelsens ingredienser.

Den professionelle omsorgsrelation

Ved at socialrådgiveren anerkender borgeren i kommunikationen, opstår der en relation mellem socialrådgiveren og borgeren. Som nævnt i teori afsnittet skabes den professionelle omsorgsrelation ved at yde omsorg og støtte til borgeren. Den professionelle omsorgsrelation består af begreberne; empati, fagkundskab og målorientering (Eide & Eide, 2012, kap. 2).

Informanterne i de fire interviews arbejder på hver deres måde med empati under en samtale med en borger. Socialrådgiveren Tanja udviser empati ved at yde omsorg og støtte til borgerne. Hun siger som følgende:

"(..) jeg gør meget ud af at sige, at jeg presser dig ikke til noget (...) så dem jeg har med depression og angst dem presser jeg ikke og det har jeg også sagt til min chef, at jeg ikke vil presse dem. Fordi det kan de godt selv og de presser sig selv 180 %, så det skal jeg ikke gøre."

Socialrådgiver, Tanja, s. 45

Empati er evnen til at lytte og til at kunne sætte sig ind i en andens situation for at forstå de følelser og reaktioner, som den pågældende har (Eide & Eide, 2012, kap. 2). Tanja udviser i ovenstående citat empati over for borgeren ved at sætte sig ind i borgerens situation og vide, at hun ikke skal presse dem yderligere, fordi hun i forvejen ved, at de presser sig selv tilstrækkeligt.

Informanterne forbereder sig individuelt inden en samtale. Forberedelsen før samtalen gøres på forskellige måder. Socialrådgiver Lise forbereder sig som følgende før en samtale:



" Men hvis jeg får en ny sag, så læser jeg alt, lægeakter, de seneste lægeakter, de seneste opfølgninger, CV'et og alt det der. Det prioriterer jeg fordi, at ellers så føler jeg ikke at jeg kan gå ind i samtalen (...)"

Socialrådgiver, Lise s. 24

Socialrådgiver Helle forbereder sig ikke før en samtale men møder i stedet borgeren, hvor de er. Helle udtaler sig:

"Jeg tror ikke at jeg gør mig så mange tanker før jeg møder personen første gang. Altså der er det jo bare et navn, og så en diagnose, og der må jeg ærligt indrømme, der sender jeg sku bare en indkaldelse og så tager stilling til det, når de møder op, fordi at det kan være simpelthen så forskelligt, hvad folk de har behov for."

Socialrådgiver, Helle s. 67-68

Shulman bruger *turning in*, hvilket betyder, at hjælperen forbedrer sin empati gennem forberedelsen til en samtale med klienten/brugeren (Eide & Eide, 2012, kap. 2). Ifølge Shulman skal hjælperen indstille sig på klienten/brugeren ved eksempelvis at forberede sig praktisk og mentalt på samtalen. Praktisk set kan det eksempelvis være gennemgang eller opfriskning af relevante informationer i sagen. Ved at hjælperen inden mødet med klienten/brugeren gennemtænker vanskelige situationer, som kan opstå, vil pågældende på den måde også have forberedt sig mentalt inden samtalen (Eide & Eide, 2012, kap. 2).

Socialrådgiverne Lise og Helle forbereder sig forskelligt inden en samtale. På trods af at Helle ikke forbereder sig før en samtale, udviser hun empati over for borgeren, da hun ved, at borgere er forskellige og har forskellige behov. I stedet for at Helle har læst om borgeren inden samtalen, er hun opmærksom på at være lydhør overfor den situation, borgeren er placeret i. Socialrådgiver Lise har mulighed for at udvise sin empati på en anden måde, da hun på grund af sin forberedelse kan sætte sig ind i borgerens situation inden mødet. Begge tilgange giver således muligheder og begrænsninger.

Udover at socialrådgiverne forbereder sig på en samtale på forskellige måder, bruger socialrådgiverne deres erfaringer fra tidligere sagsforløb. Ydermere har de på forskellige måder



kendskab til målgruppen med angst og depression. Den måde, Dorthe anvender sine erfaringer i mødet med borgeren, er:

"(...) der laver jeg en aftale om, at hvis det hele bliver for meget, så er det okay hvis de bare rejser sig op og går og så plejer jeg at sige, du behøver faktisk slet ikke at sige farvel, fordi så ved jeg godt hvorfor du går (...)"

Socialrådgiver, Dorthe, s. 29

Det andet begreb, som professionel omsorgsrelation består af, er fagkundskab. Det vil sige, at hjælperen skal have det rette kendskab til faget for at opnå en god professionel kommunikation (Eide & Eide, 2012, kap. 2). Ydermere er det vigtigt at besidde en viden om den sygemeldte borger med angst og/eller depression, for at socialrådgiveren kan sætte sig ind i borgerens situation. Socialrådgiver Dorthe har erfaret fra tidligere, at det, der giver en professionel omsorgsrelation og en god kommunikation, er ved at fortælle den enkelte borger, at pågældende kan forlade samtalen på ethvert tidspunkt uden at sige farvel. Dette viser, at Dorthe har en erfaring inden for den målgruppe, hun sidder med, og hun viser en forståelse over for borgeren, samtidig med at hun viser, at hun har kendskab til faget.

Socialrådgiveren skal hjælpe borgeren med at finde ud af, hvad de skal arbejde imod, hvilket i dette tilfælde er ordinær beskæftigelse. De to udvalgte kommuner arbejder ud fra forskellige måder at arbejde beskæftigelsesrettede. Socialrådgiver Lise udtaler sig:

"Og så skal jeg tale med dem omkring deres ABC-mål, altså hvad tænker de i forhold til arbejde, hvad skal de ud og arbejde med når først de skal være raskmeldte."

Socialrådgiver, Lise, s. 32

En af socialrådgiverne i den anden kommune fortæller, at de arbejder på en anden måde, hvor der ikke er fokus på målsætningen i de første samtaler, men først når borgeren er klar til det. Socialrådgiver Tanja udtaler sig:



"Og er du ved at være klar til en praktik, så har vi noget der hedder "job-ID", hvor man simpelthen laver ressourceprofil og går ind og finder ud af, jamen hvad kan jeg og hvad er jeg god til."

Socialrådgiver, Tanja, s. 54-55

Det sidste begreb er målorientering. Dette handler om, at hjælperen har et formål ved at kommunikere med klienten/brugeren. Hjælperen skal i samarbejde med klienten/brugeren arbejde imod en målsætning om at komme tilbage til beskæftigelse (Eide & Eide, 2012, kap. 2). Socialrådgiverne der udtaler sig i ovenstående citater, gør det med to forskellige tilgange, da Lise allerede fra ét af de første møder med borgeren skal tale med pågældende om ABC-mål i forhold til, hvad borgerens ønsker er til en fremtidig beskæftigelse. Den anden socialrådgiver Tanja taler først med borgeren om beskæftigelse, når socialrådgiveren i samarbejde med borgeren vurderer, at det vil give mening.

Axel Honneth - den solidariske sfære

Ifølge Honneths anerkendelsesteori, der omhandler den private sfære, den retlige sfære og den solidariske sfære, kan vi yderligere belyse, hvor essentielt det er, at mennesket bliver anerkendt i alle tre sfære, for at mennesket kan videreudvikle sig. Vi vil dog kun berøre den solidariske sfære for at anskue problemstillingen ud fra et samfundsperspektiv, da vi ikke tidligere har belyst problemstillingen fra denne vinkel.

De fire informanter bruger anerkendelse individuelt i deres arbejde, for at borgerne ikke skal føle sig overset. Derudover anerkender socialrådgiver Dorthe de små sejre for den enkelte borger for på den måde at belyse over for borgeren, at pågældende besidder ressourcer, som fungerer i dagligdagen. Socialrådgiver Dorthe siger:

"(...) gå i bad eller har fået luftet ud i deres lejlighed eller hvad nu det er, så kan alt være en sejr, for det enkelte menneske (...)."

Socialrådgiver, Dorthe, s. 30



I den solidariske sfære bliver mennesket anerkendt som et unikt individ og samtidig som en del af et større fællesskab. Det er også i denne sfære, at individets selvværdsættelse skabes, i det pågældende bliver anerkendt (Harder, 2014, kap. 1).

Når en borger sygemeldes, ændres deres position i samfundet. Hvor den sygemeldte borger tidligere har været en del af en arbejdsplads og en aktiv del af samfundet, sættes de nu i en position, hvor de ikke længere kan anerkendes for deres indsats på arbejdsmarkedet. De sygemeldte borgere kan samtidig få en oplevelse af at være ekskluderet fra samfundet, da de ikke føler sig som en del af majoriteten længere. Her refereres der til de borgere i samfundet, som er selvforsørgende.

Delkonklusion

Der kan på baggrund af ovenstående analyseafsnit konkluderes, at de fire socialrådgivere gør sig kommunikative overvejelser i arbejdet med sygemeldte borgere. Det kan på baggrund af analyseafsnittet konkluderes, at socialrådgiverne gør brug af den anerkendende kommunikation i samtalen med den sygemeldte borger. Dette gøres for at anerkende borgeren i et samfundsperspektiv, hvor borgeren bliver anerkendt i de relationer, som pågældende indgår i, samtidig med at der skabes selvværdsættelse. Socialrådgiverne kan også anerkende borgeren ved at benytte sig af de fire anerkendelsesingredienser i Schibbyes anerkendelsesteori; at lytte, at forstå, at acceptere/tolerere og at bekræfte. I denne teori har socialrådgiveren forudsætningen for at skabe et godt kommunikativt forløb med borgeren. Den anerkendende kommunikation giver forudsætningerne for at danne en god relation med borgeren. For at underbygge dette gør socialrådgiveren brug af den professionelle omsorgsrelation, som består af de tre elementer; empati, fagkundskab og målorientering.

Organisationens ramme

Der vil igennem dette analyseafsnit blive anvendt Harold Leavitts systemmodel for at belyse, hvordan organisationens rammer kan påvirke socialrådgiverens kommunikative arbejde med borgeren. Med henblik på at besvare problemformuleringen vil der i løbet af dette analyseafsnit ydermere blive lagt fokus på socialrådgiverenes muligheder for at arbejde med anerkendende kommunikation sammen med borgeren ud fra de rammer og vilkår, socialrådgiverne arbejder under. Samtidig vil der være fokus på de metoder, de to udvalgte kommuner arbejder ud fra, som er Christina Jagd-metoden og den empowerment orienteret tilgang for på denne måde at belyse, om det har en afgørende betydning i samarbejdet, og om socialrådgiverne afviger fra metoden. Leavitts



systemmodel ser overordnet på de ændringer, som sker i et helhedsperspektiv, hvilket er karakteristisk for en systembetragtning (Bakka & Fivelsdal, 2010, kap. 11).

De fire informanterne er igennem interviewene blevet spurgt ind til, hvordan de er blevet pålagt at arbejde kommunikativt med borgeren i den organisation, de arbejder i, hvis dette er tilfældet. Informanterne har besvaret spørgsmålene under dette emne med udgangspunkt i den metode, de er pålagt at anvende i deres arbejde samt et bidrag fra deres egen arbejdserfaringer med netop fokus på de sygemeldte borgere med angst og/eller depression.

Variablen opgaver

To af informanterne gav i deres interview udtryk for, at der var visse opgaver, som de skulle have fokus på i løbet af de første par samtaler med den sygemeldte borger. Dette er opgaver, som de er blevet pålagt af deres organisation, da de anser det som et vigtigt redskab i den sygemeldte borgers vej tilbage på arbejdsmarkedet:

“(...) Jeg skal have talt med dem om, selvfølgelig hvorfor er de sygemeldte og hvad er behandlingen (...) Men jeg skal også tale med dem om, KRAMS faktorerne (...) Og så skal jeg tale med dem omkring deres ABC-mål. Altså hvad tænker de i forhold til arbejde. Hvad skal de ud og arbejde med når først de skal være raskmeldte.”

Socialrådgiver, Dorthe, s. 32

Hvis kommunerne ansues ud fra Leavitts systemmodel og har fokus på variablen opgaver, ses kommunen som en organisation, hvor der er pålagt visse opgaver, som skal udføres (Bakka & Fivelsdal, 2010, kap. 11). Der findes forskellige opgaver i organisationen. Det kan være opgaver, som de ansatte er rutineret i eller nye opgaver, der kun skal udføres én gang. Opgaverne i den enkelte organisation kan ifølge Leavitts teori ændre sig over tid grundet interne eller eksterne årsager (Bakka & Fivelsdal, 2010, kap. 11). Socialrådgiverne i de to kommuner er pålagt visse opgaver, som skal udføres som led i et sagsforløb. Opgaverne kan løbende ændre sig, såfremt der sker ændringer eksternt, eksempelvis i lovgivningen, som dermed sætter nye krav til de sygemeldte borgere og samtidig til socialrådgivernes arbejde. Der kan også ske ændringer internt i organisationen, som dermed også kan gå ind og sætte nye krav til, hvad socialrådgiverne eksempelvis skal drøfte med borgeren.



På nuværende tidspunkt er socialrådgiverens opgave ifølge sygedagpengeloven at tilrettelægge og gennemføre et individuelt og fleksibelt opfølgingsforløb jf. SDPL § 8. Socialrådgiveren skal, som nævnt tidligere i afsnittet om de lovgivningsmæssige rammer, ydermere indhente oplysningsskema, visitere, afholde samtaler, foretage en samlet vurdering for indsats, og iværksætte den rette indsats for at fremme borgerens mulighed for at vende tilbage på arbejdsmarkedet. Vores målgruppe taget i betragtning kan dette ses som en udfordring, da sygemeldte borgere med angst og/eller depression kan have svært ved at deltage i disse opfølgingsmøder grundet deres psykiske problemstilling. Her ses det, at handlingsrationalet New Public Management er styrende, da der er fokus på økonomisk tænkning og effektivisering på området, og det som nævnt ovenstående kan være svært for netop denne målgruppe at leve op til de krav, der bliver stillet for at modtage sygedagpenge. Vi mener derfor, at New Public Management tankegangen kan overse borgerens behov, hvilket kan være særligt problematisk over for sygemeldte borger. De er åbenlyst sygemeldt af en grund og har potentielt ikke ressourcerne til at opfylde kravene. Grundet, at denne målgruppe kan have svært ved at leve op til de krav, der ifølge sygedagpengeloven er, mener vi, at det er essentielt, at socialrådgiveren får dannet den gode relation til borgeren, da socialrådgiveren bliver et unikt individ for borgeren. Dette giver socialrådgiveren mulighed for at have et godt kommunikativt forløb med borgeren, så pågældende kan føle sig set og hørt i samarbejdet og på denne måde ikke frygte og få yderligere tankemylder over deres tid i systemet. Med dette refereres der til angstens udtryksformer, som kan vise sig i flere forskellige former i løbet af en samtale. Angsten kan eksempelvis vise sig kognitivt hos borgeren gennem tanker og forestillinger om, hvad der skal ske i en given situation (Simonsen & Møhl, 2010, kap. 19).

En af informanterne uddyber i følgende citat, hvilke opgaver og rammer socialrådgiverne skal arbejde inden for rent organisatorisk og lovgivningsmæssigt:

“(...) Vi har jo ting vi skal gøre. Vi skal bruge den her ikke også, vi har lovgivning og så har vi jo interne regler i forhold til hvad vi skal overholde osv. Ellers så det jo egentligt op til os hvordan vi som rådgiver gør det.”

Socialrådgiver, Lise, s. 25

Ifølge Leavitt er nogle opgaver rutineprægede, mens andre er engangsopgaver. Opgaverne kan enten være beskrevet uklare eller præcise (Bakka & Fivelsdal, 2010, kap. 11). I én af kommunerne



er der stillet krav til, hvad socialrådgiveren skal drøfte med borgeren i løbet af de første samtaler. Dette anser vi som rutineprægede opgaver for socialrådgiverne, da de skal igennem KRAMS-faktorerne og ABC-mål med hver enkelt borger, de møder. KRAMS faktorerne er Kost, Rygning, Alkohol, Motion og Stress. Disse faktorer kan påvirke borgeren i dagligdagen, og derfor ser den ene kommune det som vigtigt at gennemgå disse, da det kan være med til at forbedre udviklingen i borgerens sagsforløb. Ydermere skal de drøfte de ovenstående ABC-mål, hvor borgeren er i fokus og skal sætte sine jobønsker i rækkefølge fra A-C (<https://star.dk/media/1648/samtaletekniske-redskaber.pdf>). De rutineprægede opgaver kan dog ændre sig over tid, hvis der findes nyere værktøjer, som viser sig at fungere bedre, eller hvis der sker en påvirkning af omgivelserne udefra. En ændring i opgaverne vil således påvirke aktørerne, da deres arbejdsopgaver vil ændre sig.

Variablen aktører

Informanterne har gennem interviewene givet udtryk for, at deres viden kommer i spil ved, at de i samtalen med borgerne har kendskab til målgruppen. Socialrådgiver Lise udtaler sig i følgende citat om den frihed, hun kan opleve ved at benytte sig af sin egen viden og holdninger til en sag men samtidig forholde sig inden for de rammer, hun er pålagt:

" (...) vi har lovgivning og så har vi jo interne regler i forhold til hvad vi skal overholde osv. Ellers så det jo egentligt op til os hvordan vi som rådgiver gør det."

Socialrådgiver, Lise, s. 25

Variablen aktører i Leavitts systemmodel indeholder de ansattes viden, værdier og holdninger (Bakka & Fivelsdal, 2010, kap. 11). Dette indebærer socialrådgivernes fagpersonlige overvejelser i arbejdet med borgerne, som kan belyse, de handlinger socialrådgiveren udfører i forhold til organisationens opgaver. Socialrådgiver Lise uddyber i ovenstående citat, at der er visse interne regler samt lovgivning, hun skal forholde sig til, men ellers er arbejdet frit og op til den enkelte. Her mener vi, at det er vigtigt, at socialrådgiveren får udført det sociale arbejde i det tempo, som borgeren har behov for. Det gavner ikke borgeren at blive presset ind til et opfølgingsmøde, hvis borgeren ikke er i stand til dette. Til trods for at der er regler og opgaver, som skal overholdes og udføres, kan socialrådgiveren gøre det i et tempo, som er passende for den enkelte borger. Her handler det



grundlæggende om, at socialrådgiveren skal kunne læse borgerens verbale og nonverbale sprog for at vide, hvor meget borgeren kan presses.

Variablen aktører bliver som nævnt tidligere i analyseafsnittet påvirket af variabelen opgaver, da ændringer i opgaverne vil have indflydelse på aktørernes arbejde. Samtidig vil variabelen struktur blive påvirket af opgaver og aktører, hvis der sker ændringer i én af disse variabler. Hvis der sker ændringer i opgaver, kan det sætte de ansatte i et dilemma, da de således skal arbejde inden for nogle ramme, der er opstillet efter den øverste ledelse i organisationen, hvilke de ansatte muligvis ikke mener er optimale for den enkelte borger.

Variablen struktur

Igennem interviewene har informanterne givet et indblik i, hvorledes deres organisation er inddelt i afdelinger. Der har vist sig at være en forskel i den måde, de to kommunerne inddeler sig rent organisatorisk, hvilket, vi formoder, kan have en påvirkning på den fagkundskab, den enkelte socialrådgiver besidder. I den første kommune er de inddelt i specialiseringer, hvor én af grupperne kun håndterer sager, der har med borgere, der er sygemeldte på baggrund af psykiske lidelser at gøre. Modsat den anden kommune, hvor nogle af socialrådgiverne er inddelt i specialteam, mens de resterende socialrådgivere varetager alle øvrige sygemeldinger. To af informanterne fra hver sin kommune udtaler sig:

“Der er specialiseringer herinde. Det vil sige vi er i et team det er egentlig hele den her gang, mere eller mindre (...).”

Socialrådgiver, Lise, s. 5

“Nej. Der er nogle der er i specialteams (...) Men de sidste af os vi har alle mulige”

Socialrådgiver, Tanja, s. 53

Variablen struktur er ifølge Leavitt den måde, organisationen er organiseret hierarkisk på. Der findes beslutningstagere, som sidder i toppen, der har en afgørende rolle i forhold til den måde, selve organisationen arbejder på, og så er der aktørerne, som er de ansatte, der skal indordne sig efter rammerne (Bakka & Fivelsdal, 2010, kap. 11).



Når der sker ændringer i strukturen, vil der ifølge Leavitts teori altid komme ansatte i klemme. Dette kan være, hvis en ændring betyder, at den enkelte socialrådgiver skal gå i mod, hvad der menes at fungere, hvilket kan anskues som etisk dilemma. Denne problemstilling vil blive analyseret i næstfølgende analyseafsnit.

I den ene kommune er rammerne opstillet, så socialrådgiverne sidder inddelt i teams med bestemte målgrupper. På baggrund af dette vil socialrådgiveren højst sandsynligt opnå et større kendskab til borgere med angst og/eller depression og muligvis have en større viden om eksempelvis angstens udtryksformer (Simonsen & Møhl, 2010, kap. 19). Dette kan betyde, at socialrådgiveren kan opnå en større fagkundskab og have en viden om, hvorfor borgerne agerer, som de gør under en samtale. Socialrådgiver Dorthe udtaler sig følgende:

“(...) og så laver jeg med dem der har angst, der laver jeg en aftale om, at hvis det hele bliver for meget, så er det okay hvis de bare rejser sig op og går og så plejer jeg at sige, du behøver faktisk slet ikke at sige farvel, fordi så ved jeg godt hvorfor du går (...).”

Socialrådgiver, Dorthe, s. 29

Ifølge Leavitt er strukturen som nævnt tidligere den måde, den enkelte organisation er opbygget på (Bakka & Fivelsdal, 2010, kap. 11). Da én af kommunerne sidder inddelt i teams, mener vi, at socialrådgiverne har baggrunden for at imødekomme borgeren bedst muligt, da de har et bredt kendskab til målgruppen. Ved at socialrådgiverne sidder inddelt i forskellige specialiseringer, kan det dog også ses som en ulempe og muligvis medføre barrierer i forhold til relationen med borgeren. Dette kan ende ud i et socialrådgiverskifte, som kan være med til at svække relationen, som der måske lige er blevet opbygget. Socialrådgiver Lise tilføjer: *“Så nogle gange, så kan de godt starte deroppe, ryge ned til os, og så ende ude i noget andet (...).”* (Socialrådgiver, Lise, s. 16). Ved sådan et socialrådgiverskifte kan den relation, som en person har brugt tid på at opbygge, blive ødelagt, da borgeren bliver sendt videre, og dette kan give en følelse af at starte fra ny, og borgeren kan derfor muligvis have en negativ indstilling til den næste socialrådgiver.

Informanterne blev spurgt ind til, hvorledes de blev målt internt i afdelingerne i forhold til, hvor mange sager de har og får lukket. I den ene kommune bliver der målt på forskellige parametre. Én af socialrådgiverne giver, ved spørgsmålet om hvordan hun har det med dette, udtryk for, at hun har skulle vænne sig til tanken og føler sig nødsaget til ikke at skulle anse det som et problem.



Socialrådgiver Lise fortæller om den interne måling:

“Ja. Vi bliver målt på hvor mange, ja, om vi holder alle samtalerne rettidigt. Og, hvad hedder det, om hvor vi ligger henne i forhold til varighed af sagerne. Altså hvor lange de er inden de bliver raskmeldt. Så varigheden på gennemsnittet får vi ud i teamet hver især”

Socialrådgiver, Lise, s. 19

Den interne måling anses som endnu et tegn på New Public Management. Vi mener, at målingen udføres som et led i en effektivisering af socialrådgivernes arbejde, ved at de bliver ført ajour med udviklingen i deres sager.

De tidligere nævnte variabler; opgaver, aktører og struktur påvirker ligeledes variabelen teknologi, hvis der sker ændringer i disse. Teknologi-variablen kan påvirkes ved ændringer i strukturen, da den øverste ledelse kan træffe en beslutning om at indføre en ny arbejdsmetodik, som de ansatte skal arbejde efter. Dette vil påvirke variabelen teknologi, da den metode, socialrådgiverne er pålagt at arbejde efter, vil blive ændret.

Variablen teknologi

Informanterne blev gennem interviewet spurgt ind til, hvorledes de er pålagt at arbejde efter en bestemt arbejdsmetodik i den organisation, de er ansat i. To af informanterne uddyber i følgende to citater, hvordan der arbejdes i deres kommune samt hvilke metoder, de er pålagt:

“Vi bruger meget empowerment. Altså empowerment er rigtig vigtig i vores kommune, det her med at sige, det er dig, det er dit liv, bolden er ovre ved dig.”

Socialrådgiver, Tanja, s. 49

“Altså overordnet set så, har vi sådan en Christina Jagd tilgang omkring ressourceorienterede-samtale.”

Socialrådgiver, Dorthe, s. 30

Ifølge Leavitts systemmodel indeholder variabelen teknologi, de redskaber som organisationen anvender i arbejdet for at kunne udføre sine opgaver (Bakka & Fivelsdal, 2010, kap. 11).



De to kommuner arbejder ud fra forskellige teknologier; Empowerment og Christina Jagd-metoden. Disse må derfor anses som udfaldsgivende for, hvordan socialrådgiverne udfører deres arbejde.

I den ene kommune arbejdes der ud fra en empowermentorienteret tilgang. Empowerment kan anskues ud fra tre perspektiver (Andersen, Henriksen, Mejlvig & Uggerhøj, 2017, kap. 6). Vi har fået en forståelse af, at der i denne kommune arbejdes ud fra den neo-liberalistiske forståelse af empowerment begrebet. Den neo-liberalistiske forståelse betyder, at den enkelte borger skal tage ansvar i eget liv, både for deres succesoplevelser men også deres fiaskoer (Andersen, Henriksen, Mejlvig & Uggerhøj, 2017, kap. 6). Socialrådgiver Tanja udtaler sig:

“Vi bruger meget empowerment. Altså empowerment er rigtigt vigtig i vores kommune, det her med at sige, det er dig, det er dit liv, bolden er ovre ved dig (...) Så det er borgerens ansvar og det er borgerens liv og det her med at tage ansvar og det er supersvært, når man har en svær depression at tage ansvar, men det er jo så det vi arbejder hen mod.”

Socialrådgiver, Tanja, s. 49

Ovenstående citat giver os en forståelse af, at empowerment-tilgangen kan give den enkelte socialrådgiver frihed i arbejdet med de sygemeldte borgere. Vi ser, at empowerment-metoden giver frihed, da de to informanter fra samme kommune lægger vægt på, at det eneste, denne organisation arbejder ud fra, er, at *“(...) det er borgerens ansvar (...)”* (Socialrådgiver, Tanja, s. 49). Vi anskuer derfor deres arbejde som værende støttende over for borgeren, da de lægger fokus på *“(...) Jeg råder og vejleder og jeg fortæller dem hvad muligheder der er (...) jeg synes folk de ejer deres egne forløb (...)”* (Socialrådgiver, Helle, s. 79).

I den anden kommune arbejdes der ud fra Christina Jagd-metoden, som er en ressourceorienteret tilgang med fokus på borgerens ressourcer og anerkendelsen heraf. Metoden indeholder fire punkter, som socialrådgiveren skal gennemgå (Jagd, 2015).

“Jeg prøver på at kigge på det når jeg har en borger der er svær, så bruger jeg lige det her skema og tænker hvordan får jeg den her borger til at åben sig. Dem der der er helt lukket i for eksempel. Ja, dem der ikke vil samarbejde osv. Der kigger jeg på den men ellers.”

Socialrådgiver, Lise s. 17



Det ses af ovenstående citat, at Lise anvender metoden, når hun oplever modstand i hendes kommunikative arbejde med borgeren. Metodens redskaber giver således muligheder, når socialrådgiverne ser begrænsninger i det sociale arbejde. Metodeanvendelse kan derfor ansues som en kvalitetssikring af arbejdet, da den former en standard i kvaliteten i socialrådgivernes arbejde. Socialrådgiver Lise giver også udtryk for, at hun afviger fra metoden, når hun ikke finder den relevant i hendes arbejde. Metoden er faseinddelt og ligger således ikke op til store variationer i sagsforløbet, hvilket, kan være årsagen til, at Lise i ovenstående citat giver udtryk for, at hun afviger i de velfungerende borgerforløb.

Ifølge Leavitts systemmodel kan der i teknologi-variablen måles på arbejdsprocesser med udvalgte IT-redskaber, hvilket kendetegnes som hardware. Den enkelte kommune kan vælge at lave kvalitetskontrol og føre ajour med deres ansattes arbejde. Som nævnt i ovenstående afsnit om variabelen struktur blev informanterne spurgt ind til dette for at høre, om det havde en betydning i forhold til den måde, de arbejder på: *“(...) det har jeg skulle vænne mig til. Men det er sådan det er”*. (Socialrådgiver, Lise, s. 20). Vi anskuer, at dette kan være en barriere for udførelsen af det sociale arbejde, hvis socialrådgiverens tanker ligger et andet sted med fokus på at ende godt i målinger, som bliver delt med resten af ens kollegaer. Vores forståelse af ovenstående lægger sig op ad handlingsrationalet New Public Management, da dette rationale som nævnt tidligere i projektet har fokus på, hvad der er med til at skabe en omkostningseffektiv organisation (Bømler, 2015, kap 4).

Delkonklusion

På baggrund af ovenstående analyseafsnit kan det konkluderes, at kommunen som en organisation kan ansues ud fra en systembetragtning. Organisationen kan blive påvirket internt og eksternt, eksempelvis hvis der kommer en ny reform vil omgivelserne, altså lovgivningen, påvirke organisationens opgaver. Hvis der sker en ændring i hvilke opgaver, der skal udføres, vil det automatisk have en påvirkning på aktørernes arbejdsopgaver. Dette kan have en betydning for socialrådgiverens arbejde og eventuelt placere pågældende i en situation, hvor der kan opstå et etisk dilemma i forhold til, hvad socialrådgiveren rent formelt skal gøre, men ikke nødvendigvis mener, er det rigtige for den enkelte borger at gøre. Ændringer internt i organisationen kan ligeledes påvirke de andre variabler. Hvis organisationen vælger at ændre teknologien, altså den metode socialrådgiveren skal arbejde efter i en samtale med en borger, påvirker dette aktøren og har en



indvirkning på, hvordan socialrådgiveren skal kommunikere med borgeren. Teknologien kan ydermere påvirke opgaverne, da en bestemt arbejdsmetodik kan sætte krav til, hvilke opgaver socialrådgiveren skal nå under en samtale. Strukturen kan ligeledes påvirke aktørerne ved eksempelvis at dele de ansatte ud i specialiseringer, som kan have en betydning for deres arbejde. Da disse fire variabler er gensidigt afhængige af hinanden, har alle fire variabler en påvirkning på det kommunikative arbejde, som socialrådgiveren udfører.

Etisk analyse

De tidligere analyseafsnit har givet anledning til et analyseafsnit omkring de dilemmaer, som socialrådgiverne på dette område befinder sig i, når de dels skal overholde de lovgivningsbestemte rammer samt vægte det sociale og helhedsorienterede arbejde (Harder, 2014, kap.1). Guldagers helhedssyn ses i samspillet mellem individ, gruppe, institutions- og samfundsniveau og skaber et helhedssyn ud fra faserne i Guldagers helhedsmodel (Harder, 2014, kap.1).

Disse dilemmaer belyses ud fra Aadlands definition af omsorgs- og pligtetik for at bidrage til at skabe en dybere forståelse af dilemmaerne, som socialrådgiverne udsættes for, og som således kan påvirke de kommunikative overvejelser i samarbejdet med borgeren.

Lovgivning som autoritet

I de fire interviews spørges informanterne ind til deres arbejde med lovgivningen på området i forhold til deres refleksioner om det sociale arbejde. Socialrådgiverne udtrykker hertil deres frustrationer og arbejde med lovgivningen, og hvordan de prioriterer og vægter lovgivningen og det sociale arbejde. Socialrådgiver Helle siger som nedenstående:

"Lovgivningen er ikke mit hjerteblod, så jeg er ikke til for at skulle forsvare noget af det, jeg skal bare forklare det (...)"

Socialrådgiver, Helle, s. 76

Aadland beskriver pligtetikken som den rigtige handling, som ikke nødvendigvis er i overensstemmelse med moralske principper. Handlingen er således ikke nødvendigvis i overensstemmelse med, hvad der opfattes som godt, og ikke nødvendigvis med omtanke på, hvad dette kunne føre til. En pligtetiker er således bundet af et autoritativt regelsæt.



En pligtetiker følger autoriteter, hvilket både kan være ydre instanser i form af for eksempel Gud eller stat eller egne indre overbevisninger i form af samvittighed, praktisk fornuft eller subjektiv tolkning. Pligtetikerer følger ikke reglerne af frygt for straf, men i stedet fordi de anerkender, at autoriteten har ret i sine krav, og derfor frivilligt underkaster sig autoritetens principper. Lovgivningen skelner mellem tilladt og ulovligt og bygges således på en pligtetisk tankegang. Loven håndhæves ved sanktioner, hvoraf autoriteten staten fremgår. Disse retningslinjer kan derfor ansues som pligtetiske færdselsregler for handlingerne. På trods af at reglerne kan fremstå generelle og lægge op til en individuel tolkning, vil brud herpå kunne føre til eksempelvis straf eller eksklusion (Aadland, 2013, kap. 5).

I ovenstående citat udtrykker socialrådgiver Helle sit forhold til lovgivningen. Ud fra Aadlands teori kan citatet forstås som, at Helle udtrykker hendes forståelse af lovgivningen som en autoritet men ligeledes ikke ser den som hendes eget "Hjerteblod", hvorfor hun blot forklarer den for borgeren, da dette er hendes pligt som socialrådgiver. Helle anerkender dog, at lovgivningen har ret i sine krav, hvorfor hun formidler og derfor også træffer afgørelse i henhold til lovgivningen på trods af, at den på baggrund af hendes citat må antages ikke at være i overensstemmelse med hendes personlige moralske principper.

I et af interviewene spørges socialrådgiveren ind til, om hun tænker over, hvordan hun formidler til borgerne, at hun som udgangspunkt ikke kan forlænge deres sag efter de 22 uger og om, hvorvidt hun tænker over, at dette ikke bliver en trussel, hvor borgeren opfatter, at de skal "bevise" deres sygdom. Hun svarer hertil som følgende:

"Nej for du bliver sku nødt til ret køligt bare at sige, som udgangspunkt er det hertil, fordi ellers bliver de så overrasket, når sygedagpenge så ikke kan forlænges, og så er de endnu mere på skideren, for så har de ikke haft noget tid til at forberede sig på det, så man er nødt til bare at sige, altså bare. Jeg distancerer mig måske også bare fra det og bare refererer det direkte til lovgivningen (...) jeg synes ikke at jeg brokker mig sammen med borgerne, men bare sådan at, altså bekræfter dem i at det er sku da svært."

Socialrådgiver, Helle, s. 84



Der kan i pligtetikken opstå problematikker inden for professionelt hjælpearbejde, såfremt pligtetikken opfattes i en rendyrket form, da det således kan medføre manglende hensyntagen til den menneskelige faktor. Hjælperen bliver i så fald styret af retligheder og lovgivning frem for menneskets situation og sind. Dette kan føre til kasseinddeling og standardiserede holdninger og behandling, hvor borgerens individuelle holdning overses (Aadland, 2013, kap. 5).

Pligtetikken kan ydermere i rendyrket form give mangel på fleksibilitet, da den ikke giver udgangspunkt for undtagelser fra regelsættet. Problematikken kan ligeledes opstå, når to regler er aktuelle i samme situation, og der således opstår en pligtkollision (Aadland, 2013, kap. 5).

Aadland siger således, at den pligtetiske teori både har stærke og svage sider, da den dels skaber klarhed, fordi de faste værdier kan være grundlag for stabile normer, men også kan ligge til grund for en udelukkende lovgivningsmæssig tankegang (Aadland, 2013, kap. 5).

I ovenstående citat konfronteres socialrådgiveren Helle med problemstillingerne, som udspiller sig af Tina Bømlers Bog, "Når de syge skal arbejde", hvor borgerne udtrykker frustration over en følelse af at skulle bevise deres sygdom (Bømler, 2019). Socialrådgiver Helle udtrykker hertil sine overvejelser om, hvorfor hun netop kommunikerer dette ud fra pligtetikken. Helle begrundet dette med en bevidsthed om hendes syn på, at borgeren hurtigst muligt har krav på at høre det værste tænkelige scenarie af deres sag, således at borgeren har mulighed for at forberede sig på dette.

I en sag om sygedagpenge er der et større økonomisk incitament, da borgerne kommer fra løn og dermed muligvis en væsentlig højere indkomst. Såfremt deres sag ikke kan forlænges, vil de overgå til en indkomst på potentielt kun det halve af deres vanlige indkomst på blot 22 uger. De fire informanter giver udtryk for, at denne besked kan være imod deres hensyntagen til menneskelige faktorer, men at de føler, at det er deres pligt at være ærlige og umiddelbare over for borgerne. *"Borgerne de har krav på at få at vide så hurtigt som muligt, hvordan deres situation den ser ud sådan at de kan forberede sig bedst muligt (...) Så der er ingen grund til at vi går og holder på kortene"* (Socialrådgiver, Dorthe, s. 40). De fire informanter giver alle udtryk for, at de i disse tilfælde dækker deres egen personlige holdning og omsorg for borgeren bag lovgivningen, da de er bevidste om, at denne viden er bedst for borgeren på trods af, at den synes hård.

Helle underbygger sin formidling af lovgivningen med en anerkendende kommunikation, da hun efter hendes forklaring af lovgivningen udtrykker hendes forståelse for borgerens situation: *"bekræfter dem i at det er sku da svært."* (Socialrådgiver, Helle, s. 84). Såfremt at en socialrådgiver ikke formår



at underbygge dette ligeså, kan det frygtes, at borgeren vil opfatte socialrådgiverens udtalelse som uden hensyntagen til deres situation og dermed ydmygende og ubehageligt.

Socialrådgiverskift

Drivkraften for valg af profession for de fire socialrådgivere var meget forskellige. En fællesnævner for dem alle var dog en trang til at hjælpe borgere i deres situation.

"(...) jeg var meget optaget af, en retfærdigheds tanke, at alle mennesker er lige meget værd og alle mennesker skal have ligebehandling uanset hvad land de kommer fra, og hvad de fejler, hvad uddannelsesbaggrund og sådan noget. Også synes jeg bare det blev som socialrådgiver man havde mulighed for sådan måske at skabe retfærdighed for nogle af dem der har det allersværest, jeg tror det var det der sådan drev mig til at blive socialrådgiver."

Socialrådgiver, Helle, s. 66

Aadland beskriver omsorg som en impuls til at hjælpe og medfører derfor et ansvar for den anden som en grundlæggende værdi. Omsorgen stammer derfor fra relationen og er mest synlig blandt familie, venner eller for social- og sundhedsarbejdere. Omsorgen udspiller sig også på makroniveau i form af diverse tilbud såsom hospitaler og diverse frivillige tilbud samt sociale tilbud. Omsorgen udspiller sig også på et statsligt og et institutionelt niveau i mange samfund. Selv hvor der ses dårligt udbyggede offentlige omsorgssystemer, ses der en kompensation i form af uformelle hjælpeordninger. Det bliver således et fællesmenneskeligt kendetegn, at vi har behov for at yde og modtage omsorg (Aadland, 2013, kap. 5).

Mennesket bliver anset som et konkurrencepræget individ, hvor pågældende har til formål at sikre sig selv. Men omsorgsdimensionen påvirker det konkurrenceprægede individ, da ingen ifølge Aadland ønsker at være alene i rigdom. Mennesket er på trods af, at de er konkurrenceprægede også altruistiske og dermed villig til at give uden forventning om at få tilbage. Omsorgsetikken udspilles således på denne tankegang og danner et etisk grundlag for mange social- og sundhedsarbejdere (Aadland, 2013, kap. 5).

Aadland kritiserer omsorgsetikken for ikke at kunne skelne mellem nære og fjerne relationer. Kritikken af omsorgsetikken har fokus på mødet med den enkelte person frem for at bekymre sig om



mødet med de resterende personer, som eksempelvis kan være familie, kollegaer eller fremtidige klienter. Mødet med den enkelte person kan således overstråle alt øvrigt og i værste fald komme til at virke selvudslettende, da omsorgen for blandt andet en selv kan synes uvæsentlige (Aadland, 2013, kap. 5).

Socialrådgiver Helle har valgt en arbejdsplads i en af de offentlige omsorgssystemer. Hun udviser et behov for at yde en omsorg og hjælp overfor borgere. Helle udtrykker i ovenstående citat et behov for at skabe retfærdighed for, at alle bliver behandlet lige, uanset hvad borgeren kommer fra. Vi anskuer således, at Helles baggrund for valg af profession læner sig op ad omsorgsetikken. Helle udviser et uselvisk behov for at yde en indsats over for borgere uden forventning om at få noget tilbage. I relation til kritikken af omsorgsetikken kan dette behov derfor frygtes at blive selvudslettende for socialrådgiveren, da omsorgsetikken kommer til at være den primære fokus i deres arbejde med målgruppen.

I de fire interviews fortæller informanterne som nævnt i ovenstående analyseafsnit om, hvordan de i deres kommune modtager borgeren, når de sygemeldes. Mens den ene kommune er inddelt i teams, hvori borgeren kan flytte sig fra team til team afhængig af, hvordan deres sag udvikler sig, har socialrådgiverne i den anden kommune en bred skare af borgere med forskellige problemstillinger. I den førstnævnte kommune kan borgeren dermed møde flere socialrådgivere i løbet af blot de 22 uger, hvori de er sygemeldt på grund af organisatoriskbestemte strukturer. I begge kommuner udtrykker socialrådgiverne deres bekymring for, at borgerne med disse problemstillinger indgår i et forløb, hvilket som udgangspunkt blot er 22 uger, hvorefter de formodentligt vil være nødsaget til at overgå til et andet forløb og dermed også en ny socialrådgiver.

Socialrådgiver Dorthe uddyber i følgende citat en af de problemstillinger, hun ser i forbindelse med lovgivningen om forlængelsesmulighederne:

“(...) jeg synes det er ærgerligt og jeg synes det kan være med til at presse borgerne og det er rigtig synd for dem et eller andet sted altså, at de lige når og får opbygget tillid til én og så videre til næste rådgiver og der er også mange borgere som der, det hjælper jo ikke en borger at vide, fordi tit nogen gange så kan jeg jo sige allerede i starten af en sygemelding, jeg kommer ikke til at kunne forlænge den her sag og så har borgeren ligesom en økonomisk bagkant på som der hænger over dem og det tror jeg heller ikke på er med til at flytte folk (...).”

Dorthe, Socialrådgiver, s. 39-40



Aadland inkluderer her viden fra teolog Knud Ejler Løgstrup, som lægger vægt på relationen mennesker imellem og tillid. Løgstrup beskriver ikke tillid som at stole på nogen men derimod at udlevere sig til en anden, således at man giver den anden mulighed for at få magten over en (Aadland, 2013, kap. 5).

Magtforholdet opstår dermed, når en borger søger hjælp hos en socialrådgiver og dermed viser socialrådgiveren en tillid, som giver pågældende magten over dem. Det etiske ligger i, hvordan socialrådgiveren håndterer den magt, som gives til dem gennem tilliden. Der er ikke nogen korrekt måde at gøre det på, hvorfor dette er op til et individuelt skøn.

I det ovenstående citat fortæller socialrådgiver Dorthe, hvordan hun føler, at en lovbestemt tidsfrist kan være med til at bryde den tillid, som er opstået mellem hende og en borger. Hun indgår i relationen som hjælper og udviser en bekymring for, at borgerne bliver presset af tidsbegrænsninger, hvilket, hun synes, er synd for dem. Hun udtrykker ydermere en bekymring for, at borgeren ikke kan "flytte sig" under dette pres. I relation til Aadlands forståelse kan det anskues, som at socialrådgiveren i dette tilfælde bliver nødsaget til at bryde tilliden til borgeren. Dette tillidsbrud tager magten over borgeren og passiviserer dem i egen sag. Hvad enten det er på grund af organisatorisk bestemte strukturer eller de lovgivningsbestemte tidsfrister, er borgeren nødsaget til at starte op ved en ny socialrådgiver. Når borgeren påbegynder et forløb i forbindelse med deres sygemelding, møder de deres socialrådgiver og udleverer sig til denne person og ligger dermed sit liv i deres hænder. Tilliden bliver dermed brudt, når socialrådgiveren er nødsaget til at videregive sagen til en anden socialrådgiver. Borgeren bliver efterfølgende nødsaget til at vise en ny socialrådgiver tillid, og måske flere, såfremt sagen videregives yderligere.

Opfølgning og forlængelse

Socialrådgiverne udtrykker en særlig bekymring omkring målgruppen, som er sygemeldt i forbindelse med angst og/eller depression, da de er bevidste omkring sygdommens karakter og udtryksformer. Socialrådgiverne er også bevidste om, at borgerne oftest udfordres ved blot et fremmøde i forbindelse med opfølgning af deres egen sag. Socialrådgiverne viser høj grad af forståelse for disse problemstillinger og henviser alle fire til muligheden for at afholde samtaler over telefonen frem for faktisk fremmøde. Socialrådgiver Tanja udtaler sig som følgende:



“Det kan godt være reglerne siger, at vi skal mødes personligt hvis ikke man er i en aktivitet, men har man en dårlig dag og ikke kan komme ud ad døren, jamen så skal jeg da ikke pres og sige, jamen det skal du. Fordi vi kan ligeså godt tage den telefonisk så.”

Socialrådgiver, Tanja, s. 46

En enkelt af de fire socialrådgivere har dog gjort sig overvejelser om, hvordan dette kan være til gunst for borgeren, hvilket hun kommenterer på i nedenstående citat:

“Det der er så forbandet ved sygedagpengene kan man sige, det er at du kan godt aftale med din borger i sygedagpenge at vi snakker lige kort i telefon hver fjerde uge. Det burde ikke forstyrre din ro helt vildt. Det synes jeg også er ret lempeligt, men du skal samtidig også informere din borger om, men du skal bare være klar over, jo mindre kontakt vi har, jo større er din sandsynlighed også for at dine sygedagpenge ikke bliver forlænget. Fordi så ved vi ikke nok om, altså sådan til revurderingstidspunktet. (...) Jeg tænker egentlig godt at man kan lave et ret lempeligt sygedagpengeforløb, men samtidig skal man også bare. Jo længere man er, når vi når de 22 uger, jo større sandsynlighed er der også for at ydelsen bliver forlænget. Og de vil jo gerne have den høje ydelse.”

Socialrådgiver, Helle, s. 78

I forbindelse med denne problemstilling stilles socialrådgiveren ifølge Aadlands etikker over for både omsorg- og pligtetikken. Omsorgen til borgeren udtrykker sig i deres forståelse af angstens udtryksformer, hvorved de i stedet for at presse borgeren til et fremmøde på jobcenteret i stedet anerkender deres sygdom nok til at tage samtalen telefonisk. Pligtetikken udtrykker sig i pligten til opfølgning og en overvejelse om forlængelsesmuligheder efter de 22 uger.

Socialrådgiveren Helle bringer dog et nyt aspekt af både omsorgs- og pligtetikken ind, da hun fortæller sine overvejelser omkring det dilemma, som opstår i forbindelse med opfølgning. Helle bringer et omsorgsaspekt ind i fremmødet i jobcenteret, som de andre informanter har anskuet anderledes, da deres omsorg har bestået i at skåne borgeren. Helle viser omsorg i at udføre hendes lovgivningsbestemte pligt i form af opfølgning grundigt nok til, at hun har, hvad der må formodes at være et mere helhedsorienteret syn af borgeren, som dermed kan bidrage til en mulig forlængelse af sygedagpengesagen, som gavner borgerne på sigt.



Delkonklusion

På baggrund af ovenstående analyseafsnit kan det konkluderes, at socialrådgiverne, som arbejder med målgruppen, kan påvirkes af faktorer, som kan have afgørende betydning for deres kommunikative arbejde. Pligtetisk påvirkes socialrådgiverne af lovgivningen og organisatorisk bestemte rammer. Disse kan anskues som autoriteter, som socialrådgiverne tvivlsomt kan modsætte sig. Socialrådgiverne finder i stedet måder, hvorpå de kan omgå disse med størst mulig omsorg til borgeren. Vægtningen mellem de to etikker, konkluderer vi, er dominerende for pligtetikken, og at dette, på trods af at socialrådgiverne potentielt har et ønske om at handle anderledes, bliver på bekostning af omsorgsetikken, hvilket for borgeren kan virke som en ubehagelig og ydmygende behandling. Kommunikation påvirkes derfor af elementer ud fra både omsorgs- og pligtetikken, og der vil på den baggrund altid være grundlag for, at socialrådgiverne vil være placeret i et etisk dilemma.

Konklusion

I dette afsnit vil vi præsentere vores resultater fra analysen i en samlet konklusion, der besvarer vores problemformulering.

På baggrund af de tre ovenstående analyser samt delkonklusioner kan det konkluderes, at der af de fire informanternes besvarelser er en tendens til, at socialrådgiverne gør brug af den anerkendende tilgang i arbejdet med målgruppen. Det fremgår af analysen, at socialrådgiverne gør brug af denne tilgang for at arbejde med at skabe god kommunikation og relation til borgeren. Den anerkendende kommunikation må anses som en proces, som lykkes i højere eller mindre grad i forskellige tidspunkter af sagsforløbet. Denne proces skal bidrage som en relationsopbyggende indsats. I relation til borgernes oplevelser af mødet med jobcenteret, som har skabt interessen for problemstillingen, kan denne tilgang anses som en måde at imødekomme borgerens oplevelse af ydmygelse og ubehag på. I forhold til de tidligere nævnte barrierer, der ses ved de lovgivningsmæssige begrænsninger, kan det ydermere konkluderes, at der ses en tendens til, at socialrådgiverne gør brug af den anerkendende kommunikation til at underbygge disse begrænsninger, da de således har mulighed for at bekræfte borgeren i dennes frustrationer om samme for at have den bedste forudsætning for at opbygge et godt samarbejde med pågældende. Den anerkendende tilgang konkluderes derfor at have en positiv fremmende effekt på borgerens



velbefindende i jobcenteret, da den bidrager til en god og tillidsfuld relation og virker empowermentorienteret.

Det kan endvidere konkluderes, at der ses begrænsninger inden for socialrådgivernes udførelse af det kommunikative arbejde, da de er pålagt at arbejde inden for de lovgivningsmæssige og organisatoriske rammer. Dette kan blandt andet skyldes, at socialrådgiverne har visse arbejdsopgaver, som skal udføres som følge af lovgivningen, hvilket kan være en barriere for det kommunikative arbejde med borgeren. Socialrådgiverne er blandt andet pålagt at lave opfølgning med borgeren, hvilket kan sætte socialrådgiverne i et dilemma, da de på baggrund af deres kendskab til borgerens sygdom i form af angst og/eller depression har en viden om, hvordan dette kan belaste borgeren yderligere i deres sygdomsforløb. Der kan ydermere være stillet krav over for den måde, socialrådgiverne skal arbejde kommunikativt med borgeren på, hvilket kan være i form af en bestemt arbejdsmetodik inden for den organisation, som pågældende er ansat i. Det kan ydermere konkluderes, at der kan være forskel på de metoder, socialrådgiverne er pålagt at arbejde efter, hvilket kan påvirke socialrådgivernes oplevelse af frihed i det sociale arbejde. Vi mener, at oplevelsen af frihed kan opfordre socialrådgiverne til at arbejde individbaseret, fordi de under den frihed kan afvige fra den metode, de er pålagt og tilpasse forløbet med den enkelte borger. Det kan ydermere konkluderes, at det kan have en betydning i forhold til, hvordan den enkelte kommune er inddelt i specialiseringer, da dette først og fremmest kan betyde, at socialrådgiverne har større fagkundskab på området og dermed kan bruge deres erfaringer fra tidligere sagsforløb. Derudover kan specialiseringerne også betyde, at socialrådgiverne kender sygdommens udtryksformer og dermed kan tilpasse mødet med borgeren, da de opfanger borgerens signaler. Derimod kan specialiseringer også føre til, at borgerne oplever højere grad af skift af deres socialrådgivere i løbet af deres sagsforløb, hvilket kan ses som en barriere i forhold til relationen til socialrådgiveren og samtidig have en påvirkning på den tillid, der er blevet opbygget.

Perspektivering

Vi har gennem udarbejdelsen af dette projekt reflekteret over, hvordan socialrådgiverne kan imødekomme nogle af de barrierer, de møder i deres kommunikative arbejde med borgerne. Der har gennem projektet været fokus på, at de organisatoriske rammer kan have en indvirkning på socialrådgivernes kommunikative overvejelser i arbejdet med de sygemeldte borgere. Derfor har vi



valgt at lægge fokus på, hvordan socialrådgiverne kan få indflydelse på deres arbejde i den organisation, de arbejder i for at mindske chancen for, at de bliver placeret i et etisk dilemma.

Implementering af nye tiltag

Når der indføres nye tiltag i en organisation, kan dette skabe et krydspres for socialrådgiverne i forhold til, hvad pligtetikken siger pågældende skal gøre og omsorgsetikken, der beskriver, hvad socialrådgiverne har lyst til at gøre. Dette krydspres kan opstå, når en top-down strategi anvendes i organisationen, hvilket vil sige, at det er organisationens øverste del, altså ledelsen, som implementerer bestemte metoder, der skal arbejdes ud fra (Torfing, 2004, kap.4). Denne strategi kan anskues ud fra Leavitts systemmodel, da en organisation kan være inddelt hierarkisk. Denne inddeling i organisationen bliver beskrevet i Leavitts systemmodel under variabelen struktur. Når der bliver truffet beslutninger i variabelen struktur, vil det have en påvirkning på variabelen aktører, da disse ændringer vil få en betydning for hvordan de ansatte skal arbejde. Modsat kan der også anvendes en bottom-up strategi ved implementeringen af nye arbejdsmetoder i organisationen. Ved anvendelse af en bottom-up strategi, inddrager ledelsen også frontmedarbejdernes idéer og faglighed i beslutningsprocessen (Torfing, 2004, kap. 4). Vi mener den sidstnævnte strategi, vil være effektiv at anvende, da ledelsen på denne måde får hørt og inddraget socialrådgivernes syn på, hvordan der bedst muligt arbejdes med denne målgruppe. Socialrådgiverne arbejder dagligt med de sygemeldte borgere, så derfor mener vi, at de kan have en vigtig rolle i forhold til, hvad der fungerer i kommunikationen med borgerne. Ved at inddrage socialrådgiverne i implementeringsprocessen, så de på denne måde føler sig hørt, er de med til at bestemme, hvordan metoden kommer til at fungere bedst i praksis. Dette vil eksempelvis kunne hjælpe på nogle af de barrierer, som de møder og ser som udfordringer i forhold til udførelsen af et godt kommunikativt forløb.

Anvendelse af magt i relationen

Vi har ydermere reflekteret over hvilke årsager, der kan være med til at spænde ben for det kommunikative forløb med borgeren. Som vi nævnte tidligere i vores problemfelt, kan de sygemeldte borgere møde socialrådgivere, som ser forskelligt på kommunikationen, og hvordan de forholder sig kommunikativt til en borger. En væsentlig faktor i denne problemstilling kan være det magtforhold, som opstår i relationen mellem socialrådgiveren og borgeren. Ifølge Foucault er der altid et magtforhold til stede i de relationer, mennesker befinder sig i, men dette behøver nødvendigvis ikke at være en negativ ting (Villadsen, 2005, kap. 17) Det er dog forskelligt, hvordan socialrådgiverne



vælger at anvende denne magt. Taget den kvantitative spørgeskemaundersøgelse fra Psykiatrifonden og Landsforeningen for psykisk sundhed (SIND) og den kvalitative undersøgelse udarbejdet af Tina Bømler i betragtning, oplever nogle sygemeldte borgere mødet med jobcentret som værende ubehageligt og ydmygende. Vi undrer os over, om denne følelse, borgerne oplever, skyldes, at socialrådgiverne misbruger denne magt. Der er som nævnt ovenstående et magtforhold til stede i relationen, men hvis socialrådgiverne anvender denne på en negativ måde og dermed ikke får set og hørt borgeren i sagsforløbet, mener vi, at borgeren kan få følelsen af at blive ydmyget, da det i sidste ende er socialrådgiveren, som sidder og er ansvarlig for bevillingen af den sygemeldte borgers overførselsindkomst. Dette magtforhold kan yderligere ses som en barriere i det kommunikative arbejde med borgeren, hvis socialrådgiveren ikke formår at anvende magten på den rette måde.



Litteraturliste

Aadland, E. (2013) *Etik, dilemma og valg* (1. udgave) Viborg: Dansk Psykologisk Forlag.

Andersen, M. L., Henriksen, K., Mejlvig, K. & Uggerhøj, L. (2017). *Driving forces in practice research*. Høgsbro, K. & Shaw, I. (2017). *Social Work and Research in Advanced Welfare States*. New York: Routledge.

Bakka, J. F. & Fivelsdal, E. (2010). *Organisationsteori: Struktur, kultur og processer* (5. udgave). København Ø: Handelshøjskolens Forlag.

Bedre Psykiatri. Lokaliseret d. 19.12.2019 på:

http://bedrepsykiatri.dk/viden/arbejdsmarked/?fbclid=IwAR3jX3ms8tvNa0zEbJYMYBpXbP4KgMIR2j6MM_Ot2f2LvzaV5lx3BzLb4R4

Bredgaard, T., Jørgensen, H., Madsen, P. K., & Rasmussen, S. (2017). *Dansk arbejdsmarkedspolitik* (2. udgave). København: Jurist- og Økonomforbundets Forlag.

Bømler, T. (2011). *Fra Socialstat til kontrolstat - Om forandringer af rammerne for det sociale arbejdes praksis* (1. udgave). Hans Reitzels Forlag.

Bømler, T. (2015). *Det sociale arbejdes organisering* (1. udgave). Hans Reitzels Forlag

Bømler, T. (2019). *Når de syge skal arbejde* (1. udgave). København: Hans Reitzels Forlag

Eide, T., & Eide, H. (2012). *Kommunikation i praksis - relationer, samspil og etik i socialfagligt arbejde* (1. udgave) Århus: Forlaget Klim.

Engen, M., Østergaard, P., Olsen, J. B., Ringø, P., & Nielsen, F. (2016). *Projektskrivning på socialrådgiveruddannelsen ved Aalborg Universitet* (1. udgave). Aalborg: Institut for Sociologi og Socialt Arbejde, Aalborg Universitet.



Goli, M., & Hansen, L. (2016). *Beskæftigelsespolitik og socialt arbejde – i teori og praksis* (2. udgave). Hans Reitzels Forlag.

Guldager, J. (2015) *Videnskabsteori - En indføring for praktikere* (1. udgave) København: Akademisk Forlag.

Hagensen, P. (2016). Den specialiserede indsats for socialt udsatte voksne. Jensen, B, M., & Schiermacher, I. (2016) *Udsatte voksne og socialt arbejde*. Hans Reitzels Forlag.

Harder, M. (2014) *Helhedssyn – et begrebs udvikling*. Harder, M., & Nissen, M. A. (2014) *Helhedssyn i socialt arbejde* (1. udgave) København: Akademisk forlag.

Hutchinson, G. S., & Oltedal, S. (2006). *Modeller i socialt arbejde* (2. udgave) København: Hans Reitzels.

Jagd, C.B., (2015). *Den ressourceorienterede samtale kursusforløb: Ressourcer, motivation, ansvar og opbygning af positive overbevisninger*.

Ingemann, J. H., Kjeldsen, L., Nørup, I., & Rasmussen, S. (2018). *Kvalitative undersøgelser i praksis - Viden om mennesker og samfund* (1. udgave). Samfundslitteratur.

Kristiansen, S. (2007) *Etik og feltarbejde - udfordringer og dilemmaer i sociologisk praksis*. Antoft, R., Jacobsen, M. H., Jørgensen, A., & Kristiansen, S. (2007) *Håndværk & Horisonter: Tradition og nytænkning i kvalitativ metode*. Odense: Syddansk Universitetsforlag.

Kvale, S & Brinkman, S. (2009) *Interview: Introduktion til et håndværk* (2. udgave). København: Hans Reitzels Forlag.

Kvale, S. & Brinkman, S. (2015) *Interview: Det kvalitative forskningsinterview som håndværk* (3. udgave). København: Hans Reitzels Forlag.



Lev dine værdier. Lokaliseret d. 19.11.2019 på:

<https://www.lev-dine-vaerdier.dk/kurser-og-supervision/den-ressourceorienterede-samtale.aspx>

Meeuwisse, A., & Swärd, H. (2014). *Perspektiver på sociale problemer* (2. udgave). København: Hans Reitzels Forlag.

Møller, L. (2008). *Anerkendelse i praksis* (1. udgave). København: Akademisk Forlag.

Møller, L. (2014). *Professionelle relationer* (1. udgave) København: Akademisk Forlag.

Møller, L. (2015). *Udviklingsstøttende relationer - at være anerkendende og bevare sig selv.*

Lihme, B. (2015). *Det sociale betydning for mennesker med sindslidelser* (1. udgave) København: Akademisk Forlag.

Petersen, A. (2016). *Præstationssamfundet* (1. udgave). Hans Reitzels Forlag.

Psykiastrifonden. (2019, 17. maj). *Undersøgelse af psykisk helbred og livskvalitet hos mennesker med sygdom, der er tilknyttet i jobcentre.* Lokaliseret d. 20.12.2019 på:

<https://www.psykiatrifonden.dk/nyheder/2019/ny-undersogelse-jobcentre-goer-sygemeldte-mere-syge.aspx>

Simonsen, E., & Møhl, B. (2010). *Grundbog i psykiatri* (1. udgave). Hans Reitzels Forlag.

Styrelsen For Arbejdsmarkedet og Rekruttering. (2014). *Reformens betydning for sagsbehandlingen i kommunerne.* Lokaliseret d. 20.12.2019 på:

<https://star.dk/media/5875/sygedagpengereform-pjece-sagsbehandlere.pdf>

Styrelsen For Arbejdsmarkedet og Rekruttering. (2015). *Fra Håndbog i jobrettede samtaler.*

Lokaliseret d. 20.12.2019 på:

<https://star.dk/media/1648/samtaletekniske-redskaber.pdf>



Sundhedsstyrelsen. (2018). *Danskernes Sundhed: Den Nationale Sundhedsprofil 2017* (version: 1.0). København: Sundhedsstyrelsen.

Thaagaard, T. (2004). *Systematik og indlevelse: En indføring i kvalitativ metode* (1. udgave). Akademisk Forlag

Torfin, J. (2004). *Det Stille Sporskifte i Velfærdsstaten: En diskursteoretisk Beslutningsanalyse*. Aarhus: Aarhus Universitetsforlag.

Villadsen, K. (2005). Michel Foucault. Andersen, H. & Kaspersen, B. L. (2005) *Klassisk og moderne samfundsteori*. (3.udgave). København: Hans Reitzels Forlag