



Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

Speciale udarbejdet af:

**Julie Ahlstrøm Tougård (20050467)
& Jesper Skovgaard (20090647)**

Vejleder: Maria Appel Nissen

Antal typeenheder inkl. mellemrum: 239.048

Billede fra <http://tinyurl.com/3rajfeb>

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

Indholdsfortegnelse

1.0 Introduktion til specialet	3
1.1 Abstract	3
1.2 Indledning	5
1.3 Problemfelt og problemstilling	7
<u>1.3.1 Evidensbevægelsen</u>	7
<u>1.3.2 Kvalitetsbegrebet</u>	9
<u>1.3.3 Kvalitetsmodeller- DDKM</u>	11
<u>1.3.4 Specialets fokus</u>	13
1.4 Problemformulering	15
2.0 Videnskabsteori	16
2.1 Layder & abduktiv tilgang- specialets overordnede forskningstilgang	16
<u>2.1.1 Layder- de otte punkter og orienterende begreber</u>	17
2.2 Kritisk realisme	20
2.3 Konstruktivisme	22
3.0 Analysestrategi	25
3.1 Fairclough og kritisk diskursanalyse (KDA)	25
<u>3.1.1 Den sociale praksis</u>	25
3.2 Teoretiske perspektiver	35
<u>3.2.1 New Public Management</u>	35
<u>3.2.2 Governmentality</u>	40
<u>3.2.3 Begrebet kvalitet</u>	42
4.0 Introduktion til genstandsfelt	47
5.0 Metode	51
5.1 Spradley & etnografi	51
<u>5.1.1 Opsummering af den etnografiske metode</u>	53
6.0 Analyse	56
6.1 Tekstanalyse af DDKM (analysedel 1)	56
6.2 Diskursiv praksisanalyse af DDKM	65
6.3 Tekstanalyse af socialt arbejdes praksis (analysedel 2)	69
6.4 Diskursiv praksisanalyse af socialt arbejdes praksis	78
6.5 Social praksisanalyse af DDKM og socialt arbejdes praksis (analysedel 3)	82
<u>6.5.1 Peter Dahler- Larsens perspektiv på kvalitet</u>	82
<u>6.5.2 Ideologi</u>	84

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

6.5.3 Hegemoniske kampe.....	86
6.5.4 New Public Management analyse.....	87
6.5.5 Governmentality analyse.....	91
7.0 Konklusion.....	94
7.1 Praktisk refleksion over implementering af DDKMs betydning for det sociale arbejde.....	96
8.0 Litteraturliste	97
9.0 Bilagsfortegnelse	103
9.1 Bilag 1: ”Det etnografiske interview”	104
9.2 Bilag 2: Arbejdspapir – interviewguide.....	109
9.3 Bilag 3: Beskrivelse af feltnoter	112
9.4 Bilag 4: Layder og adaptiv teori- <i>de otte punkter</i>	114
9.5 Bilag 5: Det etnografiske interview	118

Nedenstående afsnit er udarbejdet af:

Jesper: 3.0 - 3.1 - 3.1.1 - 3.2 - 3.2.1 - 3.2.2 - 5.0 - 5.1 - 5.1.1 - 6.3 - 6.4 - 6.5.2 - 6.5.3 - 6.5.5 - 8.0 - 9.0 - 9.1 - 9.2 - 9.5

Julie: 1.3 - 1.3.1 - 1.3.2 - 1.3.3 - 1.3.4 - 2.0 - 2.1 - 2.1.1 - 2.2 - 2.3 - 3.2.3 - 4.0 - 6.0 - 6.1 - 6.2 - 6.5 - 6.5.1 - 6.5.4 - 9.3 - 9.4

Jesper & Julie: 1.0 - 1.1 - 1.2 - 1.4 - 7.0 - 7.1

1.0 Introduktion til specialet

1.1 Abstract

During recent years the focus on the quality of social work, and public services in general, has grown. New large- scale quality programs have been set in action to transform the public service so that it can be standardized and measured. The most widespread program is called “*Den Danske Kvalitetsmodel*”, which is common in almost every public social serviceinstitution, hospitals and social offices in this country.

The main goal of this project is to examine this program called “*Den Danske Kvalitetsmodel*” and the discourses of quality that is its substance. Furthermore we want to take a closer look into the context of the social-worker in which “*Den Danske Kvalitetsmodel*” has been implemented, to find out which discourses of quality that affect this context. We will look into the term quality with help from Peter- Dahler Larsen’s perspective on quality, and try to figure out which discourses of quality we can identify in the program “*Den Danske Kvalitetsmodel*” and in the context of the social-worker. Our overall research strategy in the project is based on Derek Layder and his adaptive theory, because he allows a use of different research methods in the project. It allows us to take inspiration from the both critical realistic area as well as the constructivistic area. We look into the context of the social worker with the help from the ethnographer James P. Spradley and his D.R.S. method of collecting data, because we want use another method than the discourse analytic in this context. We look at the data material, using Norman Fairclough’s toolbox and his three dimensional model for linguistic research and discourse analysis. When we look at “*Den Danske Kvalitetsmodel*” we find different kinds of quality discourses that can be related to New Public Management, and in this a perspective the model can be seen as a technique of public administration and controlling. Furthermore we put the model in a Governmentality perspective, and take at closer look at the term of “conduct of conduct”. Here we look at the significant amount of language used that underpins the use of the model as a tool for conduct. In the field of the social worker we find quality discourses that are dominated by the ideologies that rule this context. One of the most significant is the ideology of the social- worker, one that in particular is dominant is the “discourse of relations” which we find dominates the practice work of the social worker. In “*Den Danske Kvalitetmodel*”, quality is valued with a great importance, and in the context of the social worker a good relation is also valued with great importance, and in this way the discourse is closely related to quality. What we find very interesting is, that neither in the practice of the social worker,

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

nor in “*Den Danske Kvalitetsmodel*”, it is formulated or described how to achieve quality or how the good relation is developed. In our analysis we examine the discourses of quality in a political perspective to find out how the discourses constitute and how they are constituted by the social practice. Therefore we end this abstract with at a quote from Norman Fairclough and his view upon political conduct:

”No Contemporary social research can ignore these changes, they are having a pervasive effect on our lives” (Fairclough 2003: 4).

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

1.2 Indledning

Der har gennem de sidste årtier været fokus på effektivisering af det sociale arbejde, set i forhold til økonomi, arbejdsopgaver og borgeres rettigheder, hvorfor en politisk og administrativ efterspørgsel på evidensbaseret forskning i socialt arbejde er fremkommet (Frandsen 2005: 21- 22). Den politisk og administrative efterspørgsel baseres på, at sikker viden om socialt arbejdes kvalitet og effektivitet, skal styre kvaliteten af det sociale arbejde (Ibid.). Det er et krav, at det sociale arbejde skal levere kvalitet og effektivitet, og gennem en årrække har der eksisteret ambitioner fra politikeres side, om at få institutioner til at levere flere og mere kvalificerede ydelser, hvorfor brugen af ord som kvalitetsstandard, kvalitetsmål og kvalitetsreformer indenfor den offentlige sektor er fremkommet (Meyer et al. 2009: 3). Kvalitetsbegrebet kommer i 1997 for alvor på den politiske dagsorden, da der fra dette år fast bliver afsat penge på finansloven til kvalitetsprojekter, og i forbindelse med genforhandling af økonomien i de tidligere danske amter i 2002, begynder man på systematisk vis at arbejde med landsdækkende kvalitetsmodeller (Mainz 2007). En kvalitetsmodel, der kom på banen i 2001, benævnes Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM). Denne model er dukket op netop på baggrund af de sidste to årtiers debat og fokus på kvalitet, som slog igennem i Danmark i starten af 1990erne (Ibid.). DDKM har til formål at sikre, at borgere i forskellige dele af landet kan være sikre på at modtage ensartet kvalitet i forbindelse med en indsats. Endvidere har modellen til formål at fremme klinisk, faglig og organisatorisk kvalitetsforbedring af forløb med borgere, samt at skabe en kultur, hvor alle medarbejdere og institutioner løbende lærer af sig selv og hinanden, og dermed skaber kontinuerlig kvalitetsudvikling (IKAS 2011). Fordi forståelsen af kvalitet i de velfærdsydelser der tilbydes indenfor det sociale arbejde, er et omdiskuteret og særlig centralt felt, er vi i dette speciale interesserede i at undersøge, hvordan begrebet kvalitet konstitueres i DDKM rapporten, for på denne måde at finde frem til, hvordan en kvalitetssikringsmodel, som implementeres indenfor al regional socialt arbejde, fremlægger og forstår begrebet kvalitet. Endvidere er vi interesserede i at undersøge, hvordan begrebet kvalitet konstitueres i det sociale arbejdes praksis, i en kontekst hvori DDKM er implementeret, da der endnu ikke er lavet undersøgelser på dette område. Vi er interesserede i at undersøge netop denne kontekst hvori DDKM er implementeret, da det er en kontekst, præget af arbejdet med psykisk syge borgere og deres forskellige problematikker. Hanne Katrine Krogstrup har skrevet en artikel der benævnes: *"Når socialt arbejde bliver en standardvare"*, hvori hun problematiserer anvendelse af standarder generelt, i forbindelse med styring af socialt arbejde, i forhold til løsninger på områder, der i daglig tale benævnes bløde

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

indsatsområder. Krogstrup påpeger at ræsonnementet er, at standardisering af det sociale arbejde udelukker individuelle og fleksible løsninger, som videre kan mindske træfsikkerheden i det sociale arbejde (Krogstrup 2002: 122). Endvidere beskriver hun, at tankegangen bag standardisering som styringskoncept er indeholdende: *"at definerede målsætninger skal fastsætte retningslinjerne for en organisations opgavevaretagelse, og at det gennem kvalitetsmålinger skal dokumenteres, hvorvidt målsætningerne er implementeret"* (Ibid.). Tankegangen bag standardisering afspejles tydeligt i måden, hvorpå DDKM beskriver et af formålene med implementering af modellen: *"at skabe en kultur, hvor alle medarbejdere og institutioner løbende lærer af sig selv og hinanden og dermed skaber kontinuerlig kvalitetsudvikling"* (IKAS 2011). Måden, hvorpå der skabes kontinuerlig kvalitetsudvikling med DDKM, er via indførelse af standarder, som indeholder definerede målsætninger, der netop implementeres for at fastsætte retningslinjerne for organisationens opgavevaretagelse. Forskellige indikatorer i DDKM har så til formål at måle, om standarderne opfyldes, og videre om organisationen kan blive akkrediteret. Denne proces afspejler en kvalitetsmåling, med henblik på at finde ud af, om målsætninger bag standarder er implementeret på rette vis, for på den måde videre at kunne skabe det rette grundlag for kvalitetsudvikling. Krogstrup problematiserer endvidere styring via standarder i det sociale arbejde, hvor hun problematiserer en forestilling bag standardisering, værende kundeorienteringen, set i forhold til borgere med psykiske lidelser: *"en forestilling bag standardiseringen er kundeorienteringen (Furusten 1997: 39). Det at være kunde indebærer, at personen har mulighed for at vælge mellem flere produkter, hvis ikke de finder kvaliteten tilfredsstillende (Krogstrup 1997: 78). Forskere har teoretisk vist, at brugere af sociale ydelser i mange tilfælde ikke kan betragtes som kunde, ligesom enhver ved, at f.eks. sindslidende indlagt på et psykiatrisk hospital, ikke har alternative muligheder og derfor ikke kan betragtes som en kunde"* (Krogstrup 2002: 123). Krogstrup påpeger videre at: *"det er muligt at opstille mål, som er målbare, og at det er muligt at kontrollere om målene er opfyldte. Dette princip hviler dels på en antagelse om, at det er muligt at definere kundernes behov klart dels at tilbyde en service, som udfylder dette behov (Ibid: 124). Det er ikke er muligt at definere kundernes behov klart og positivt, fordi der reelt ikke eksisterer en kausal sammenhæng mellem indsats og realiseringen af behov. Heraf følger, at det ikke er entydigt hvilken indsats, der udfylder behovene, ligesom vurderingen af hvilke behov, der skal indfries, er normativ (Ibid.)."* I ovenstående citater sætter Krogstrup fokus på nogle af de problematikker, der kan opstå, når der indføres standardiserede løsninger i det sociale arbejde. Vi mener, at det er vigtige elementer Krogstrup påpeger i artiklen, og de ting hun problematiserer er bl.a. årsagen til, at vi vælger at undersøge på

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

DDKM og det sociale arbejdes praksis. Vores undersøgelsesfelt udspiller sig indenfor et af regionens psykiatrihospitalet, hvor borgere er indlagt med forskellige problematikker og derfor med forskellige behov (psykiatri. rn.dk). I det undersøgelsesfelt vi vælger at undersøge nærmere, findes borgere, der ifølge Krogstrup ikke kan opfattes som brugere af ydelser, da de ikke har et valg mellem de standardiserede løsninger, der i denne kontekst implementeres.

1.3 Problemfelt og problemstilling

1.3.1 Evidensbevægelsen

Igennem de seneste år er der, indenfor det sociale arbejde, opstået forventninger og krav til det sociale arbejde fra politisk hold som går ud, på at det sociale arbejdes kvalitet og effektivitet bedst udvikles via evidensbaseret socialt arbejde (Møller & Nissen 2006: 5). Med disse krav skabes en forventning om, at man via sikker evidensbaseret viden i det sociale arbejde, kan skabe "Best Practice" (Ibid.). Begrebet evidens har tiltrukket sig en stærkt voksende interesse, hvorfor evidens er blevet et plusord, som dukker op mange steder: evidensbaseret ledelse, evidensbaseret socialt arbejde, evidensbaseret politik osv. (Ibid.). Evidensbaseret handler om at udøve en praksis, med afsæt i bedst mulig viden om, hvilke indsatser der virker på et pågældende felt. Evidens er ikke et entydigt begreb, hvorfor begrebet har mange ansigter, som vurderes forskelligt, afhængig af i hvilken kontekst begrebet vurderes (Rieper & Foss Hansen 2010: 8). Da begrebet evidens ikke er et entydigt begreb, knyttes der heller ikke en fast arbejdsform sammen med produktionen af evidens, hvorfor forskningsbaseret evidens kan fremskaffes på forskellige måder (Ibid.). I forlængelse af ovenstående er det relevant at komme nærmere ind på evidensbevægelsens praksis. Evidensbevægelsen har fokus på at sammenfatte viden fra flere enkeltstående undersøgelser og evalueringer, og denne er i seneste 10-15 år vokset frem både nationalt og internationalt. Det nye i evidensbegrebet er, at der er etableret internationale og nationale organisationer, hvis formål er at producere, bestille og formidle forskningsoversigter, også kaldt "Systematic Reviews". Forskningsoversigter afspejler, hvilke forskningsmetoder der anses som gyldige i forhold til at blive brugt som belæg for et beslutningsgrundlag indenfor politik og praksis (Rieper & Foss Hansen 2007: 7). Organisationerne har forskellige aktører som målgruppe. Indenfor det sundhedsvidenskabelige område kan nævnes Cochrane- samarbejdet, og på social- og arbejdsområdet kan nævnes Campbell- samarbejdet (Ibid: 8). Det er vigtigt at påpege, at der forefindes en debat om hvilke metoder der gør sig gældende, når en forskningsoversigt skal udarbejdes. Specielt er debatten omhandlende kvalitetsvurdering af primærstudier, i forhold til om

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

de skal medtages i en forskningsoversigt, central (Ibid.). Fra denne debat kan en af de mest udbredte rangordner nævnes, nemlig evidenshierarkiet. Evidenshierarkiet er inspireret af epidemiologen David Sackett, som er en af evidensbevægelsens foregangsmænd (Ibid: 19). I evidenshierarkiet hersker en forestilling om, at design kan rangordnes, hvor RCT design, de såkaldte lodtrækningsforsøg, benævnes som værende i toppen af evidenshierarkiet, når en kvalitetsvurderingsproces af primærstudier finder sted (Ibid: 9). Det der kendetegner et RCT design, er dets høje interne gyldighed, hvilket betyder, at et RCT design er mindre fejlbehæftet, da årsags-virkningsafdækningen er mere korrekt (Ibid: 69). Et supplement til evidenshierarkiet er begrebet evidenstypologier, hvor en anden tankegang om forskning er dominerende, nemlig en tankegang hvori der ikke er en fast endegyldig rangliste ud fra metodiske kriterier, men hvor det afgørende er problemstillingen. Af den grund bestemmes design ud fra en given problemstilling i en evidenstypologisk optik, hvorfor evidenstypologier kan siges at inspirere til mere helhedsorienterede perspektiver på udarbejdelsen af undersøgelsesdesigns (Ibid: 11 og 81).

En problematik med vurdering af evidenshierarkiet i en kvalitetsvurderingsproces, begrundes med relativt få RCT studier indenfor socialområdet i Europa, hvorfor et væsentligt spørgsmål omhandlende overførbare mellem kontekster træder frem (Ibid: 58). Der er problematikker for og imod RCT studier, hvor kritikere imod RCT studier ofte er at finde på det sociale område, indenfor forskning i socialt arbejde (Ibid: 68). Diskussionen omhandlende, hvorvidt RCT skal figurere som stærkeste undersøgelsesdesign indenfor det sociale arbejde, afspejler en forskellighed i videnskabsteoretiske paradigmer og kausalitetsforståelse (Rieper & Foss Hansen 2007: 10). Kritikere imod RCT studier påpeger bl.a., at RCT designs ikke tager hensyn til det enkelte individs ressourcer, hvorfor kausalitetsforståelsen i RCT design anses for at være for simpel, da kausaliteten udelukkende tillægges eksterne forhold og dermed ikke de forhold, der knyttes til det enkelte individ (Ibid: 73). Endvidere slår kritikere imod RCT studier ned på, at den eksterne validitet i et RCT design er lav, da RCT studier ofte foregår under betingelser, der er forskellige fra de betingelser, hvorunder resultaterne senere skal anvendes (Ibid: 74).

Fortalere ser derimod store fordele i at indarbejde evidenstankegangen i al politik og praksis: *"Evidenstankegangen passer godt til flere af de udfordringer, som den offentlige sektor står overfor fremover... Evidens kan blive et afgørende bidrag til et prioriteringssprog... Evidenstankegangen kan blive et markant kvalitetsløft og være et nyt grundlag for dialogen med brugere og brugerorganisationer... Evidens kan blive et løft for offentlig ledelse."* (Hede & Andersen 2004: 10-11). Et oplæg baseret på et netværkssamarbejde omkring temaet *"evidensbaseret velfærd"*, er i

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

denne forbindelse central at komme omkring. Oplægget er udgivet af ”Mandag Morgen” i 2004 og er benævnt *”Virker velfærden? - Et debatoplæg om evidens og velfærd”*. Debatoplægget kan ses som en del af *”Mandag Morgens”* målsætning om at beskrive udviklingstendenser, samt at påvirke beslutningstagere i det private og det offentlige (Ibid.). I debatoplægget er der eksempler på spørgsmål, som debatoplægget rejser, spørgsmål som bl.a: *”Er den offentlige service nu alle pengene værd?”*, *”er de offentligt ansatte nu også gode nok?”*, *”ved vi, om velfærden virker?”*, *”er der kommet flere ledige i arbejde, alene fordi de er blevet aktiveret, eller har aktiveringen direkte forstyrret dem i at finde arbejde?”*, *”medfører det at bo i en ghetto i sig selv en øget risiko for f.eks. ledighed?”* (Ibid: 12- 14). Spørgsmålene må siges i høj grad at være relevante, og som det også skrives i debatoplægget er spørgsmålene: *”...helt centrale spørgsmål for enhver bruger, pårørende, ansat eller skatte- borger”* (Ibid: 14).

Oplægget beskriver begrebet evidens som: *” en radar der kan se igennem mørke og tåge”* (Ibid: 10). En beskrivelse af evidens, som værende et kraftfuldt redskab, der kan hjælpe velfærdsstaten ud af mørke og tåge, ved at sortere i den store vidensproduktion, gør det svært at lave en modargumentation, for hvilken beslutningstager vil kunne afvise at kunne se gennem mørke og tåge? Og hvilken professionel vil afvise at interessere sig for, om ens indsats nytter? Den samme form for argumentation gør sig gældende i forhold til debatoplæggets definition af at arbejde evidensbaseret, der beskrives som: *”Omhyggelig, udtrykkelig og kritisk brug af den bedste aktuelle viden i forbindelse med beslutninger om brugernes velfærd.”* (Ibid: 12). Kernen i evidenstanken beskrives i oplægget på følgende måde: *”... at forsøge systematisk at have den bedst mulige evidens for det, man foretager sig i den offentlige sektor, for på den måde at gøre det bedst mulige for brugerne med den mindst mulige omkostning.”* (Ibid: 29). Evidens handler, ud fra ovenstående citat, i grove træk om at have dokumentation for den offentlige sektors ydelser, til glæde for brugerne og den offentlige sektors økonomi. Brug af evidens vil, ud fra ovenstående citat, både være til gavn for brugerne samt for skatteborgerne. Det kan dog diskuteres, om man kan gøre brugernes og skatteborgerenes behov forenelige, da brugeres interesse er at få mest mulig gavn af velfærdsydelser, hvorimod skatteborgeres behov er at få mindst mulig omkostning på velfærdsydelser. Ovenstående citater påpeger ydermere evidens som et politisk interessant tema.

1.3.2 Kvalitetsbegrebet

Evidens som et politisk interessant tema, kan endvidere understøttes af, at der i Danmark i 2001 blev oprettet et center, der har til formål at producere og udbrede evidens, det såkaldte Nordic

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

Campbell Center, som er placeret under SFI, Socialforskningsinstituttet (Rieper & Foss Hansen 2007: 14). Campbell netværket er inspireret af og opbygget efter de samme principper som The Cochrane Collaboration, hvilket er et center med samme formål, herskende på det sundhedsvidenskabelige område (Ibid.). Det danske Nordic Campbell Center beskriver deres formål og herigennem kvalitet, på følgende måde: *"Nordisk Campbell Centers mål er at belyse effekterne af sociale og velfærdspolitiske programmer"* (SFI 2011). Ifølge Nordic Campbell Center kan kvalitet i det sociale arbejde, ud fra ovenstående citat, forbedres ved at sætte fokus på forskningsbaseret viden om effekterne af socialpolitikken, for derigennem at forbedre velfærdspolitiske programmer. Herigennem bliver kvalitet og effekt anset som uløseligt forbundne størrelser, hvilket den amerikanske rusmiddelforsker McLellan understøtter med sin definition af kvalitet som: *"evidensbaseret behandling, som udøves af autoriserede eller akkrediterede praktikere, som har demonstreret kernekompetencer inden for deres praksisområde, og hvor aktiviteterne er monitoreret regelmæssigt og forholdt til kvalitetsindikatorer"* (McLellan et al. 2007). McLellan påpeger ydermere at begrebet kvalitet er uløseligt forbundet med begrebet effekt: *"...hvis individuelle praktikere, programmer og social- /sundhedssystemer tilbyder ydelser af kvalitet, vil de også kunne fremvise god effekt..."* (Ibid.). Kvalitetsbegrebet er et rummeligt begreb, der i den reflektive modernitet opfattes uden bestemt indhold. Begrebet formes og påvirkes af vores samfund, når samfundsmæssige muligheder, problemer og opgaver i en situation skal tackles, hvor begrebet først her får en bestemt betydning, en betydning der dækker over hvordan kvalitet opfattes i en given situation, indenfor et bestemt område (Dahler-Larsen 2009: 105). Fra skeptikers side er der en del diskussion omkring kvalitetsinitiativers, herunder fx implementering af kvalitetsmodellers, egnethed i den offentlige sektor. Diskussionen går fx på, at den offentlige sektor er fleksibel, ligesom kvalitetskoncepter ej heller har fast form (Ibid: 79). Det offentlige systems indsats har i denne forbindelse ofte en altomfattende og varieret målstruktur, hvor nogle mål er brede og udtrykker samfundsmæssige værdier, mens andre mål er mere konkrete. Mål i den offentlige sektor er omfattende og problemerne der arbejdes med, særligt indenfor det sociale arbejde, er oftere vilde end tamme. Vilde problemer skal forstås som uklart strukturerede, der ikke let afgrænses fra hinanden, da mange forskellige vinkler og mange forskellige løsningsforslag er på banen (Ibid: 76). Et givet kvalitetssystem må derfor indrettes på kompleksiteter i målestrukturen indenfor det offentlige system, lyder det fra skeptikere (Ibid.).

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougaard & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

1.3.3 Kvalitetsmodeller- DDKM

I en diskussion omkring effekt, evidens og kvalitet, stilles der ofte spørgsmålstejn ved, om vidensgrundlaget for det sociale arbejde er tilstrækkeligt, samt hvordan dette har betydning for begrebet kvalitet i de velfærdsydelser, der tilbydes i det sociale arbejde. Der forefindes mange forskellige meninger om, hvordan det sociale arbejde bedst undersøges, herunder hvilke studiedesigns, der indhenter bedst viden om feltet, samt måden hvorpå denne viden bearbejdes. Merete Konnerup giver udtryk for, hvordan indsatser i det sociale arbejde bedst undersøges. Hun påpeger, at der er behov for flere tiltag end teoretisk solide fundamenter, i forhold til at undersøge om en indsats rent faktisk virker: *"Men hvis man vil sikre sig, at en socialpolitisk indsats rent faktisk også gavner og ikke skader klienterne, så er et solidt teoretisk fundament for indsatsen ikke tilstrækkeligt. Der er også behov for at undersøge, om det rent faktisk også går klienterne bedre som følge af indsatsen"* og *"det er muligt ved hjælp af lodtrækningsforsøg at reducere sandsynligheden for, at de sociale myndigheder uforvarende kommer til at skade de sociale klienter"* (Konnerup 2005: 118- 119). Endnu et eksempel på, hvordan viden om det sociale arbejde bedst indhentes, findes i artiklen *"An Emerging Framework for Including Different Types of Evidence in Systematic Reviews for Public Policy"*, hvor det pointeres, at socialt arbejdes kompleksitet bedst undersøges med forskellige studiedesigns, hvorfor fokus bliver at undersøge, hvad der er virker bedst, for hvem, hvornår samt i hvilken kontekst (Oliver et al. 2005: 441- 443). Ovennævnte udviklingstendenser og debatter ses i samfundet, og det kan være værd at nævne, at udvikling i samfundet, her tænker vi på den diskussion der går på, at kvalitet og evidens skal ses i lyset af ændringer i måden, hvorpå den offentlige sektor styres, bevirker, at der opstår nye udfordringer på det sociale område. Udfordringerne går ud på, at der i det sociale arbejde må udvikles nye metoder for at løse arbejdsopgaverne bedre og mere effektivt, hvilket blandt andet stiller krav til socialarbejderes kompetencer (Printz 2005: 10). Endnu en grund til at der opstår udfordringer indenfor det sociale arbejde er, at der gennem en årrække har eksisteret ambitioner fra politikeres side, om at få institutioner til at levere mere kvalificerede ydelser. Denne tendens går ofte under betegnelsen "New Public Management" (NPM), hvilket er en tendens, hvor fokus er på effektivitet, sammenlignelighed og kvantitative outputmål. De offentlige mellemledere forventes at være garantier for at *"...effektiviteten er høj, at de offentlige midler bruges bedst muligt (mest service for pengene) og at målene nås (via overvågning og kontrol af processen"*. (Meyer et al. 2009: 3). NPM fungerer som en fællesnævner for en række tiltag, som er hentet fra den private sektor, for at gøre det offentlige mere markedsorienteret samt for at effektivisere det offentlige, ved

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

hjælp af styringsinstrumenter og ledelsesformer (Ibid.). I denne forbindelse findes det relevant at påpege, at tankegangen bag NPM er sammenlignelig med tankegangen bag evidensbevægelsen og dennes kvalitetsopfattelse, som også har fokus på effekt lig med kvalitet.

Et tiltag der afspejler, hvad der egentlig forgår i de offentlige og private institutioner, er tiltaget omhandlende implementering af DDKM landet over. Interessen for dette tiltag, kan ses som en konsekvens af det øgede fokus, der har været på kvalitet gennem en længere årrække. En interesse der er opstået i kølvandet på den moderne samfundsudvikling, hvor den enkelte borger har en øget bevidsthed om samfundet omkring sig (Dean 2006). Implementering af DDKM kan ses som et udtryk for, at vejen i samfundet er blevet banet for en større valgfrihed, samt et stigende krav om dokumentation og et fokus på, at den enkeltes proces skal være mere gennemskuelig. Fokuserer vi på akkrediteringstanken i samfundet, ses det tydeligt, at det ikke kun er på social- og sundhedsområdet at sådanne tanker og ideer vinder frem. Vigtigt er at nævne ACE Danmark, der skal køre akkreditering af det danske uddannelsessystem (ACE Danmark 2011). ACE Danmark bygger også på tanken om at en grundramme skal fyldes med specifikke ”ALPHA – standarder”, men har andre ministerier i ryggen, nemlig videnskabsministeriet, undervisningsministeriet og kulturministeriet. Vi finder det relevant at nævne ACE Danmark modellen, da den kommer til at fokusere på socialt udsatte børn i skoler og fordi implementering af modellen peger mod, at akkrediteringstanken er kommet for at blive, da tanken implementeres på mange forskellige velfærdsområder. I fremtiden tænkes det umuligt at finde en social ydelse, der ikke i et eller andet omfang, er påvirket af akkrediteringstanken.

DDKM er udviklet i samarbejde med 5 danske regioner, hvis formål er at udvikle standarder, der skal sikre en ensartet kvalitet i det regionale sociale arbejde. Et hovedfokus i DDKM er at skabe sammenhæng og kvalitet i det enkelte forløb med en borger, for på den måde at skabe kvalitetsudvikling, samt sikre høj kvalitet på tværs af geografi og sektorer (DDKM 2009: 1) (IKAS 2011). DDKM er implementeret på forskellige områder, indenfor flere regioner samt på sygehusbasis, hvor akkrediteringsstandarder i modellen findes i forskellig form

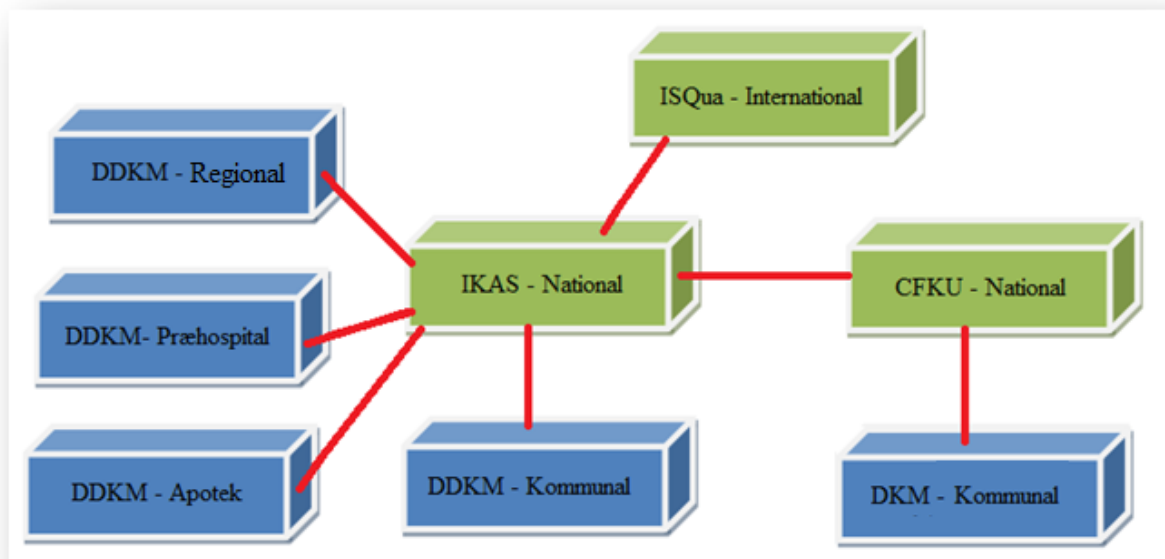
(DDKM 2009: 1- 3) (IKAS 2011). Endvidere er en efterløber af DDKM på vej til at blive implementeret i forskellige dele af det social arbejde, denne efterløber benævnes ”Dansk Kvalitetsmodel på det sociale område” herefter (DKM), som implementeres i forskellige kommunale boformer og institutioner, indenfor det sociale arbejde (IKAS 2011). Inspiration til DKM er hentet fra DDKM, hvilket afspejles i et citat fra DKM som lyder: *”Standardernes opbygning følger den samme skabelon, som anvendes i sundhedsvæsenet”* (DKM 2009: 3).

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

Akkrediteringsstandarder findes i forskellig form i de forskellige kvalitetssikringsmodeller, men deres platform og struktur er den samme (Ibid: 3) (IKAS 2010). "The International Society for Quality in Health Care" (ISQua) er det serviceorgan der godkender forskellige standarder i DDKM (IKAS 2011). ISQua- samarbejdet hedder IPA som frit oversat til dansk vil lyde: "*International akkrediteringsprogram*". Ligesom DDKM bygger denne på en række standarder, der i ISQua betegnes ALPHA- standarder (Knudsen et al. 2004).

Nedenfor har vi udarbejdet en opstilling, hvorpå man kan danne sig et overblik over, hvor i samfundet akkrediteringsstandarder og akkrediteringsprogrammer på nuværende tidspunkt er implementeret og implementeres.



Figur 1.

DDKM er, som nævnt tidligere, ikke det eneste kvalitetssikringsredskab i Danmark, andre tiltag er også født af en stigende politisk interesse for at måle kvalitet, som fx SIP programmet (Møller & Nissen 2006: 9).

1.3.4 Specialets fokus

Vi vil i vores speciale undersøge kvalitetsbegrebet i kvalitetssikringsmodellen DDKM, fordi modellen i skrivende stund er, og kommer til at være, en del af grundlaget for kvalitetsudvikling og kvalitetssikring af alt socialt arbejde i regionerne fremover (IKAS 2011). Af den grund spiller DDKM en væsentlig rolle for, hvordan kvalitetssikring indenfor det sociale regionale arbejde ser ud

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

og kommer til at se ud, i nær fremtid. Endvidere er DDKM den kvalitetssikringsmodel, der har været i gang med implementering i store dele af det sociale arbejde over en længere periode, hvorfor modellen fx har inspireret kvalitetssikringsmodellen DKM (DDKM 2009: 1- 3). Vi er endvidere interesserede i at undersøge det sociale arbejdes praksis, i en kontekst, hvori DDKM er implementeret. Dette fordi der i det sociale arbejde ofte arbejdes med vilde problemer frem for tamme problemer, hvorfor problematikken indenfor det sociale regionale arbejde ofte er uklare i deres struktur og afgrænsning. Af den grund synes vi, at det er særligt interessant at undersøge, hvordan kvalitetsdiskurser i et sådant felt konstitueres, da det kan fortælle os noget om, hvordan man i en sådan kontekst vælger at arbejde med kvalitetssikring og kvalitetsudvikling. Vi er endvidere interesserede i at undersøge relationen mellem de forskellige diskurser om kvalitet, der konstitueres hhv. i modellen og i socialarbejderens praksis, fx ønsker vi at undersøge om diskurserne i socialt arbejdes praksis er mere varierede, fleksible og/eller orienterede mod de problemer og udfordringer der arbejdes med. Vi er interesserede i at undersøge dette, fordi vi antager at kvalitetsforståelsen og rationaliteten er en anden i DDKM end i det sociale arbejdes praksis, da praksis indenfor det sociale arbejde præges af en fleksibel kontekst, hvor de sociale 0, ved brug af Norman Faircloughs kritiske diskursanalytiske teori- og metodeapparat (KDA), da denne metode har fokus på at undersøge forbindelser mellem diskurser. Endvidere fokuserer KDA på forholdet mellem magt og sprog i den sociale interaktion, hvilket gør denne teori og metode særligt anvendelig i arbejdet med analyse af kommunikation, kultur og samfund (Fairclough 2008: 7- 11). Vi vælger ydermere Faircloughs teori- og metodeapparat, da tekst og sproganalyse i hans tredimensionelle model er afgørende (Ibid: 7- 11) (Jørgensen & Phillips 2008: 72) (Fairclough 1992: 73- 100), hvilket stemmer overens med de valg, vi i vores speciale har truffet, nemlig valget omhandlende at vores empiri bl.a. skal bestå af tekst og sprog, som vil bidrage til at danne grundlag for vores analyse. Til indsamling af vores empiri, som består af interviews og feltnoter, anvender vi James P. Spradleys interviewindsamlingsmetode, hvorfor vi kombinerer etnografi og KDA. Grunden til at vi vælger denne empiriindsamlingsmetode er, at vi finder det interessant at anvende feltnoter som ansatser til at fortælle noget om de diskurser om kvalitet vi kan identificere eller som noter der kan bruges til at underbygge de diskurser om kvalitet vi kan identificere i vores datamateriale. Ideen til denne kombination er hentet fra Ron Scollon, der ligesom Fairclough er professor i lingvistik, og Suzie Wong Scollon der forsker i netværkskoordinering. Sammen har Ron Scollon og Suzie Wong Scollon skrevet bogen *"Nexusanalysis – Discourse and the emerging internet"* (Scollon & Scollon 2004). Nexus Analysis er et metodisk, teoretisk og analytisk

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

rammeværk inden for Medieret Diskursanalyse, som handler om at kortlægge de centrale, men ikke nødvendigvis diskursive praksisser inden for et givent undersøgelsesfelt. Dette gøres ud fra et fokus på sociale handlinger, som består af tre elementer: 1. diskurs, 2. menneskeligt samvær (interaktionsorden) og 3. menneskers historiske livsbaner (habitus). Dette analyseres i forhold til de bredere, sociokulturelle rammer, hvorunder de sociale handlinger foregår. Den metodiske tilgang i neksusanalyse er nært forbundet med en etnografisk tilgang, og er velegnet, når man bruger sine forskningsresultater til aktivt at indgå i det felt, man undersøger. Scollon og Scollons feltarbejde har udgangspunkt i betydningen af internetkommunikation i et lærings- og styringsperspektiv, dette i en socialkonstruktivistisk kontekst. Bogen er ikke begrænset til at omfatte begrebet "*internet*", men udvider dette til at bruge begrebet "*teknologi*" i stedet. På den måde udvider de muligheder for, i brugen af deres diskursanalytiske tilgang, at omfatte forskellige former for teknologi, der i en eller anden form implementeres i den sociale praksis. Omdrejningspunktet for neksusanalyse bliver derfor at forbinde mennesker, omgivelser, diskurser og objekter, for på den måde at kunne beskrive deres historiske oprindelse, og ultimativt komme med gisninger om, i hvilken retning en ny teknologi vil sende os (Scollon & Scollon 2004). Vi finder i lyset af Scollon & Scollons arbejde inspiration til en metodekombination, hvori kombination af forskellige faktorer i det sociale felt lader sig gøre, i vores tilfælde handler det om en kombination af DDKM som vores "*teknologi*", vores etnografiske dataindsamlingsmetode jf. Spradley, samt vores teori- og metodeapparat, hentet fra Fairclough. På baggrund af ovenstående diskussion og overvejelser, udmunder vores problemformulering sig som følger:

1.4 Problemformulering

Hvilke diskurser om kvalitet kan identificeres i hhv. Den Danske Kvalitetsmodel og socialt arbejdes praksis?

- **Hvilken diskursorden vedrørende kvalitet kan identificeres i hhv. Den Danske Kvalitetsmodel og socialt arbejdes praksis?**
- **Hvordan er relationen mellem de diskurser vi kan identificere i hhv. Den Danske Kvalitetsmodel og socialt arbejdes praksis?**
- **På hvilken måde er de diskursordener, vi kan identificere i hhv. Den Danske Kvalitetsmodel og socialt arbejdes praksis, konstitueret af den sociale praksis, og på hvilken måde konstituerer de den sociale praksis?**

2.0 Videnskabsteori

I det næstfølgende af afsnit vil vi redegøre for vores metateoretiske udgangspunkt, som vil fungere som en ramme for vores undersøgelse, der vil medvirke til at læsere af vores speciale kan gennemskue på hvilken baggrund vores resultater er blevet til, samt hvordan vi anskuer vores undersøgelses anvendelsesmuligheder. Vi er, i vores videnskabsteoretiske afsæt, inspireret af ideer fra en kritisk realistisk tradition, samt ideer fra en socialkonstruktivistisk tradition, hvorfor vi vil præsentere begge videnskabsteoretiske traditioner, samt diskutere og reflektere over, hvad de begge kan bidrage med, i henhold til det vi i specialet ønsker at undersøge. Først vil vi præsentere Derek Layder og hans adaptive tilgang, da vi ved at anvende denne tilgang som forskningsstrategi i specialet, får mulighed for benytte os af et åbent og inkluderende brug af ressourcer, teoretisk, metodisk og empirisk, i forhold til indsamling af viden om den sociale verden.

2.1 Layder & abduktiv tilgang- specialets overordnede forskningstilgang

En fremtrædende realist er sociologen Derek Layder, som forklarer, at et grundlæggende træk ved realismen, er dens forsøg på at bevare et naturvidenskabeligt orienteret fokus samtidig med at anerkende aktørers meninger og holdninger og inddrage dem i forskningen (Layder 1993: 16). Endvidere forklarer Layder, at realismen forsøger at bevare aspekter, der anses for nyttige i en objektiv videnskabelig tilgang til samfundets fænomener, og samtidig forsøger at smide det bort, som opfattes for upåregneligt (Ibid: 54). I denne forbindelse kan det fastslås, at tanker fra både realismen og humanismen, med deres forskellige fokus på henholdsvis kausalitet og mening, begge har noget af tilbyde i forbindelse med at forstå samfundsvidenskaben (Ibid.).

Layder begynder i 1998 at tale om en udvidet variant af den realistiske tilgang, nemlig en bred realistisk tilgang (Ibid.). I denne tilgang er fokus på aktørers meninger og subjektive holdninger men samtidig også på, at der eksisterer systemiske faktorer, som har stor påvirkning på aktørers subjektive holdninger og meninger, og som endvidere påvirker de erfaringer, mennesker gør sig. Layder påpeger i denne forbindelse, at det må være samfundsforskningens fornemste opgave at finde de måder, hvorpå objektive og subjektive faktorer kombineres og på den vis gensidigt påvirker hinanden (Ibid: 86 og 87). Layder tager her højde for samfundets ontologiske dybde, samt samfundets sociale laginddeling, ved at interessere sig for forbindelsen mellem aktørers subjektive meninger og holdninger, samt systemiske faktorerers påvirkning (Ibid: 27).

Centralt er at nævne, at Layder ikke lader de ontologiske spørgsmål, omhandlende samfundsvirkelighedens beskaffenhed, få forrang for epistemologiske spørgsmål, omhandlende

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougaard & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

validitet. For Layder er spørgsmål om virkelighedens natur, samt hvordan man opnår viden om den, derimod uløseligt bundet sammen. Layder påpeger, at denne refleksive holdning tillader et mere fleksibelt, åbent og inkluderende brug af ressourcer i forhold til at indsamle viden om den sociale verden (Ibid: 22 og 24).

Dette får vigtige konsekvenser for måden, hvorpå empirisk forskning bedrives, samt for de spørgsmål der stilles, og endvidere for den måde, man opfatter forbindelserne mellem sociale aktiviteter og social struktur, da teori og metode får forrang, frem for metodeforskrifter (Ibid.).

Layder tillader, som ovenfor nævnt, et åbent og inkluderende brug af ressourcer, teoretisk, metodisk og empirisk, i forhold til indsamling af viden om den sociale verden. Med inspiration fra Layder, arbejder vi i specialet med flere videnskabsteoretiske tilgange, hhv. en kritisk realistisk videnskabsteoretisk tilgang og en konstruktivistisk videnskabsteoretisk tilgang.

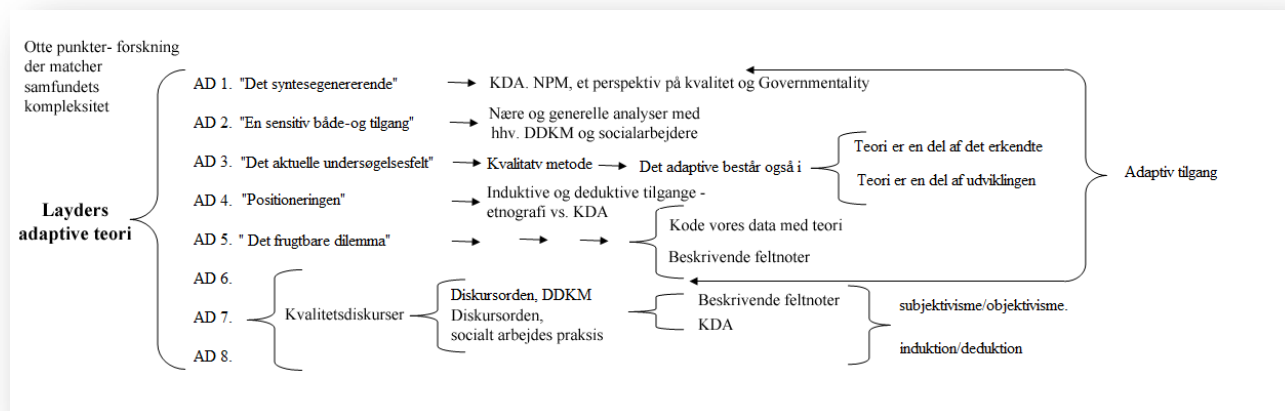
2.1.1 Layder- de otte punkter og orienterende begreber

I bogen "*Sociological Practice*", skrevet af Derek Layder, argumenterer han for at teoritestning og teorigenerering er kombineret i praksis. Han benævner denne kombinerede tilgang den adaptive teoritilgang (Layder 1998: 1- 7), hvilket er en teoretisk tilgang, der primært har til formål at udvikle en generativ social teori indenfor empirisk forskning (Ibid: 132). Layders adaptive teoritilgang har otte centrale punkter. I et af punkterne pointerer Layder, at adaptiv teori bruger både induktive og deduktive procedurer for udvikling og udarbejdelse af teori. I et andet punkt pointerer han, at adaptiv teori er rejst på en epistemologisk position, som hverken er positivistisk eller interpretivistisk (Ibid: 133). I forhold til dette forklarer Layder, at adaptiv teori forsøger at kombinere ideen om, at mange faktorer i det sociale liv må forklares ud fra aktørers mening og deres subjektive forståelse, med det i baghovedet, at andre aspekter af det sociale liv har mere tilfælles med naturskabte fænomener, og derfor må forklares med videnskabelige og objektive termer (Ibid: 140). Altså, selvom adaptiv teori afviser positivismen generelt, afviser den ikke at der er fænomener i den sociale verden, der har ligheder med fænomener i den naturskabte verden, hvorfor disse fænomener ikke må opfattes som aspekter af intersubjektiv mening og interaktive processer (Ibid.) I stedet skal disse fænomener forstås som havende deres egne egenskaber, hvilket adskiller dem fra menneskelig opførsel og social aktivitet, mens de samtidig har et tæt og uløseligt bånd tilknyttet den sociale interaktion (Ibid.). I to andre punkter beskrives, at adaptiv teori antager, at den sociale verden er kompleks og består af mange facetter, som er tæt sammenpressede, og at fokus er på sammenspillet mellem mennesker, sociale aktiviteter og sociale organisationer (strukturer og systemer) (Ibid: 133).

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougaard & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

De otte punkter Layder skitserer, gennemgås og diskuteres i punktform i forhold til vores speciale (bilag 4). I figuren nedenfor har vi afbilledet en gennemgang af de otte punkter, set i forhold til den forskningsstrategi, vi anvender i specialet:



Figur 2.

Vi har som tidligere nævnt valgt en teori, der kan fortælle os noget om, hvordan det sociale konstrueres, men ikke hvad der konstrueres. For mere specifikt at kunne drage nytte af denne teori videre frem i specialet, udvælger vi nogle centrale begreber fra denne teori, der har en relevans i forhold til at svare på specialets problemformulering og som nærmere operationaliseres til vores interviewguide. Begreberne er en stor del af den forforståelse, vi bringer med os i interviewet, som også har en væsentlig betydning i analysen. Layder opererer i den forbindelse med orienterende begreber. Disse er karakteriseret ved både at referere til subjektive og objektive aspekter af det sociale liv (Layder 1998: 101). Et eksempel på orienterede begreber i vores speciale er begreberne 1: Diskurs, hegemoni, interdiskursivitet, diskursorden 2: Kvalitet og aspekter heraf. 3: Styring, reproduktion og økonomi. 4: Conduct of conduct. 5: Magt og ideologi.

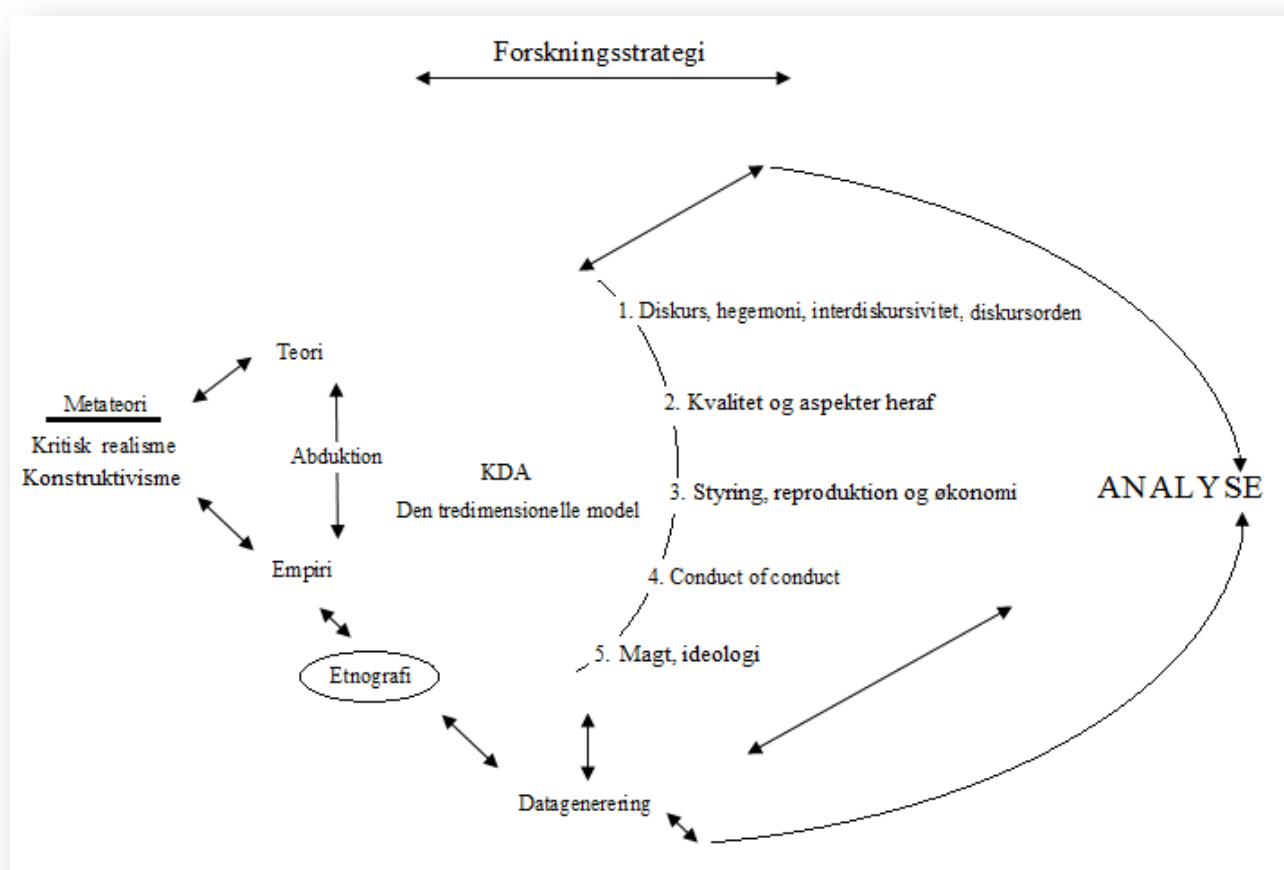
Begreberne konstrueres af subjekter, men bliver derigennem også del af en objektivt eksisterende struktur, med reelle konsekvenser. De orienterende begreber og deres beskrivende og forklarende udsagnskraft, uddrages fra bl.a. eksisterende teori på området. I denne forbindelse drejer det sig om teori omhandlende kritisk diskursanalyse, NPM, Governmentality samt et perspektiv på kvalitet. I Layders forståelse kan en analyse, baseret på brug af orienterende begreber som inspiration til fortolkning, bidrage til en teoretisk eller begrebsmæssig udbygning og er således et afsæt for, mere eller mindre at generere et selvstændigt konstrueret teoriapparat (Layder 1998: 100-131). I denne sammenhæng er der ikke lagt op til deduktion eller induktion i deres rene former. Teorierne, som begreberne stammer fra, skal ikke testes stringent, og ligeledes er der ikke lagt op til at generere et

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

selvstændigt konstrueret teoriapparat ud fra en "Grounded Theory" tilgang til materialet (Strauss & Corbin 1997). De orienterende begreber operationaliseres og fungerer som inspiration til specialets interviewguide, og skaber endvidere en vej ind til fortolkning og analyse. Gennem analysen vil de orienterende begreber således fungere som tolkningsrammer og være med til at bestemme, hvilke emner af spørgsmål der skal stilles. Vores formål er samtidig at lade data tale og ikke presse bestemte begreber og fortolkninger ned over datamaterialet. De orienterende begreber kan blive suppleret med andre, modificeret og/ eller udskiftet gennem analysen, hvis det viser sig relevant. Analysen kan endvidere bidrage med indsigter og fokuspunkter, der kan inspirere til videre undersøgelser og dermed nye begreber og teoriapparater. Baggrunden for begreberne og det tilknyttede teoriapparat, samt udvælgelsen heraf, beskrives nærmere i specialets teoriafsnit.

Figuren herunder afbilder den forskningsstrategi, vi anvender i specialet:



Figur 3.

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

2.2 Kritisk realisme

Ifølge den kritiske realisme, består samfundet af mere eller mindre faste strukturer og rammer, hvor samfundsvidenskab anses som en blanding af naturvidenskab og humanvidenskab. Dette betyder, at selvom der findes strukturer og rammer, der i samfundet synes at kunne forklares og afdækkes, kan disse forklaringer aldrig siges at være endegyldige. Grunden hertil er, at samfundet, ifølge den kritiske realisme, er under konstant forandring, hvorfor kritisk realisme fastholder, at den sociale verden er foranderlig. Dette betyder, at teori kan sige noget om verden på et bestemt tidspunkt, men aldrig kan siges at være gyldig for evigt. I takt med at samfundet forandrer sig, opstår behov for at udvikle disse teorier og måske udvikle nye, med henblik på at forklare før ukendte og nu nye fænomener (Fuglsang & Olsen 2004: 156). I kritisk realisme findes der endvidere ikke et endegyldigt svar på, hvilken metode der er den rigtige (Ibid: 153). Man erkender som kritisk realist at genstandsfeltet, det vil sige samfundsmæssige forhold, er foranderlige, hvorfor man til dels må se efter tilnærmelsesvis stabile strukturer i genstandsfeltet, og dels behæfte de resultater man når frem til, med usikkerhed. Usikkerheden er en vigtig del af den kritiske realisme, da enhver analyse betragtes som kontekstafhængig (Ibid: 152). Indenfor kritisk realisme må induktion, som indebærer det at generalisere sig frem til kausaliteter eller typologier ud fra observationer, kombineres med deduktion, som indebærer det at udlede lovmæssigheder ud fra en teori, og dernæst teste den. Derfor arbejder man i kritisk realisme typisk med det, der kaldes retroduktion eller abduktion, hvor metoderne fra induktion og deduktion kombineres, hvor man tolker et enkelt tilfælde ud fra et hypotetisk mønster, som kan bruges til at forklare flere tilfælde og derved sige noget generelt. (Ibid: 156). Det påpeges indenfor den kritiske realisme, at dens metodologi er uomgængelig, hvis resultater indenfor samfundsvidenskab skal have en videnskabelig gyldighed og i den forbindelse forøge en forståelse af den samfundsmæssige virkelighed (Ibid: 171). Den kritisk realistiske tilgang anerkender videnskabens hermeneutiske dimension, og anser i denne forbindelse fortolkning som en nødvendig forudsætning for frembringelse af viden. Den kritiske realisme opfatter endvidere viden som fejlbarlig, men som noget, det er muligt at opnå, i modsætning til visse udgaver af socialkonstruktivismen, der enten sætter spørgsmålstejn ved mulighederne for at opnå sikker viden, eller betoner eksistensen af forskellige perspektiver på virkeligheden (Andersen 2007: 25).

Vi henter i dette speciale bl.a. inspiration fra en bred realistisk tilgang, i måden hvorpå vi forsøger at bevare et fokus på aktørers meninger og subjektive holdninger, samtidig med at vi har et fokus på, at der eksisterer objektive strukturer, som har stor påvirkning på aktørers subjektive holdninger og meninger, og som endvidere påvirker de erfaringer, mennesker gør sig. Disse forhold udspiller

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

sig praktisk i vores analyse på det sociale praksisniveau, hvor vi er interesserede i at identificere dybereliggende strukturer om virkeligheden, samt årsagssammenhænge. For at finde disse sammenhænge bruger vi et perspektiv på NPM, et perspektiv på kvalitet samt Governmentality, som skal være behjælpelige med at give os en forståelse af de kvalitetsdiskurser vi kan identificere i vores empiri. Vi vælger KDA som teori- og metodeapparat, da KDA netop gør det muligt for os at inddrage teorier i analysen på det sociale praksisniveau, hvilket kan bidrage til at give os et indblik i dybereliggende strukturer og faktorer, som videre kan hjælpe os til at forstå de kvalitetsdiskurser vi kan identificere, på hhv. tekst- og diskursiv praksisniveau. Vi kobler induktion og deduktion sammen i vores speciale i måden, hvorpå vi arbejder induktivt, når vi indsamler vores feltnoter, fordi vi forsøger at gå til feltet forudsætningsløst, og på denne vis indsamler vi feltnoter, alt imens vi sætter vores forforståelse i parentes. Vi arbejder deduktivt, da vi udarbejder vores interviewguides og derefter analyserer vores indsamlede data ved brug af et på forhånd valgt teori- og metodeapparat, nemlig KDA. Vores kombination af induktion og deduktion, også kaldet abduktion og retroduktion, henter vi med inspiration fra kritisk realisme. Vi laver denne kobling af induktion og deduktion med henblik på at øge specialets videnskabelige gyldighed, og med det for øje at øge vores videnskabelige resultaters reliabilitet, samt interne og eksterne validitet. Og som det påpeges i kritisk realisme, er abduktion som metodologi nødvendig og uomgængelig, hvis man vil forsøge at øge en forståelse af den samfundsmæssige virkelighed. Som ovenfor nævnt, forsøger vi endvidere at bevare et fokus på aktørers meninger og subjektive holdninger, og i denne forbindelse henter vi inspiration fra en konstruktivistisk tilgang, der belyser den sproglige virkeligheds vigtighed, og påpeger at der ingen virkelighed eksisterer udenfor sproget, hvorfor erkendelse opnås via sproglig formulering (Fulgsang & Olsen 2004: 350). Den kritisk realistiske tilgang anerkender, som før nævnt, videnskabens hermeneutiske dimension og anser i denne forbindelse fortolkning som en nødvendig forudsætning for frembringelse af viden.

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

2.3 Konstruktivisme

Mens konstruktivismen lægger hovedvægt på epistemologien, dvs. betingelserne for at opnå viden, så lægger den kritiske realisme hovedvægten på ontologien, dvs. hvad vi rent faktisk kan sige om virkelighedens beskaffenhed. Der er sket en forskydning i de senere år, fra at lægge vægten på forskellige ontologier, er hovedvægten nu lagt på de problematiske betingelser for at opnå viden overhovedet, hvilket er karakteristisk for, det man kunne kalde ”den lingvistiske drejning” i samfundsvidenskaberne, som drejer væk fra strukturelle tilgange og over mod de individuelle og subjektive tilgange (Andersen 2007: 25). Konstruktivisme er en teori, hvor et epistemologisk fokus indebærer, at ingen virkelighed findes uafhængig af vores fortolkning og erkendelse af den. Konstruktivismen påpeger endvidere, lig kritisk realisme, at samfundsmæssige fænomener ikke er statiske og uforanderlige, men derimod er historisk og socialt betinget (Fuglsang & Olsen 2004: 349). Denne påstand afviser, at man kan rense sproget fra ideologisk og relationelt indhold. Der eksisterer, ifølge en konstruktivistisk tilgang, ingen virkelighed udenfor sproget, hvilket medfører at objekter ikke eksisterer, før vi benævner dem (Ibid: 350). Konstruktivismen afviser således endeligt, at der kan opnås en endegyldig og objektiv udlægning af virkeligheden. Det epistemologiske i konstruktivismen indbefatter, at en erkendelse af noget betyder, at man er i stand til at formulere det sprogligt (Ibid.). Når et begreb defineres, bliver det til et ord, der er fremkommet på baggrund af eksklusioner som ifølge den diskursive konstruktivisme, er vigtige at forholde sig til. Konstruktivistisk videnskab har ikke en reel metode og afviser tilgange som deduktion (Fuglsang & Olsen 2004: 391 - 404). Konstruktivismen, herunder diskursteorien, har en eksplicit politisk ambition, idet den vil bidrage til en dekonstruktion af det givne ved at vise, hvordan det givne er forbundet med politiske interesser mv. (Ibid.). Vi henter inspiration fra det konstruktivistiske område, da vores problemformulering blandt andet er indeholdende begrebet kvalitet, som et begreb, der præsenteres som universelt og relationelt, dvs. at begrebet varierer i praksis. I en konstruktivistisk tilgang vendes ontologi og epistemologi om, og epistemologien prioriteres. Epistemologisk forholder man sig til, at al viden og erkendelse er diskursivt medieret, og ontologisk kan man sige, at alt er diskursivt konstrueret (Ibid: 396). Vi henter inspiration fra det konstruktivistiske område i måden, hvorpå vi opfatter en del af virkeligheden som værende konstrueret i sprog og praksis. Endvidere er en del den måde vi opfatter virkeligheden på, argumentationen for, at vi vælger at undersøge vores problemformulering i et diskursanalytisk perspektiv, nemlig et perspektiv, der ser hvordan diskurs er indlejret i en større social praksis jf. Fairclough. Dog siger Fairclough ikke noget om præcist hvilke diskurser og hvilken social praksis,

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

hvorfor vi vælger at undersøge dette empirisk og med inspiration fra teori. Af den grund benytter vi orienterede begreber jf. Layder, som vi udleder fra teori, hvilke skal give os en ramme for forståelse af diskursiv og social praksis som sprogligt, ideologisk og politisk/ ideologisk formet.

Ontologien bag Layders adaptive teori, som har en realistisk videnskabsteoretisk tilgang, er en forståelse af den sociale verden, som omfattende af både objektive og subjektive aspekter. Her henter vi inspiration, da vi mener at diskurser om kvalitet indeholder objektive strukturer, altså mener vi at diskurserne eksisterer uafhængig af vores forståelse af dem, men samtidig betragter vi kvalitetsdiskurserne som subjektive konstruerede aspekter, altså forstår vi kvalitetsdiskurserne som aspekter der skal forstås, fortolkes, konstrueres og dekonstrueres.

Epistemologien bag Layders adaptive teori forstår forskningens fineste opgave som bestående af indsamling af viden om den relative eksisterende, objektive, aktivt konstruerede sociale verden. Vi henter inspiration fra Layders teori og epistemologien bag denne, hvilket får indflydelse på den måde vi vælger at indsamle viden om den sociale verden på, når vi skal indsamle empiri, i måden, hvorpå vi er åbne overfor at viden om at de forskellige kvalitetsdiskurser er relative og eksisterer uafhængig af vores forståelse af dem. Altså opfatter vi sociale fænomener, såsom kvalitetsdiskurser, som objektive fænomener, der kan forklares.

Et konstruktivistisk perspektiv stiller spørgsmålstejn ved, om det sociale har denne objektive, faktuelle eksistens, og konstruktivismen påpeger, at sociale fænomener forklares ud fra, hvordan det sociale defineres. Vi indsamler empiri, som bl.a. er i form af feltnoter, hvor ontologien bag det kritisk realistiske perspektiv vil være styrende ift. at indsamle alle relevante informationer i den forskningspraksis, vi undersøger, ved at have for øje, at verden er objektiv, relativ og bestående af fakta.

Vi finder, som ovenfor nævnt, inspiration hos hhv. den kritiske realisme samt konstruktivismen i forhold til vores videnskabsteoretiske afsæt i specialet. I denne forbindelse finder vi det interessant at nævne det Klaus Rasborg påpeger, nemlig at kritisk realisme og en moderat socialkonstruktivisme til en vis grad er modpoler, da de forenes i erkendelsen af, *"... at der ikke findes nogen af begreberne og sproget er en umedieret adgang til virkeligheden"* (Fuglsang & Olsen 2004: 380), og at der således ikke findes en helt ren adgang til data. Rasborg konkluderer endvidere: *"I realiteten synes den kausale/kritiske realisme således ikke at ligge særligt langt fra en moderat socialkonstruktivisme"*, og tilføjer, at man, ved hjælp af en ontologisk konstruktion af den samfundsmæssige virkelighed via menneskelig praksis, gør det muligt at forene realisme med konstruktivisme (Ibid.).

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

Endvidere finder vi det, Allan Drejer Hansen siger om diskursteori, værd at nævne: *"Der er mange lighedspunkter mellem diskursteori og f.eks. kritisk realisme... Men, og det er et afgørende men, diskursteoriens påstand er, at så længe man holder fast i, at verden er en kausal orden, eller at målet i sidste ende er én sandhed, ender man i uholdbare positioner..."* (Fuglsang & Olsen 2004: 413). Det er således realismens søgen efter endegyldige kausaliteter, man ifølge Allan Drejer Hansen, må forholde sig kritisk til.

3.0 Analysestrategi

3.1 Fairclough og kritisk diskursanalyse (KDA)

Fairclough opfatter i lige så høj grad kritisk diskursanalyse som en teori såvel som en metode: *"CDA [Critical Discourse Analysis] is in my view as much theory as method – or rather, a theoretical perspective in language and more generally semiosis (including 'visual language', 'body language', and so on) as one element or 'moment' of the material social process, which gives rise to ways of analysing language or semiosis within broader analyses of the social process."* (Fairclough 2001: 121).

Vi har valgt at arbejde ud fra en kombination af flere teorier, men den teori, der vil være bærende for vores analyse, er den kritiske diskursanalyse. Teoriapparatet henter vi fra den engelske lingvist Norman Fairclough, der er professor ved det engelske Lancaster Universitet, *Language in Social Life*. Et af hans arbejdsfelter spænder over forholdet mellem medierne og de politiske systemer (Jørgensen & Phillips 2008: 74) (Fairclough 2008: 7). Faircloughs kritiske diskursanalyse er inspireret af teoretikere som fx Ferdinand de Saussures teori om Parole og Langue og i meget høj grad den franske Michael Foucault (Ibid: 15- 17). Fairclough positionerer sig politisk på venstrefløjen, hvorfor de teorier, han fremlægger om samfundsanalyse, har et mere traditionelt perspektiv og omhandler analyse af magtudøvelse. Han er blandt diskursanalytikere en central person, grundet hans teori om forholdet mellem magt og sprog i den sociale interaktion, hvilket gør hans teorier særligt anvendelige i arbejdet med analyse af kommunikation, kultur og samfund (Ibid: 7- 11). En af de ting der gør at Fairclough skiller sig ud fra andre diskursanalytikere er, at han anser diskurser som værende både konstituerede af samfundet og konstituerende for samfundet, hvilket han henter inspiration til hos Potter Wetherrell (Fairclough 1992: 23- 24). Fairclough opfatter diskurser som sociale praksisser, der har en evne til på den ene side at reproducere diskurser og på den anden side at ændre den sociale identitet, dens kommunikationsformer og dens forhold mellem viden og magt. Der findes altså et dialektisk forhold mellem diskurser og andre ikke -diskursive sociale dimensioner (Jørgensen & Philips 2010: 77). Vi vælger i specialet at arbejde ud fra Faircloughs tredimensionelle model, der danner rammen for vores analyseafsnit.

3.1.1 Den sociale praksis

Den sociale praksis beskriver Fairclough som kontekstuel, individuel samt præget af konkrete handlinger og præget af institutionalisering og diskursiv regelmæssighed. Han forklarer videre at

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

der er et skel mellem den diskursive praksis og den sociale praksis, hvilket litteraturen beskriver som et særligt træk hos Fairclough, da man ikke finder denne tanke hos mere diskursteoretisk orienterede diskursanalytikere. Fairclough mener at begrebet diskurs, forbeholdes de semiologiske systemer som tale, tekst, gestus og mode. Disse diskursive praksisser indgår i et dialektisk samspil med de sociale praksisser, så disse to forskellige sæt af praksisser gensidigt konstituerer hinanden. Fairclough mener altså, at der er forskel på de handlinger, der kan opfattes som diskursive i deres natur, og derfor opererer de efter andre logikker. Han ser derfor de økonomiske systemer eller institutionaliserede social interaktioner, som et resultat af en diskursiv handlen. Fairclough mener, at disse fungerer i praksis på andre præmisser, og af den grund må de analyseres med andre metoder end den diskursanalytiske (Jørgensen & Phillips 2008: 28- 29) (Fairclough 2008: 10- 11). Dog er Fairclough ikke helt klar i sin beskrivelse af, hvilke andre metoder end de diskursanalytiske, disse præmisser skal undersøges med. I sin teoretiske opstilling af diskursanalyse, forsøger Fairclough at skabe sammenhæng mellem den lingvistiske diskursanalyse med makrosociologisk samfundsanalyse og den mikrosociologisk, fortolkende analyse. Han vælger denne kobling, fordi han mener, at forskeren gennem tekstanalyse kan vinde forståelse for, hvorledes bestemte diskursive processer kommer til udtryk i en given tekst. Dette kan dog ikke forklare, hvordan den tekst man analyserer, hænger sammen med de kulturelle og sociale processer og deres opbygning. Det er, ifølge Fairclough, derfor ikke tilstrækkeligt blot at analysere tekster, og på baggrund af disse finde konklusioner om sociale sammenhænge og den måde, hvorpå samfundet er koblet sammen. Man skal ifølge Fairclough udvide paletten og inddrage et makroorienteret perspektiv, hvori man som forsker kan foretage sammenkædninger af sproglige erklæringer, som man finder i tekster der er baseret på samfundsmæssige strukturer og magtrelationer. Hvis man gør dette, har man mulighed for at bygge bro mellem den tekst, man analyserer og de allerede eksisterende sociale sammenhænge, hvori en given tekst placeres. Her mangler der stadig en redegørelse for, på hvilken måde diskurser og magtforholds indflydelse kommer til udtryk i den sociale interaktion (Ibid: 18- 20). Derfor mener Fairclough, at det er vigtigt at integrere et fortolkende mikrosociologisk perspektiv, som han finder inspiration til hos bl.a. etnometodologien og samtaleanalysen (Jørgensen & Phillips 2008: 77- 79). Diskursbegrebet har, i Faircloughs forståelse, to forskellige betydninger. Den ene betydning er, når ordet diskurs bruges som navneord i en generel form som: *"Diskurs er både konstitueret og konstituerende"*. I denne sammenhæng vil begrebet diskurs tage form af sprogbrug som en social praksis. Specificerer man derimod begrebet diskurs som fx: *"En neoliberal diskurs"*, benyttes begrebet som en måde at tale på, der giver betydning til oplevelser ud fra et

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

bestemt perspektiv (Ibid: 79). Begrebet diskurs er i eksemplet, noget der skiller sig ud fra andre diskurser, fx ”en medicinsk diskurs” eller ”en marxistisk diskurs”. Fairclough definerer diskurs som værende lingvistiske konstruktioner, og derfor omtaler han ikke de ikke- diskursive sociale handlinger i sit diskursbegreb. En diskurs skal ses som en sproglig kommunikativ struktur, der bidrager til konstruktion af sociale identiteter og relationer som videns- og betydningssystemer. Af den grund kan en diskurs ses som havende tre funktioner, for det første en identitetsfunktion, for det andet en relationel funktion og for det tredje en ideational funktion (Fairclough 2008: 7- 11). Når man laver en diskursanalyse, skal fokus derfor være på to ting: den kommunikative begivenhed, fx en avisartikel, eller et interview, og på diskursordenen. Ordet diskursorden eller ”Order of Discourse” betyder summen af de diskurstyper, der anvendes i en bestemt social sammenhæng. Begrebet diskursorden henter Fairclough hos Foucault (Ibid: 12).

”An order of discourse is a social structuring of semiotic difference – a particular social ordering of relationships amongst different ways of making meaning, that is different discourses and genres. One aspect of this ordering is dominance: some ways of making meaning are dominant or mainstream in a particular order of discourse; others are marginal, or oppositional, or ‘alternative’.” (Fairclough 2001: 124).

Diskurstyper består af to ting: diskurser og genrer. Begrebet ”genrer” fortæller os noget om et bestemt sprogbrug, som konstituerer og er forbundet til en del af en bestemt praksis (Jørgensen & Phillips 2008: 80). Diskursordenen er en samling af begrebet ”genrer” og begrebet ”diskurs”, disse er udtryk for det kommunikative rums ydre rammer, indenfor et bestemt felt. Videre er diskursordenen konstituerende for bestemte ideologier. Ideologibegrebet opfattes af Fairclough som de strukturer eller systemer, der legitimerer bestemte sociale strukturer, via sproglig og kognitiv praksis. Det betyder at mange af de relationer, som vi mennesker i dagligdagen opfatter som selvfølgeligheder, kan spores tilbage til den dominerende klasse i samfundet. Det er således lykkedes denne samfundsklasse at naturalisere bestemte holdninger og opfattelser (Fairclough 1992: 86- 91) (Fairclough 2008: 45- 51). I opfattelsen af *magt* og *magtudøvelse* ses, at Fairclough er stærkt inspireret af Foucault, der ligeledes ikke ser magt som værende et dominansforhold, på lige fod med det, man finder mellem herre og slave. Fairclough beskriver den i vor tid vigtigste form for magtudøvelse som en magtudøvelse, der finder sted igennem den teknik, han kalder for ”Manufacturing Consent”. Dette er en teknik, der forklarer magtudøvelse som noget, der kan effektueres ved at skabe en mulighed for at opnå befolkningens samtykke. Han tilføjer, at der til

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

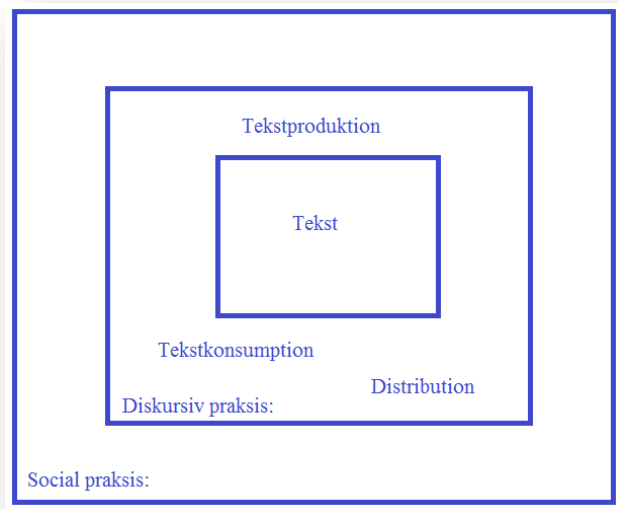
enhver tid er mulighed for, at magthaveren benytter andre midler, som fx indespærring eller vold, hvilket Fairclough påpeger som vigtigt ikke at negligere. Han vurderer dog, at størstedelen af den udøvede magt, kommer til udtryk gennem konstruktion af *ideologier*, som kan legitimere bestemte handlinger igennem sproget (Fairclough 1989: 2- 4) (Fairclough 2008: 52- 53). Diskursordenen giver således et samlet billede af de diskurser og de forskellige sprogbrugs strukturer, der udspiller sig indenfor et givent område. Dette kan fx være mediernes diskursorden¹ eller sundhedssystemets diskursorden. I enhver diskursorden finder man forskellige diskursive praksisser, og det er gennem disse at tale og skrift produceres og konsumeres. Jørgensen & Phillips arbejder med et eksempel på en diskursiv praksis indenfor et hospitals diskursorden, der går på en læge-patient samtale (Jørgensen & Phillips 2008: 80). Det er altså gennem denne type af diskursiv praksis, at man kan se reproduktion af et socialt relationsmønster. Lægen besidder en vis autoritet, som gør ham i stand til at udtale sig om en borgers fysiske tilstand, og borgeren respekterer lægens autoritet og lader sig derfor styre heraf. Dette er et eksempel på opretholdelse af en ideologi, der definerer, hvordan et magtforhold mellem en læge og en borger hænger sammen. Den viser også, hvordan begge aktører skal forholde sig til interaktionen. Der er altså her tale om ”common sense” antagelser, som aktøren har i forhold til hvordan bestemte praksisser fungerer og hvilke mønstre og hierarkier, der skal respekteres. Dette er et system, der ifølge Fairclough er tilstede i alle sociale interaktioner, og de selvfølgeligheder, der optræder i eksemplet, reproducere gennem sproget, der er den mest udbredte form for social begivenhed. Den sociale begivenhed skaber mulighed for at reproducere menneskers fælles bevidsthedsdannelser (Fairclough 1992: 30). Den kommunikative begivenhed indeholder tre følgende niveauer: 1. Tekst: herunder høre og tale, skrift og billeder, eller andre visuelle midler. 2. Diskursiv praksis: herunder produktion og konsumtion af tekster. 3. Social praksis: herunder de sociale handlinger, der udfolder sig udenfor den diskursive arena (Fairclough 2008: 15- 63).

¹ Fairclough anvender i sin beskrivelse og sit praksiseksempel på diskursordenen, en meget detaljeret gennemgang af ”medie- diskurserne”, som eksempel til at lære at arbejde med KDA (Fairclough 2008: 119- 146).

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

Fairclough har lavet en tredimensionel model til at illustrere dette (Fairclough 1992: 73). Denne afbildes nedenfor:



Figur 4.

Denne model afbilder en analytisk ramme for empirisk forskning indenfor kommunikation og samfund. Hvis man ønsker at lave en diskursanalyse af kommunikative begivenheder, skal alle tre dimensioner indgå, både tekst, diskursiv praksis og social praksis.

I analysearbejdet følger man den model, hvor udgangspunktet er ”tekst”, hvor man undersøger teksten og dens egenskaber. Derefter undersøges produktions- distributions- og konsumptionsprocesser, hvilket gøres i den ”diskursive praksis”. Sidst undersøge vi på de sociale praksisser, som den kommunikative begivenhed er en del af, altså den ”sociale praksis” (Ibid: 73-100) (Jørgensen & Phillips 2008: 81). I arbejdet med tekstanalyse undersøger man den diskursive praksis, og omvendt. Fairclough har dog et skel mellem disse, og ser dem som to adskilte niveauer, og derfor skal de, i så vidt omfang, det er muligt, holdes adskilt i analysen. I tekstanalysen er omdrejningspunktet de formelle strukturer i teksten, som konstruerer diskurser og genrer, set i en lingvistisk optik. I den diskursive praksisanalyse undersøges, hvordan tekstforfatteren trækker på de allerede eksisterende diskurser, for at konstruere sin tekst. Man undersøger endvidere, hvordan disse diskurser konsumeres af modtager, og hvordan modtager fortolker teksten (Fairclough 2008: 35-44). Mellem teksten og social praksis finder vi den diskursive praksis, som fungerer som et slags bindemiddel. Det er her der sker en formning af teksterne og de sociale handlinger (Jørgensen &

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

Phillips 2008: 81). Når man skal analysere en bestemt kommunikativ begivenhed, skal man altså starte med at analysere tekstens lingvistiske opbygning, dette gennem den formelle tegnstruktur og ordbrug. Denne proces giver adgang til analyse af den diskursive praksis. Dette foregår gennem de diskurser som både forfatter og læser trækker på i deres produktion, konsumtion og distribution af teksten. Denne proces åbner for overvejelser, der kan hjælpe os til at finde ud af, om den diskursive praksis reproducerer eller forandrer den diskursorden som teksten indgår i. Den kan også fortælle os noget om de konsekvenser, dette måtte have på udformningen af den sociale praksis (Ibid.). Hvis man, ifølge Fairclough, arbejder ud fra disse trin, mener han, at man kan redegøre for hovedtrækkene i de forbindelser, der er mellem den sociale handling og sprogbrug. Denne tilgang kan også forklare den rolle, som den diskursive praksis har i forhold til at forandre eller opretholde den sociale orden (Fairclough 2008: 37- 38). Der er et dialektisk forhold mellem en given kommunikativ handling og den overordnede diskursorden. Dette på baggrund af, at sidstnævnte er en form for social orden, der konstituerer og konstitueres af sprogbrug. Diskursordenen kan altså ses som en ramme omkring de diskurser og genrer, der anvendes og præger den kommunikative begivenhed. Videre kan sprogbrugen i den kommunikative begivenhed ændre den pågældende diskursorden, i særdeleshed hvis der i begivenheden trækkes på andre diskurser, fra andre diskursordner (Jørgensen & Phillips 2008: 83).

Interdiskursivitet er udtryk for processer, der opstår, når en given diskursorden trækker på diskurser og genrer fra forskellige diskursordner. Derfor bruges begrebet interdiskursivitet, hvis en struktur findes i en given diskurs, hvilket kan opfattes som et potentiale til forandring. Der er to processer: 1. Hvis der anvendes forskellige diskurser og genrer fra andre diskursordner, kan man tale om forandring eller om indikation på forandring af den sociale orden. 2: Hvis dette ikke er tilfældet, kan de eksisterende diskurser tjene til opretholdelse af den allerede eksisterende sociale orden. Det kan ses som en opretholdelse af den eksisterende dominerende diskursorden og den traditionelle sociale orden (Fairclough 1992: 100-136). Interdiskursivitet har altså et forandringspotentiale, i forhold til den sociale orden. Det er her begrebet *hegemoni* kommer på banen.

Hegemoni er for Fairclough et meget centralt begreb, som beskriver de magtkampe og forhandlinger, der udspiller sig omkring opretholdelse eller forandring af en given social orden. Her indgår den diskursive praksis og medvirker til forsvar eller forandring af en eksisterende social orden og/ eller eksisterende magtrelationer (Fairclough 2008: 52-53). Hegemoni er hele tiden i

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougaard & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

forandring, og konsensus er et gradspørgsmål. Den konstante magtkamp, med konstant forandring, resulterer ifølge Fairclough i, at det er umuligt at analysere, hvordan diskursive praksisser indgår i større sociale praksisser, hvori magtrelationer indgår. Den diskursive praksis er en del af de hegemoniske kampe, der bidrager til reproduktion og transformation af den diskursorden, som denne er en del af. Der finder altså diskursiv forandring sted, når diskursive elementer artikuleres på nye måder, altså når eksisterende diskurser "betjener" sig af andre diskurser (Ibid: 53- 56).

Vores analysestrategi bygger som tidligere nævnt på Fairclough, hvor vi tager udgangspunkt i hans tredimensionelle model, som er karakteristisk ved dens skarpe opdeling af hhv. tekstanalyse, diskursiv praksisanalyse og social praksisanalyse (figur 4.).

Tekstniveau

I analyse på tekstniveau undersøges det, Fairclough kalder for tekstens egenskaber. Tekstanalyse er fundamentet for at kunne finde bestemte diskurser i den tekst, man arbejder med, samt finde ud af, hvordan den enkelte diskurs iværksættes. Endvidere kan tekstanalyse bruges til at finde frem til, hvordan bestemte diskurser artikuleres i en given tekst, samt måden hvorpå en diskurs kan medvirke til konstruktionen af virkelighedsbilleder, sociale identiteter og sociale relationer (Fairclough 2008: 29- 31). Vi har ud fra Faircloughs værktøjskasse, udvalgt nogle begreber, vi finder særligt relevante at benytte i vores analyse. Det følgende afsnit indeholder en kort præsentation af disse begreber.

Metafor er en sproglig konstruktion, der er med til at illustrere en bestemt mening eller en bestemt fremstilling af virkeligheden. I analysen lokaliserer man metaforer i den tekst, man arbejder med. Formålet er at analysere sig frem til, hvilke omstændigheder der er afgørende for valget af disse metaforer (Fairclough 2008: 34). Metafor er oftest et udtryk for en ideologi, en kultur eller en politisk holdning, men kan også være udtryk for en konflikt, der ellers ville være skjult. Disse konflikter kan oftest komme til udtryk via en metafor (Ibid: 77- 78).

Ordets betydning/ genre i forskellige sammenhænge kan betyde forskellige ting, og ord kan anvendes forskelligt. Afsender af en tekst kan vælge at bruge forskellige ord om en bestemt person eller en bestemt begivenhed. Fairclough beskriver at ord der bruges om en person, der optræder i en politisk konflikt, kan være ord som terrorist eller frihedskæmper (Fairclough 1992: 76- 77). Det er

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

ideologier² og politisk overbevisning, der bestemmer om det er det ene eller det andet ord, der skal bruges til at illustrere denne person. Ligeledes har læseren eller modtageren af et budskab samme mulighed for at fortolke forfatterens budskab ud fra samme parametre. Begrebet ”forfatter”, på engelsk ”author”, henter Fairclough fra Goffmans begrebsapparat. Her beskrives forfatteren som en person, der er ansvarlig for tekstsammensætningen og dets ”animation”. Derfor kan fx en talsmand for en given organisation gøres til forfatter af en tale, som han ikke selv har skrevet, hvorfor han kan blive gjort ansvarlig for holdninger, som han måske ikke selv står inde for (Ibid: 12). Sprogbrug/ genre omfatter både produktion og konsumtion af tekster og sprog og kan ses som et udtryk for sociale- og kulturelle processer. Fairclough påpeger, at hvis man skal kigge på, hvad et ord betyder, kan man ikke nøjes med at slå det op i en ordbog, da der skal arbejdes med mening og betydning. Mange ord har forskellige mening og forskellig betydning, derfor skal ords mening fremhæves, da mening kan optræde forskelligt i forskellige sammenhænge (Fairclough 1992: 76-77).

Sammenkædning³ beskriver hvordan en tekst er bygget op, hvilke delsætninger der er, og hvordan delsætningerne indbyrdes er koblet sammen. Her er Fairclough stærkt inspireret af Foucault, og det han kalder for tekstens arkitektur (Fairclough 1992: 46). Sammenkædning finder sted på flere forskellige måder, ved kombination af ord som fx ”men”, ”og”, ”selvom” og ”derfor” eller ved **næsten- synonyme** (Ibid: 77). Disse strukturer kan give et indblik i den rationalitetsform, som teksten konstruerer.

Modalitet omhandler tekstens betydning for konstruktionen af sociale relationer og repræsentationer af virkelighed. Modalitet fortæller os om graden af tilslutning, i Faircloughs begrebsapparat kaldet for affinitet eller solidaritet. Der er her tale om, i hvor høj grad man tilslutter sig et givent udsagn. I forlængelse af dette kan man se på den måde, hvorpå folk kommer med erklæringer, stiller spørgsmål, kommer med krav eller den måde hvorpå de tilbyder ting. Fairclough beskriver forskellige former for modalitet, bl.a. Sandhed/epistemisk modalitet, forpligtelses modalitet og tilladelse/ønskværdighedsmodalitet (Fairclough 2003: 164- 168) (Fairclough 1992: 158-164). Modalitet har konsekvenser for konstruktionen af den sociale relation, og konsekvenser for videns- og betydningssystemer.

² Når Fairclough taler om ideologi sammen med sprogbrug, henter han bl.a. inspiration fra Kress & Hodge og deres bog ”Language as Ideology” fra 1979.

³ Sammenkædning oversat fra engelsk ”Cohesion” kan også betyde sammenhørighed eller sammenhold. (www.ordbogen.com).

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

”*Forpligtelsesmodalitet*” udtrykker krav, som forpligter de aktører som udsagnet er rettet mod (Fairclough 2003: 164- 168). ”*Sandhedsmodalitet*” udtrykker bl.a. den talendes tilslutningsgrad til sit udsagn. Visse sætninger fremstilles, som om udsagnet er den endegyldige sandhed, hvor andre udtrykker en mindre grad af sikkerhed (Jørgensen & Phillips 2008: 96).

”*Tilladelse/ønskværdighedsmodalitet*” er en type af modalitet, som konstruerer sociale relationer på en bestemt måde. Taleren sætter sig her i en position, hvor vedkommende forventer en bestemt handling af modtageren. Et eksempel herpå kunne være ”luk vinduet” eller ”vil du være venlig at lukke vinduet” (Fairclough 2003: 168).

Ordet modalitet indbefatter det, Fairclough kalder for ”*hedging*”, hvilket skal forstås som moderationer af en given påstand, fx om der udtrykkes en lav grad af affinitet eller solidaritet. Forskellige former for modalitet optræder i forbindelse med forskellige diskurser. Fairclough har lavet en del analyser om medierne, og derfor bruger han også et medieeksempel til at forklare dette (Fairclough 1992: 141- 143). Medierne fremlægger tit fortolkninger, som var de fakta. Dette foregår dels ved benyttelse af kategoriske modaliteter og dels ved at bruge objektive, frem for subjektive modaliteter. Mediers brug af modaliteter kan både afspejle og fremme deres autoritet (Jørgensen & Phillips 2008: 97).

I Faircloughs værktøjsskabe findes flere begreber. Ovenstående begreber er udvalgt, fordi vi betragter dem som centrale for vores analyse, på baggrund af gennemlæsning af vores empiri.

Det diskursive praksisniveau

Omdrejningspunktet for analyse på det diskursive praksisniveau er analyse af de forhold, der omgiver produktion, konsumtion og distribution af tekster og sprog (Fairclough 2008: 35- 45) (Fairclough 1992: 73). Begrebet intertekstualitet blev bragt på banen sidst i 1960’erne af Kristeva (Ibid: 101- 102) og er et af de mest centrale begreber indenfor analyse af det diskursive praksisniveau. Begrebet er tidligere kendt som ”translingvistik” og er også meget centralt for Foucault. Pointen er, at en given tekst er opstået på baggrund af fragmenter af andre tekster. Der er altså nogle træk i samfundet, der er med til at forme de for tiden værende ”mainstreamtekster”. Når ordet tekst anvendes, er der, som tidligere nævnt tale om det talte ord. En vigtig faktor i denne sammenhæng er derfor at analysere den intertekstuelle sammenhæng mellem den analyserede tekst og andre tekster, samt det interdiskursive forhold mellem forskellige diskurser i teksten. Videre præges denne proces af det Fairclough kalder for ”*our-own-ness*” (Ibid.), som frit oversat kan kaldes ”vores eget præg”, hvilket er påvirkning fra egne ideologier og politiske holdninger. Det er

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

essentielt at undersøge, hvilke diskurser der optræder i teksten, og hvorledes disse kommer til udtryk. Ligeledes er det vigtigt at undersøge hvilke virkelighedsbilleder, sociale identiteter og relationer der konstrueres igennem diskurserne i teksten, og endelig hvilke diskursordner, de forskellige diskurser hører til (Fairclough 2008: 35- 45) (Fairclough 1992: 101-136).

Det sociale praksisniveau

På det sociale praksisniveau kombineres de to foregående niveauer med den sociale og kulturelle praksis. Dette for at belyse eventuelle sammenhæng mellem konkrete diskursive praksisser, og de overordnede diskursordener. For at finde frem til dette, analyseres hvilken diskursorden, den konkrete diskursive praksis tilhører, videre ser man på, hvordan denne forplanter sig (Fairclough 2008 27- 28). Det sociale praksisniveau åbner op for en analyse af og redegørelse for de ikke-diskursive og kulturelle relationer, samt de overliggende strukturer, der udgør strukturen omkring den diskursive praksis. Det er på dette niveau at ideologi og hegemoni er meget centrale begreber, og som tidligere nævnt handler det om at finde og analysere de magtkampe, der finder sted. Fairclough kalder disse magtkampe for de hegemoniske kampe, og han er på dette område stærkt inspireret af Gramscis og Althussers klassiske forestilling omkring marxisme, hvor han bl.a. henter inspiration i bogen: *"Ideology and ideological state apparatuses"* (Fairclough 1992: 86- 87). Undersøgelse af de hegemoniske kampe finder bl.a. sted ved at man gransker de institutionelle og økonomiske betingelser i den pågældende diskursive praksis. For at analysere disse strukturer, er det vigtigt at inddrage relevante teorier fra andre forståelsesrammer. Dette gøres for mere effektivt at kunne beskrive en sammenhæng mellem strukturer og diskursiv handlen. Denne proces vil til sidst give mulighed for at konkludere på de analyserede forhold mellem en diskursiv praksis og en bredere social praksis. Vigtigst af alt kan dette føre tilbage til udgangspunktet, og man kan forsøge at svare på spørgsmålet om, hvorvidt, der er tale om en produktion eller en reproduktion af en given diskurs eller diskursorden (Ibid: 86- 100). Hvis teksten som diskursiv praksis reproducerer diskursordenen, kan man tale om, at den diskursive praksis fører til en opretholdelse af en allerede eksisterende social praksis. Hvis en tekst transformerer diskursordenen, kan man tale om, at teksten udgør et element i en social forandring (Ibid: 96- 100).

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

3.2 Teoretiske perspektiver

I dette afsnit vil vi arbejde med NPM, som sammen med Governmentality⁴ og Peter Dahler-Larsens perspektiv på kvalitet, vil være teori, vi inddrager i analysen på det sociale praksisniveau, med henblik på at identificere mekanismer, der kan give os en større forståelse for de diskurser om kvalitet, vi kan identificere i hhv. DDKM og socialt arbejdes praksis.

3.2.1 New Public Management

Det sociale arbejde står overfor en politik, der søger evidensbaseret af praksis og i den forbindelse søger regeringen simpelhed og sikkerhed. Politikere vil vide, hvad der virker, og standardisering af ydelser giver dem sikkerhed (Simons 2004: 410). Hvad NPM egentlig indeholder kan diskuteres. Fortalere og kritikere er uenige om, hvorvidt NPM blot er en række teknikker til styring, hentet fra den private sektor og derefter anvendt på økonomiske problematikker i det offentlige (Hagen 2006: 206). Der er også uenighed omkring, hvorvidt NPM er en styringsstrategi, omhandlende den offentlige sektor og om NPM blot er et modefænomen, som forsvinder sammen med andre modefænomener indenfor moderne statsvidenskab og organisationsteori, eller om NPM virkelig er kommet for at blive, som et permanent styringsredskab (Ibid: 206). Nogle mener at NPM er mere vidtrækkende, og handler om en mere overordnet velfærdsdebat, omhandlende forhold mellem borgere og politikere. Dette forhold mellem politikere og borgere berøres i debatoplægget fra 2004, ”*Virker velfærden? - Et debatoplæg om evidens og velfærd*” (Hede & Andersen 2004). I debatoplægget, som vi har berørt i specialets problemstilling, er der en diskussion, som omhandler tillidsspørgsmålet mellem borgere og politikere og deres sociale forventninger til velfærdssamfundet. I oplægget beskrives, at hvis velfærdsstaten styres som enhver anden virksomhed, altså på vilkår der er styret af markedsökonomien samt en forestilling om at være teknologistærk, vil dette skabe en øget tillid mellem borgere og politikere. Denne måde at styre velfærdsstaten på, beskrives som et fundament for at vise hvad borgernes skattekrone går til og hvordan borgernes skattekrone forvaltes på en effektiv og ansvarlig måde.

Historien bag New Public Management

Vores velfærdsstat har siden 1970'erne gennemgået en række ændringer, og på trods af at disse ændrings natur har vist sig meget forskelligartede, har de haft samme formål, nemlig at effektivisere den offentlige sektor. 1970'erne kendetegnes ved kommunalreformer, som var et opgør mod den måde Danmark var opdelt på siden middelalderen. Målet med disse reformer var at sætte

⁴ Mere om dette i afsnittet om Governmentality.

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

de enkelte kommuner i stand til at styre deres egne lokalplaner og for at sikre at der blev overholdt et vist minimum af service, blev der fra statslig side indført rammebetingelser. Videre kom der krav om en fremlæggelse af de såkaldte kommunalplaner (Svendsen 1992). I 1980'erne var fokus på budgetreformer og moderniseringsprogrammer. Fokuset opstod på baggrund af ønsker fra statens side, om besparelser på de offentlige budgetter. Videre lå et fokus på at decentralisere det økonomiske ansvar (Bentzon 1988). Senere opstod der i kølvandet på dette et direkte privatiseringsudvalg, og sidst i 80'erne kom der handleplan for afbureaukratisering, med henblik på at afvikle regler og detaljeplanlægning, til fordel for bl.a. økonomisk rammestyring og decentralisering (Ibid.). Vigtigt er at nævne, at der i dette årti også var fokus på nye krav til bl.a. personaleudvikling og ledelsesprincipper. I det hele taget var begreber som effektivisering og rationalisering i højsædet i 80'erne. Følges denne tråd op gennem 90'erne ser man en ændring mod en mere brugerorienteret politik, hvor der opstilles rammer for resultater, men hvor det i højere grad er den enkelte institution der bestemmer, hvordan disse mål nås. Dog ligger fokus stadig på at få mest for pengene. Det er under denne filosofi, at der fokuseres mere på udlicitering og privatisering. I 2002 kommer der en ny kommunalreform, hvor der igen laves tiltag, der styrker decentralisering. (Indenrigs- og sundhedsministeriet: december 2005). Det danske velfærdssystem har gennem de sidste 35 år gennemgået store forandringer, fra i 1970 at være opdelt i 86 købstadskommuner og ca. 1.300 sognekommuner, disse fordelt på 25 amtsråds kredse, til i dag, hvor strukturen er fordelt på 98 kommuner og 5 regioner. (Ibid.). Den historiske udvikling kan måske være med til at forklare, hvorfor NPM ser ud som den gør i dag i en dansk kontekst. Måske fordi den passer ind i en stadig mere differentieret og decentraliseret kontekst, hvor ansvaret lægges ud, for som Roar Hagen skriver, har NPM det fortrin, at modellen er produktiv og enkel (Hagen 2006: 209). Endvidere kan man i en dansk kontekst se, at et dominerende punkt i en dansk NPM-reform i den offentlige sektor går på brugen af kontrakter og aftaler ved hjælp af decentralisering (Blædel- Lassen et. al. 2004). Der er kommet nye styringsredskaber, nye organiseringsmåder og nye vurderingskriterier ind i det offentlige. Ovenstående historiske rids, peger ydermere på, at ideer fra NPM bliver implementeret i Danmark, før de bliver kendt som sammenhængende strategier. Vigtigt er det at bemærke, at disse reformer, der alle trækker i samme retning, er blevet implementeret på trods af skiftende regeringer med forskellige ideologier. Der er altså ikke kun tale om en dominans af liberale ideologier. Dette peger mere på en bred enighed om, at reformer er en nødvendighed for velfærdstatens overlevelse. Ser vi udover egne grænser, kan man se hvorfra NPM-elementer tidligere er dukket op i de danske reformer. NPM som fænomen, opstår i begyndelsen af 1980'erne og spreder sig først i USA,

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

hvorefter tankegangen får fodfæste i Australien og særligt i New Zealand. Tankegangen får endvidere fodfæste i udviklingslandene og begynder at spille en politisk rolle i Danmark og Norge. I starten knyttes NPM til liberal politisk ideologi, hvor de liberale og konservative benytter sig af NPM som refleksionsteori, og socialdemokratiet tager senere over med tanker der knytter sig til NPM (Hagen 2006: 206). Flere undersøgelser viser, at økonomisk teori har slået igennem som grundlag for politisk refleksion i en lang række lande (Hagen 2006: 205). Disse tendenser har fået flere til at hævde, at NPM vil blive en global styringsfilosofi indenfor det nye århundrede. Grunden til NPM's popularitet kan, ifølge Hagen, findes i, at NPM's mål kan forklares, både ud fra en liberal, men også ud fra en socialistisk synsvinkel. Alt efter hvilke årsagsforklaringer der anvendes (Ibid: 209).

Roar Hagens teori om NPM som refleksionsteori

Vi har tidligere argumenteret for, at NPM er blevet en form for global politisk styring, indenfor de moderne samfund (Hagen 2006: 193). I det perspektiv den norske sociolog Roar Hagen anlægger på NPM, opfattes NPM som en refleksionsteori for det politiske system, defineret som: *"en samling teknikker med en fælles referanse i bestemte antakelser om aktører og relasjoner mellem aktører"* (Ibid: 206). Hagen påpeger at NPM indeholder tre reformtyper; privatisering, hvor samfundsopgaver bliver en vare som markedet skal tage sig af, øget konkurrence mellem det private og det offentlige, omhandlende, hvem der skal levere ydelser, samt øget produktivitet og effektivitet ift. at producere offentlige ydelser, hvor omdrejningspunktet er at reorganisere for at skabe markedslignende mekanismer. I de interne omstruktureringer findes fx en omformning af sproget i den offentlige sektor (Ibid: 211). Men hvad der er NPM's grundlag, er et omdiskuteret emne, og i diskussionen af dette, findes en lang række af forslag til teorier der danner grundlag for fundamentet under NPM. Vi vælger at beskrive de to teorier, der ifølge Hagen er de mest centrale i forhold til hvad der danner grundelementet for NPM, nemlig en økonomisk teori og en teori der omhandler kollektiv rationalitet (Hagen 2006). NPM er delvist baseret på mikroøkonomiske forudsætninger, hvor mennesket anses som et rationelt og nyttemaksimerende individ (Ibid.). Denne måde at opfatte individet på, medfører mulighed for refleksion overfor velfærdsstatens problematikker, hvor der forefindes en konflikt mellem øgede krav om politiske ydelser, samt viljen til at finansiere dem (Ibid: 206- 207). NPM baserer sig endvidere på aspekter af markedøkonomiens refleksionsteori, og har derfor en tendens til at opfatte aktører som markedsaktører (Ibid: 193). Hagen hævder, at det moderne samfund, eller velfærdsregime, har udskilt to systemer; markedøkonomien og det

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

politiske system, der begge har til opgave at integrere de øvrige funktionssystemer i samfundet (Ibid: 143- 147). Endvidere hævder Hagen, at markedsøkonomien og det politiske system begge bidrager med ressourcer til samfundets øvrige systemer, i form af økonomiske ressourcer og offentlige goder, der giver handlemuligheder. Funktionssystemerne, som fx uddannelses-, behandlings og kommunale systemer, bidrager med ressourcer til individer via markedsøkonomien og det politiske system. Betragtes samfundet i sin helhed, allokerer stat og marked ressourcer til samtlige andre systemer, og integrerer disse ressourcer via en organisation. Kun familie og individer adskiller sig fra denne orden, da de kan operere udenom en organisation, hvilket funktionssystemerne ikke kan (Ibid: 143- 147). Roar Hagen opfatter NPM som en vedvarende teori, alt efter hvilke teoretiske og styringsmæssige erfaringer det offentlige gør sig med modellen, og alt efter om der opstår konkurrencedygtige alternativer (Ibid: 206). Løsningen af problemer i den offentlige sektor går på at gøre det offentlige mere lig den private sektor, hvilket vil resultere i en indførelse af markedslignende mekanismer (Ibid: 209). Markedslignende mekanismer medfører, at der må være flere udbydere af den samme vare, og konkurrencen tvinger hermed udbydere til at effektivisere driften og til at producere de varer eller tjenester, som kunderne efterspørger (Ibid.). Af den grund skal aktører i et NPM perspektiv ses som aktører i et marked. Politikere må købe de billigste produkter, uanset om de kommer fra offentlige eller private organisationer, dette peger altså på markedet som løsningsforslag til, hvordan problemer i den offentlige sektor reguleres, eller i hvert fald minimeres (Ibid: 208- 209). Måden at minimere problemer i den offentlige sektor på, kan forklares via tre begreber, hvori man kan placere de forskellige måder, hvorpå markedet kan yde indflydelse. De tre begreber der er tale om, er: rationalitet, aktører og handlinger (Ibid: 207). Hagen beskriver i sin bog tre forskellige systemer, som er særligt interessante, når man ser på NPM som en politisk refleksionsteori (Ibid: 19 - 21). Det første system er det teknisk- økonomiske system, hvori der hersker en tanke om, at mennesket udelukkende handler af grunde, baseret på nyttemaksimering. Det andet system er arbejderkollektivet⁵, her er omdrejningspunktet tanken om fælles idealer, og en følelse af fællesskab, hvor solidaritet er dominerende. Det tredje system er det menneskelige system, altså et individsystem, hvor Hagen beskriver den største udfordring som det at det moderne menneske stiller sig med en vis skepsis overfor systemet og har en tendens til være imod systemet (Ibid: 20). De tre systemer er afhængige af hinanden, og man kan ikke skille sig af med et af dem. Derudover beskriver Hagen, at et system er afhængig af tre ting: afhængighed,

⁵ Hagen og hans system teori er inspireret af Sverre Lysgaard og hans analyse af arbejderkollektivet (Hagen 2006: 20).

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

nødvendighed og tilpasning, hvilket gør det interessant at undersøge forholdet mellem disse systemer. En af fordelene ved denne teori er, at den tager højde for det Sverre Lysgaard kalder for den dobbelte indsigt. Dette betyder at der sondres mellem det sociale system og det personlige system (Ibid: 21). Dette er særligt vigtigt, da teorien om afhængighed kan være et af grundelementerne bag kritikken af NPM, da disse styringsteorier udelukkende befinder sig i et teknisk- økonomisk system.

Kritik af New Public Management

Hagens antagelse om hvorfor NPM er blevet så populær, går på at brugen af NPM finder sted fordi NPM er nem at forstå, da det er en ”enkel” teori om aktører og relationer mellem aktører, og på baggrund er dette, er den blevet dominerende (Hagen 2006: 194). Hvad er det for et projekt Roar Hagen har, når han snakker om, at NPM kan anvendes, uanset det politisk- ideologiske udgangspunkt? Hagen formidler en kritik, som går, på at der ikke findes en sammenhæng mellem NPM som styringsstrategi og de grundlæggende problematikker, der finder sted i forholdet mellem stat og borger. Af den grund mener Hagen ikke, at NPM kan bidrage til forklaring på de sociale problemer der opstår, når en velfærdsstat skal styres og når der skal fordeles goder i en velfærdsstat, fordi mennesket ikke kun er styret af nytteorientering, men også handler ud fra normer, værdier og kulturel baggrund (Ibid: 194). Brugen af NPM og tankegangen om at mennesket er styret af individuel rationalitet, vil ifølge Hagen resultere i, at man er i fare for at overse de problemer der ligger mellem det kollektive og individet. Kritik kommer også fra anden side, hvor brugen af NPM kritiseres for at udhule den offentlige sektor, og underminere demokratiske ideer og principper, hvilket paradoksalt nok vil føre til, at staten vil miste styringen på baggrund af de styringsteorier den selv anvender (Greve 2007: 10). Den grundlæggende kritik af NPM skal findes i dens blinde og rigide opfattelse af, at alting er styret af økonomiske faktorer eller faktorer, der kan oversættes til økonomisk tænkning (Hagen 2006: 227- 228).

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

3.2.2 Governmentality

Michel Foucaults teori om magt er meget omfattende og er beskrevet af Sverre Raffnsøe (Raffnsøe), som værende et bredt stort emne, der ikke er ligetil. Endvidere beskriver Raffnsøe at dybdegående arbejde med magt og diskursteori fremstår som en yderst kompliceret affære. Dette måske i forlængelse af at Foucault ikke selv opfatter magt som det centrale i sit forfatterskab. (Raffnsøe m.fl. 2009: 17 og 29- 34). Foucault beskriver, at hensigten med hans forfatterskab ikke er magtanalyse, men at kortlægge genealogien om de måder hvorpå mennesket bliver til subjekt i vores kultur. Hovedfokus er altså ikke på magt, men på subjektet (Ibid: 34- 39). Foucault beskriver, at konteksten er essentiel for den måde, hvorpå enkeltpersoner udvikler sig. Derfor kan denne opfattelse af kulturen have betydning for samspillet mellem individ, udvikling og magtudøvelse. Det at udøve magt overfor andre betyder altså, at man påvirker de muligheder, som et individ har. Dette med stor indflydelse på den udvikling, som individet måtte gennemgå. Foucault knytter til dette en forståelsesramme, hvor magt kan beskrives som effektueret gennem ”styring af styring” (Ibid: 38). Til magtbegrebet knytter Foucault en forbindelse til diskursbegrebet. Magtbegrebet har stor betydning i forhold til arbejdet med diskursteori, da magtanalyse kan ses som værende en del af, eller i samspil med diskursanalysen (Ibid: 17). Magt er, i Foucaults perspektiv, i høj grad noget der udøves gennem en påvirkning eller en stimulering til, at mennesket skal handle eller opføre sig på en bestemt måde, mere end det er fokusering på en juridisk magt (Ibid: 43- 45). Magt er altså noget, vi kan finde i den sproglige konstruktion. Det syn, Foucault har på magt, skiller sig altså ud fra den klassiske forståelse af magtbegrebet. Han ser ikke magt som en fysisk ressource, men som en handlingsmulighed. I det moderne samfund ses magtudøvelse oftest gennem anvendelse af teknologier, taktikker og styringsteknikker (Ibid: 45).

Ligesom tidligere nævnte Norman Fairclough, er Mitchell Dean (Dean) stærkt inspireret af Michel Foucault og hans ”værktøjskasse⁶”. Vi vil nu koble begrebet magt til analysen på det sociale praksisniveau gennem Dean, som er engelsk sociolog og har skrevet bogen, ”*Governmentality – Magt & Styring i Det Moderne Samfund*” (Dean 2006). Stærkt inspireret af Foucault, skriver Dean bogen om, hvordan magt og styring udspiller sig i det moderne samfund og hans fokus er på analysen af magt. Han arbejder ikke med den traditionelle forståelse af begrebet styring, men han bruger begrebet ”Conduct of conduct”, altså ikke styring i en administrativ form. Deans fokus er mere på analyse af individets handlemåder, og ikke nødvendigvis på handleformer, der drejer sig

⁶ Foucault beskriver selv sit værk som en værktøjskasse, hvor man frit kan vælge de værktøjer man finder, er de mest egnede til den analyse, opgave, arbejdes med (Raffnsøe m.fl. 2009: 10).

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

om juridiskdiskursiv magt (Ibid: 31). Foucault skinner stærkt igennem i Deans analyse, bl.a. fordi han arbejder ud fra det han kalder for genealogi. Deans genealogi er ligeledes hentet fra Foucault, denne er baseret på en arbejdsstruktur, der bygger på en historisk sondring (Raffnsøe m.fl. 2009: 42- 46). Dean arbejder ved at kigge på de forskellige styringsformer eller teknikker, der på forskellige tidspunkter i historien har været gældende (Dean 2006: 133- 166). En af de styringsteknikker Dean har centreret sin bog omkring, er neoliberalisme. Han finder det centralt, at denne form for styring lægger stor vægt på værdier som personlig frihed, og en forestilling om at individet påtager sig en aktiv rolle. Magt er i fokus i Deans bog, der handler om magtens evne til at forme et samfund. Dean tænker ikke magt i traditionel form, som fx forholdet mellem en godsejer og en træl, eller ved anvendelse af fysisk vold. Dean tænker magt som en indirekte styring, en form for skjult magt. "Conduct of conduct" kan oversættes til styring, hvilket betyder at magt skal ses som en faktor der er "beregneende", altså det stik modsatte af tilfældig. "Conduct of conduct" er mange former for styringsstrategier, der alle har til formål at forme og styre individers adfærd, dvs. at forme forventninger (Ibid: 340). Dean lægger i bogen op til, at alle offentlige instanser skal styres på præmisser, der er ens med dem der styrer det frie marked. Et andet kendt begreb Dean arbejder med er empowerment, magt til det enkelte individ. Det er ikke systemets opgave at tage sig af den enkelte borger, det er borgeren selv der er den ansvarlige (Ibid: 123- 131). Dean præsenterer i sin bog en genealogi omhandlende de forskellige Governmentalities, også kaldet for styringsteknikker, der på et givent tidspunkt i historien har været dominerende (Ibid: 133- 164). De styringsteknikker der er i centrum i bogen er de teknikker der drejer sig om neoliberalisme. Det handler, ifølge Dean om, at ændre individet og at skabe en form for myndiggørelse omkring det at være individ i et moderne samfund. Kernen er, at denne ændring skal finde sted gennem påvirkning af etiske overvejelser. og den måde hvorpå individet tænker (Ibid: 49- 51). Denne fokusering på neoliberalistiske styringsteknikker er ikke en filosofisk retning, men udelukkende en styringsstrategi, der bruges ved hjælp af italesættelse, og den måde, hvorpå et problem formuleres (Ibid: 97- 98). Dette kan relateres til NPM, hvor en omformning af sproget i den offentlige sektor bruges i forhold til at "producere" offentlige ydelser, med henblik på at øge produktivitet og effektivitet, i et forsøg på at skabe markedslignende mekanismer (Hagen 2006: 211).

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

3.2.3 Begrebet kvalitet

Hvordan skal man forstå kvalitet?

Opfattelsen af begrebet kvalitet er, ifølge Peter Dahler- Larsens perspektiv på kvalitet, individuel og relativ (Dahler-Larsen 2009: 9). Flere teoretikere giver deres bud på, hvad kvalitet er og hvordan dette begreb kan sondres, hvilket Dahler-Larsen skildrer i sin bog fra 2009, *"Kvalitetens Beskaffenhed"*. Dahler- Larsen beskriver sit perspektiv på kvalitet, hvori han inddrager forskellige teoretikeres bud på, hvad opfattelsen af kvalitet er indeholdende. Han beskriver fx, at John Locke sonder mellem primære og sekundære kvaliteter. Locke påpeger, at den primære kvalitet bor i os selv, hvorimod den sekundære kvalitet er det i os, som ting giver anledning til (Ibid: 23). I forhold til Lockes sondring af primær og sekundær kvalitet, er det væsentligt at, hans sondring giver anledning til en naturvidenskabelig og objektiv målingsforståelse, hvori kvaliteter helst skal være målbare (Ibid.). Den sekundære kvalitet bliver, ifølge Lockes opdeling, til en mere subjektiv sansning, da sansernes subjektive bearbejdning, som fx smagssansen, foregår under bearbejdning af objektive egenskaber ved tingene. Flere spørgsmål knyttes til denne sondring af kvalitet, fx målbarehedens dilemma, tekniske spørgsmål i forbindelse med måling, samt et filosofisk dilemma omhandlende kvalitet som noget relativt, her knyttet til den sekundære kvalitetsforståelse (Ibid.). Ligesom Locke sonder mellem primær og sekundær kvalitet, påpeger Dahler- Larsen endvidere, at Moore skelner mellem naturlige og ikke- naturlige kvaliteter, hvor Moore understreger, at kvalitet er afhængig af en subjektivitet (Ibid: 25). I Moores skelnen bliver det særligt relevant at kvalitetsbegrebet må være relationelt, da det anses som afhængigt af en menneskelig subjektivitet. Altså mener Moore, at man ved de ikke- naturlige kvaliteter må forstå den menneskelige subjektivitet, før man forstår kvaliteten (Ibid.).

Begrebet kvalitet i historisk perspektiv

Historisk set, opfattes begrebet kvalitet fra 1600-1700 tallet ikke kun egenskab, men i høj grad som en fin egenskab. Man begynder i den tid at tale om kvalitet med henvisning til noget udmærket og overlegent (Dahler- Larsen 2009: 25). I det moderne samfund er det relevant at nævne, at mennesket optræder både som bedømmer og som producent i relation til kvalitet. Det moderne samfund konstituerer det der kan have kvalitet, fx statiske standarder og forbrugerkrav samt koncepter som kvalitetssikring- og styring (Ibid: 26). I forhold til at opfatte kvalitet som noget styrende og sikrende, bliver kvalitet resultatet af en proces, hvilket er en direkte modsætning til en opfattelse af kvalitet som værende noget udmærket og overlegent. I en proces anses kvalitet som

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

noget der kan variere og noget der søges konstant opretholdt, og ikke som noget, der henvises til i overlegne situationer (Ibid.). I forbindelse med dette falder opfattelsen af kvalitet som noget fint og sjældent væk, og stedet handler kvalitet om at minimere dårlige produkter, dvs. produkter, der ikke efterlever en minimal kvalitetsstandard (Ibid.). Kvalitet bliver i det moderne samfund derfor skubbet væk fra tingen i sig selv og ideen om ”bedre kvalitet” og bliver ført over på procedurer og styringsprocesser, der bliver et mål i sig selv. I denne forbindelse handler det i det moderne samfund derfor om, i højere grad om at have kontrol over og styr på kvaliteten, end at have styr på, hvad kvalitet egentlig er. Herved bliver kvalitet ikke knyttet til den enkelte vare, service eller intervention, men mere til det organisatoriske system, der producerer denne vare, service eller ydelse (Ibid: 29). Kvalitetsbølgen i det moderne samfund kan opfattes som en slags standard, med lang levetid. Kvalitet som standard i det moderne samfund kan anses som et begreb, der konsekvent anvendes sammenhængende med begreber som rationalitet, individualisering og effektivitet (Ibid: 66). Endvidere kan kvalitet som standard anvendes sammen med forløb og opskrifter, der i sig selv ikke direkte handler om kvalitet, men hvis grundregler kan kodes sammen med kvalitet (Ibid.). Organisationer i dag undersøger kvaliteten systematisk, hvorefter initiativer sættes i værk med henblik på at forbedre kvaliteten. Denne måde at undersøge kvalitet på er enkel, hvorfor mange organisationer undersøger kvalitet på denne måde, dog med forskelligt sprogbrug. På denne måde har kvalitetsbølgen holdt sig i live som noget overordnet abstrakt, med en overskrift der kan tydes på flere måder. Endvidere er flere organisationer de senere år blevet oprettet med henblik på at skulle overvåge andre organisationers kvalitet, samt for at fremme ideen om kvalitet, hvilket endvidere kan være medforklarende til at kvalitetsbegrebet er kommet for at blive (Ibid: 67). Eksempelvis er ISQua et serviceorgan, der er oprettet med henblik på at godkende de forskellige standarder i de kvalitetssikringsmodeller, der implementeres indenfor den offentlige sektor (IKAS 2011). I denne forbindelse godkender ISQua de standarder der findes i DDKM, der er lavet for at sikre det regionale sociale arbejdes kvalitet, med henblik på sikre at kvalitetsudvikling indenfor denne kontekst, samt for at fremme kvaliteten i forløbet med den enkelte borger (Ibid.).

Dahler- Larsens kvalitetsperspektiver - til brug i social praksisanalyse

Dahler- Larsen beskriver i sin bog ”kvalitetens beskaffenhed”, forskellige kvalitetsperspektiver som måder at se kvalitet på. Kvalitetsperspektiver beskrives som en synsvinkel og en større sammenhæng, hvor fokus er på at elementer skal ses i forhold til hinanden (Dahler-Larsen 2009: 106). Der opereres med fem forskellige kvalitetsperspektiver, som hver især repræsenterer forskellige synsvinkler, med det tilfælles, at de alle er yderst relevante i en aktuel situation i

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

samfundet, hvor kvalitet er omdrejningspunkt (Ibid: 107). Kvalitetsperspektiverne definerer kvalitet ud fra:

1. At fjerne variationer omkring en fastsat standard.
2. At opnå bestemte effekter.
3. At opnå fastsatte politiske mål.
4. At tilgodese brugernes ønsker.
5. At have et organisatorisk system, der sikrer kvalitet (Ibid.).

De fem kvalitetsperspektiver præsenterer en kvalitetsdefinition og giver i den forbindelse et ”bud” på en situation, hvor kvalitet skal arbejdes med og udvikles (Ibid.). En vigtig påmindelse er, at kvalitetsarbejde i praksis ofte kombinerer flere perspektiver på en gang (Ibid: 108). Dette bud på en måde, hvorpå kvalitet kan arbejdes med og udvikles, skinner igennem når man studerer formål med implementering af DDKM, som fx at synliggøre og sikre kvalitet, fremme samarbejde mellem sektorer og skabe bedre borger-forløb (IKAS 2011). Mere om dette i den sociale praksisanalyse. Kvalitetsarbejde i praksis operer ofte med et standardperspektiv, hvor et givet objekt vurderes at leve op til en enten kvalitativ eller kvantitativ forskrift, for at der kan siges at være kvalitet (Ibid.). Idealet for en given standard hentes eksempelvis i et ideologisk, politisk eller æstetisk ideal, eller i forventninger fra brugere af et system, hvor argumentet for at vælge en standard ofte findes implicit (Dahler- Larsen 2009: 109).

Kvalitetsmåling

Kvalitetskonceptet anses som selvpromoverende, formende samt indgribende i sin effekt. Et koncept som oftest dækker over sprogbrug som: ”*gennemsækelighed*”, ”*dokumentation*” og ”*transparens*”, hvor kvalitetskonceptets fineste formål bliver at sætte fokus på kvaliteten af eller på et givent område under dække af ovennævnte sprogbrug. I den forbindelse hersker en bagvedliggende ide om, at konceptet har konstitutive virkninger på et givent kvalitetsobjekt, dvs. en ide om at konceptet potentielt omformer et objekt, hvor en bagvedliggende positiv ide er herskende, som alternativ til termer om negative virkninger af kvalitetskoncepter (Dahler- Larsen 2009: 79- 80). Dahler- Larsen beskriver, at kvalitetsmåling næppe har til hensigt at måle kvaliteten i et givent objekt, men at der mere præcist sker det, at der i målingen laves definitioner af en verden, hvori målingen kan finde sted. Disse definitioner knyttes til et objekt, hvorefter begrebet kvalitet

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougaard & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

tilknyttes objektet. I denne proces må kvalitet operationaliseres via tre fortolkningsmæssige processer (Ibid: 85). En af processerne går ud på, at kvalitetsobjektet skal navngives i en verden af kategorier, som er afgrænset fra dette objekt. Den anden proces forløber på den vis, at der skal udvælges et område ved dette objekt, hvorpå en kvalitetsvurdering foretages. I den tredje proces skal området ved det objekt, der er udvalgt til kvalitetsvurdering, sættes op på en skala (Ibid.).

Kvalitetssystemer har en tilbøjelighed til at fjerne de professionelle håndtering af komplekse situationer, og i stedet overlade det hele til det organisatoriske system. En ontologisk antagelse går på, at professionelle og ej heller det organisatoriske system, kan ses som objekter for vurdering, ofte anses de som subjekter med ansvar for kvalitetsudvikling og selvevaluering og i den forbindelse gælder ”deres eget svar” endvidere (Ibid: 87). Specielt standardiserede kvalitetsmålinger med en række ens forskrifter og anbefalinger, kan være med til at ”ordne” sociale relationer, da kvalitetsmålingen på den vis leder vejen til en ensartethed af organisatoriske felter (Ibid: 90).

Kritik af kvalitetsarbejdet

Dahler- Larsen problematiserer en ukritisk anvendelse af kvalitetsbegrebet i den offentlige sektor, fordi begrebet kvalitet efter hans vurdering ofte ureflekteret opfattes positivt, uden at det på forhånd er klart, hvad kvalitet står for i den konkrete sammenhæng. Dahler- Larsen opstiller af den grund en række refleksionspunkter i forhold til begrebet kvalitet:

- 1: Intet kvalitetsperspektiv er absolut, men kan diskuteres og fortolkes ud fra den konkrete situation.
- 2: Ethvert kvalitetsperspektiv må forholde sig til de samfundsmæssige konsekvenser af dets implementering
- 3: Andre kvalitetsperspektiver kan være lige så relevante som det valgte – der må argumenteres konkret
- 4: Ethvert kvalitetsperspektiv må kunne forklare sine perspektiver, valg, metoder, operationalisering og procedurer, herunder sikring af kvaliteter, der ikke kan måles
- 5: Ethvert kvalitetsperspektiv skal tydeliggøre hvem, der fortolker virkeligheden, de organisatoriske implikationer af kvalitetsperspektivet, og at det valgte kvalitetsperspektiv ikke er lig med kvalitet som sådan (Dahler- Larsen 2008: 170).

Der forefindes en del kritikpunkter af kvalitetsarbejdet som sådan. Et af de kritiske diskussionspunkter går på, at en øget mængde ressourcer og omkostninger kommer på spil i forbindelse med kvalitetsarbejdet, da medarbejdere i en organisation flytter tid og kræfter fra andre opgaver over på dokumentationsarbejde (Ibid: 70). Hvis medarbejdere eller andre sætter

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

spørgsmålstegn ved disse ekstra omkostninger eller direkte stritter imod, gøres disse indvendinger usynlige og irrelevante, da en myte om kvalitetsarbejdet som en nødvendighed ofte etableres. I forlængelse af dette, anses indvendinger mod kvalitetsarbejdet som generel modstand mod forandring (Ibid: 70-71). Et andet kritiskpunkt går på implementeringsdelen. Ofte har organisationer svært ved at implementere kvalitetsinitiativer, bl.a. på grund af oversættelsesproblemer og forskellig forståelse og fortolkning af, hvad kvalitet egentlig er. Endvidere er der ofte en organisatorisk adskillelse mellem forskellige systemer, de der producerer kvalitet og de der indfører kvalitetsinitiativer (Ibid: 71). Endnu et kritikpunkt findes i en diskussion omkring, hvilken virkning kvalitetsarbejdet har, fx hvis kvalitetsmåling indføres i en kontekst hvor denne ikke anses som egnet (Ibid.). Der er argumenter for og imod standardperspektivet. Et argument mod beror på, at individuelle hensyn er skåret væk, da det bliver forudsigeligt hvad man får. Standardperspektivet sikrer forudsigelighed og sikker kvalitet, men det glemmer og overser samtidig det personlige, specielle og ekstraordinære ved kvalitet, hvorfor kvalitet i standardperspektivet bliver at undgå at ”falde udenfor” og på den vis omvendes centrale betydninger i kvalitetsbegrebet (Ibid: 112).

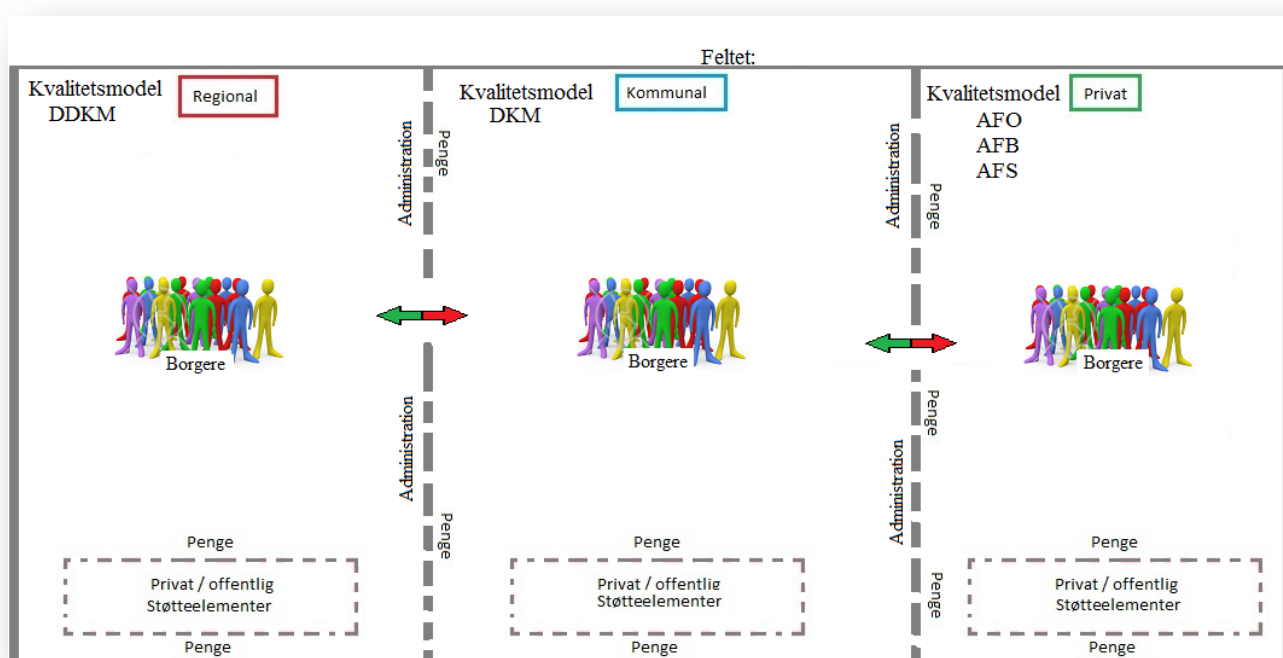
4.0 Introduktion til genstandsfelt

Da vi har valgt at belyse vores problemformulering bl.a. ud fra ideer hentet fra en kritisk realistisk synsvinkel, er det en nødvendighed, at vi laver en gennemgang og karakteristik af genstandsfeltet. Dette anses som en nødvendighed fordi, at kritisk realisme ser gennemgang og karakteristik af genstandsfeltet som udgangspunktet, for at lave en dybdegående analyse, hvor genstandsfeltets ontologiske egenskaber skal frem (Fuglsang & Olsen 2004: 149). En karakteristik af de ontologiske data indebærer i dette speciale, en beskrivelse af det felt, der udspiller sig omkring kvalitetssikringsmodeller, herunder eks. på problematikker vedr. en standardisering af det sociale arbejde i det sociale arbejde. Endvidere indebærer de ontologiske data en beskrivelse af DDKM, indsigtsgivende informationer vedr. formål samt udvalgte operationaliseringer. Afslutningsvis indebærer en karakteristik af de ontologiske data i dette speciale en beskrivelse af socialt arbejdes praksis i det regionale sociale arbejde, hvori vi henter dele af vores empiri. Under beskrivelsen af det sociale arbejdes praksis nævnes, hvilke sociale problematikker socialarbejdere indenfor denne kontekst beskæftiger sig med.

Det felt, vi i dette speciale undersøger på, er et felt der udspiller sig i et regionalt regi. Vi er i den del af det sociale arbejdes praksis, der fokuserer på arbejdet med psykisk syge borgere. De offentlige instanser, der arbejder med denne type borgere, består af tre sektorer, der hver for sig danner en kompleks struktur, der ikke nødvendigvis har forbindelse til hinanden. Med nedenstående figur, vil vi afbilde genstandsfeltets kompleksitet ved at give et overblik over, hvilke kvalitetssikringsmodeller, der er implementeret hvor, og hvilke der er i gang med at blive implementeret i de forskellige sektorer (IKAS 2011).

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦



Figur 5: "Det organisatoriske felt for borgere med psykiske lidelser".

En kvalitetssikringsmodel benævnt Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM), er implementeret i regionalt regi. Denne kvalitetssikringsmodel er implementeret med henblik på at sikre kvaliteten i de ydelser, der indenfor denne kontekst tilbydes (IKAS 2011). I kommunalt regi er en kvalitetsmodel benævnt Dansk Kvalitetsmodel på det sociale område (DKM) implementeret. Denne model udspringer og henter inspiration fra idegrundlaget i DDKM, men de standarder, der i modellen er ment til at skulle sikre kvaliteten af de velfærdsydelser, der arbejdes med i kommunalt regi, er modelleret lidt med og forsøgt ændret. Dette er gjort, så de bedre tilpasser sig den kontekst, hvori de er ment at skulle kvalitetssikre og kvalitetsudvikle det sociale arbejde (IKAS 2011). Indenfor region Nordjylland implementeres DDKM, som før nævnt, i det sociale arbejde på regionsbasis, og i privat regi er kvalitetssikringsmodeller implementeret, benævnt; akkrediteringsstandard for opholdssteder (AFO), akkrediteringsstandard for bo- tilbud (AFB) og akkrediteringsstandard for støttet og beskyttet beskæftigelse (AFS). Med figur 5 forsøger vi at afbillede, hvor de forskellige kvalitetssikringsmodeller er implementeret, og det faktum, at det er de samme borgere, der bevæger sig på tværs af sektorer og derfor kommer i berøring med de forskellige kvalitetssikringsmodeller. Vigtigt er i figuren at bemærke de "grå" linjerede mure. Disse er udtryk for, at forskellige sektorer administrativt hører til forskellige områder, i dette tilfælde hhv.

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

region, kommune og den private sektor. Ligeledes er de forskellige områder betalt fra forskellige kasser, hvorfor de er opdelt økonomisk.

Vi undersøger i dette speciale på kvalitetssikringsmodellen, DDKM. Evaluering af DDKM går ud på at finde ud af om institutionen lever op til de på forhånd fastlagte akkrediteringsstandarder. Dette måles via en række målepunkter, også benævnt indikatorer, som kan bestå af en lang række forskellige tiltag (IKAS 2011). En indikator begrebsafklares på IKAS' hjemmeside som: *"en målbar variabel, der anvendes til at overvåge og evaluere kvaliteten"* (Ibid.). Et eksempel på en indikator er som følger: *"Der foreligger en plan for dokumentation og monitorering af områderne, der er beskrevet i institutionens kvalitets kvalitetspolitik"* (DDKM 2009: 34). Førnævnte operationalisering og måden evaluering af DDKM foregår på, afspejler et fokus på ord såsom: standardisering, effektivisering og forrang for medicinske studier, i måden hvorpå *målbar og overvågning* nævnes. Modellen er endvidere præget af akkrediteringsstandarder, der beskriver krav, der ligger til grund for akkreditering (IKAS 2011). Det er blot et udsnit af ord og ords betydning, man kan møde i DDKM. De er udvalgt, fordi vi synes, at det er ord og ords betydning, der beskriver modellens fokusering og placering på en måde, der giver et overblik over, hvad det er for en kvalitetssikringsmodel, vi vil studere nærmere. Da modellernes implementering i det sociale arbejdes praksis er sket indenfor et kort tidsrum, og fordi implementering af DKM på kommunalt regi stadig er i gang på pilottestniveau (Ibid.), er der ikke lavet nogle undersøgelser, der peger på, hvilken betydning DDKMs implementering egentlig har for kvaliteten af det sociale arbejde, herunder for borgere, socialarbejdere, samt for kvaliteten af de velfærdsydelser, der tilbydes indenfor en pågældende kontekst.

Socialarbejdere, der arbejder i den institution, hvori vi indhenter dele af vores empiri, omfatter forskellige faggrupper, fx socialrådgivere, psykologer, ergoterapeuter, sygeplejersker, m.fl. (www.psykiatri.n.dk). De borgere, der er modtagere af ydelser indenfor det sociale arbejde på pågældende institution, er borgere, der lider af forskellige psykiske lidelser, og de fleste lider endvidere under et aktivt misbrug, det være sig alkohol eller stofmisbrug (Ibid.). En del af borgerne har begået kriminalitet og er derfor anbragt i henhold til pågældende lovgivning (Ibid.). Videre er en del af borgerne hjemløse, og deres sociale problematikker sætter dem ude af stand til at være i egen bolig (Ibid.). Ydermere karakteriseres en stor del af borgerne som borgere med anden etnisk baggrund, og alle har problemer med social kontakt. De reagerer ofte voldeligt eller på andre social forstyrrende måder, som fx med en unormal seksuel optræden. En unormal seksuel optræden

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

medfører i nogle tilfælde, at en borger får tvangsfjernet børn eller nægtet omgang med børn (red. interview). Videre er de fleste borgere indenfor den kontekst, hvori vi indsamler en del af vores empiri, i så stort et omfang socialt invalideret, at de ikke er i stand til at opretholde kontakt til arbejdsmarkedet. Af den grund er borgerne enten uden indtægt, eller i en gruppe, hvor de modtager overførselsindkomst (red. interview). En af vores informanter beskriver: *"Vi kan jo nok ikke komme uden om, at 90% procent af dem, vi får, er de lavest rangerende mennesker i vores samfund"* (interview 2). Endvidere er borgere indenfor den kontekst, hvori vi laver vores undersøgelse, borgere med meget forskellige og multiple behov, samt borgere med relativt uforudsigelige liv (interview 7).

5.0 Metode

5.1 Spradley & etnografi

I arbejdet med indsamling af empiri til specialet, har vi gjort os en række overvejelser i forbindelse med udvælgelse af dataindsamlingsmetode. KDA, som vi har valgt som en del af vores teori og metode, kræver, at vi laver en diskursanalytisk undersøgelse, hvorfor vi i denne forbindelse har søgt en egnet metode til indsamling af empiri. Interview blev valgt som vores dataindsamlingsmetode, da interview som dataindsamlingsmetode giver os mulighed for at stille spørgsmål, der specifikt omhandler den problemformulering, vi arbejder med og da vi via interviews får mulighed for at få indblik i, hvordan informanterne præsenterer egne opfattelser og forståelser af begrebet kvalitet indenfor det sociale arbejde, hvilket fremstår som præsentationer, der afspejles i deres sprogbrug.

Da KDA har rødder i de semantiske og lingvistiske teoriapparater, var det her, vi søgte en egnet metode, men som Torben Dyrberg skriver, findes der ikke et egentligt KDA interview (Dyrberg et al. 2000: 330). Af den grund valgte vi at arbejde med det etnografiske interview. Målet for etnografisk forskning er at forstå, hvorfor en aktør i feltet gør, som vedkommende gør. I dette mål ligger en tilgang, der altid opfatter, det aktøren gør, som sandt. Dette medfører et indefra-perspektiv, der styrker adgangen til aktøren og dennes viden, hvilket åbner for en mere helhedsorienteret analyse, der omfatter både sprog og miljø (Erickson, 1992). KDA vil sammen med en etnografi som dataindsamlingsmetode, berige vores undersøgelse med både perspektiver, der indeholder indefra - og udefra forklaringer, det være sig det sproglige samt det miljømæssige. Der er flere årsager til, at det netop er en etnografisk metode, vi benytter til vores empiriindsamling. En af de primære grunde til dette valg er, at den etnografiske empiriindsamlingsmetode har en række betragtninger med, omkring indsamling af data, som vi ikke synes at finde mange steder. Dette fordi en etnografisk tilgang åbner op for muligheden for at undersøge andet end blot sproget, hvilket giver os mulighed for også at undersøge på fx handlinger, samt på det miljø, der omgiver vores empiri (Spradley 1979: 17- 24). Handlinger, miljø og den kultur, der findes udenom sproget, er alle elementer vi finder relevante for den sociale interaktion, for som Spradley påpeger, udtrykker sprogbrug forskellige virkeligheder: *"Language is more than a means of communication about reality. Different language create and express different realities."* (Ibid: 17). Den afgørende årsag til vores kombination af KDA og etnografisk empiriindsamlingsmetode er, at de deler en fælles tilgang til sproget. Spradley præsenterer det etnografiske interview som centreret omkring informantens sprogbrug, bærende af kultur (Spradley i Jupp 2006: 100). At belyse kulturelle

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

faktorer igennem en afgrænset populations begrebsapparater og taksonomier, er en af målsætningerne med det etnografiske interview. Andre kendte eksponenter for det etnografiske interview er Dorothy Smith, som med en særlig feministisk/ marxistisk etnografi blander diskursanalytiske med etnografiske tilgange, i forbindelse med analyse af, hvilke institutionelle processer og praksisser, der er styrende for hverdagslivet (Smith 1987). Interviewene i dette speciale vil have fundament i Spradleys tolvrins- gennemgang af det etnografiske interview (Spradley 1979).

Spradley var professor i antropologi ved Macalester College, og han døde i 1982, i en alder af 48 år, af leukæmi. I løbet af hans kun 12 år som forfatter, nåede han at skrive og være medforfatter til omkring 20 bøger⁷. En af de mest kendte er: *"The Ethnographic interview"* (Ibid.). I denne bog beskriver han 12 trin, til opbygning af det etnografiske studie. Sproget er både i KDA og etnografi et centralt omdrejningspunkt. Ligeledes er samfund og kultur ord, der danner grundlag for begge discipliner (Hastrup & Ovesen 1995) (Fairclough 2008). Dette fælles grundlag bliver kun positivt suppleret af den ekstra tilgang, vi finder i etnografien, nemlig det at inddrage feltobservationer (Spradley 1979). Et andet argument, vi anvender i forbindelse med valg af vores metode, er et argument, vi henter hos Fuglsang & Olesen som skriver, at hvis man vil lave en analyse af et diskursivt felt, vil man ud fra rene litteraturstudier kun i ringe omfang opnå et empirimateriale, der er detaljeret nok (Fuglsang & Olsen 2004: 405). Jf. dette kan vi, ved hjælp af egne interviews og feltnoter, åbne op for mulige bud på, hvorledes de udtryk, vi ønsker belyst, anvendes i praksis. Vores interviews og vores feltnoter indgår derfor som en del af vores diskursanalytiske undersøgelse, sammen med den anvendte litteratur, vores "arkiv". Vi arbejder med det kvalitative interview og forholder os til det som en gyldig forskningsteknik, når blot vi arbejder ud fra et fokus på, hvorledes forholdet mellem genstandsfelt og dataindsamling samt deres indbyrdes sammenhæng ser ud i den analytiske del. Vigtigt er i denne sammenhæng at holde for øje, at udsagn i interviewet og de tematiske rammer, der udgør interviewets genstandsfelt, ikke skal opfattes som forskellen mellem en objektiv virkelighed og en repræsentation af denne (Ibid: 405). Ud fra omfanget af dette speciale har vi valgt at gennemføre syv interviews. Dette kan måske fremstå som et forholdsvis begrænset antal interviews, men antallet er ikke nødvendigvis en begrænsning for undersøgelsens resultater. Dette fordi man i udførelsen af diskursanalyse er interesseret i sprogbrug og relationer, frem for en interesse i flere personer og grupper. Sprogbrug og relationer indenfor et forholdsvis

⁷ En oversigt over James P. Spradley forfatterskab kan findes på: http://en.wikipedia.org/wiki/James_Spradley

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougaard & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

afgrænset socialt undersøgelsesfelt, kan således godt anskueliggøres på baggrund af en forholdsvis lille gruppe af respondenter, dog må man stadig gøre sig overvejelser omkring udvalgte respondenter, for, som Spradley fx har fokus på, er det bl.a. vigtigt, at man finder de ”gode informanter”, informanter, der er en del af feltet, man ønsker at undersøge (Spradley 1979: 45- 54). Endvidere kan en større mængde data i visse tilfælde besværliggøre og forlænge processen, uden egentlig at forbedre resultatet af undersøgelsen (Jørgensen & Phillips 2008: 127).

Vi positionerer os indenfor rammerne af en kvalitativ erkendelsesteori, og målet er i den forbindelse ikke at føre regnskab over, hvor ofte et begreb benyttes i besvarelsene og på denne måde opbygge en kvantitativ diskursanalyse. Vores ønske er at opstille gode betingelser for, at vores informanter kan uddybe deres svar så vidt muligt, for at vi herigennem kan få indblik i, hvordan informanterne præsenterer egne opfattelser og forståelser af begrebet kvalitet indenfor det sociale arbejde, hvilket afspejles som præsentationer i deres sprogbrug.

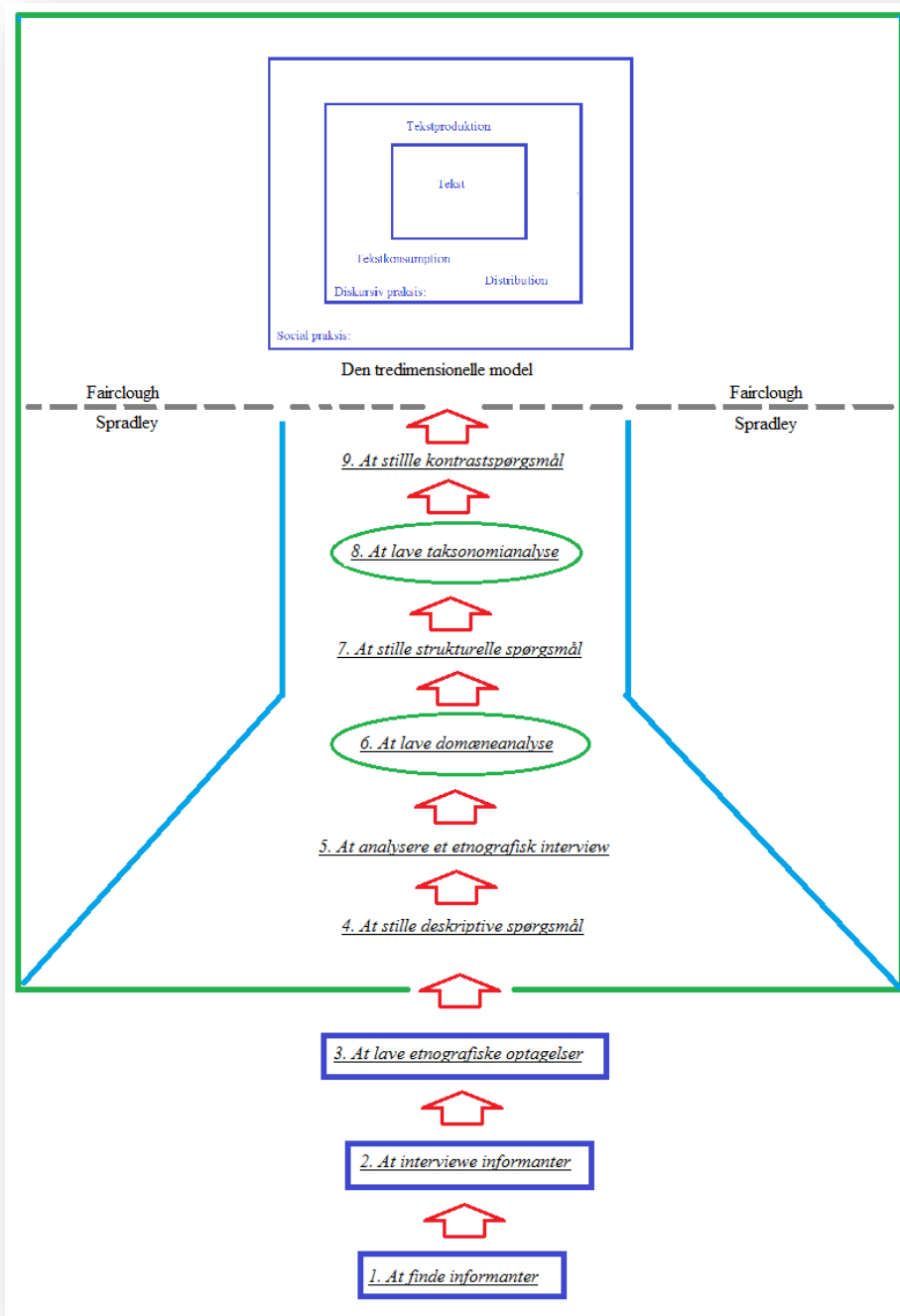
5.1.1 Opsummering af den etnografiske metode

Vi har af flere årsager valgt at gøre brug af en etnografisk interviewindsamlingsmetode i vores speciale, da etnografien tilbyder metoder til at undersøge handlinger og genstande, der rækker udover diskursanalysen, som udelukkende fokuserer på tekst. Da vi er overbeviste om, at der er en række andre aspekter i kvalitetsbegrebet end blot sproget, fx kropssprog, der hvis det indgår som empiri i en undersøgelse, kan være med til at tydeliggøre og bidrage til at forstå fx ironi eller metaforer. Vi arbejder ud fra vores egen modificerede udgave af Spradleys D.R.S. metode. Vi anvender ikke alle trin i denne metode, da vi vælger at erstatte analysedelene med værktøjer, vi finder hos Fairclough. Dette med udgangspunkt i at Spradley beskriver, at målet med analyse i etnografi er at beskrive kultur (Spradley 1979: 21 og 204). Faircloughs analysedel fokuserer derimod på at analysere tekst og sprogbrug, hvilket vi finder mere brugbart, når vi skal finde frem til, hvilke diskurser om kvalitet der kan identificeres i hhv. DDKM og socialt arbejdes praksis. Hvad angår resten af D.R.S. metoden, anvender vi komponenter og spørgeteknikker, der sætter os i stand til at udføre et interview, der har afsæt i den etnografiske metode. Vores interviews er ikke komplette etnografier, og dette er heller ikke målet. Vi ønsker at frembringe interviews, der har fokus på sprogets anvendelse. Endvidere er vi afgrænset af tid, hvorfor vores interviews ikke er bygget op i kæder som D.R.S. modellen ellers lægger op til. Vi forsøger at skabe et enkelt interview, hvori vi anvender forskellige typer af spørgsmål, men i samme rækkefølge som hvis man lavede flere interviews. En komplet gennemgang af den måde hvorpå vi har kombineret de forskellige etnografiske værktøjer, er at finde i vores bilag (bilag 1). Vores interviewguide er

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

bygget op omkring den række af ”tasks”, der præsenteres i D.R.S.- modellen under de enkelte trin. En komplet gennemgang af D.R.S. modellen kan endvidere findes i vores bilag (bilag 5). Vi har nedenfor lavet en grafisk opstilling af D.R.S. modellen, for at afbillede på hvilket niveau vi anvender disse 12 trin.



Figur 6.

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

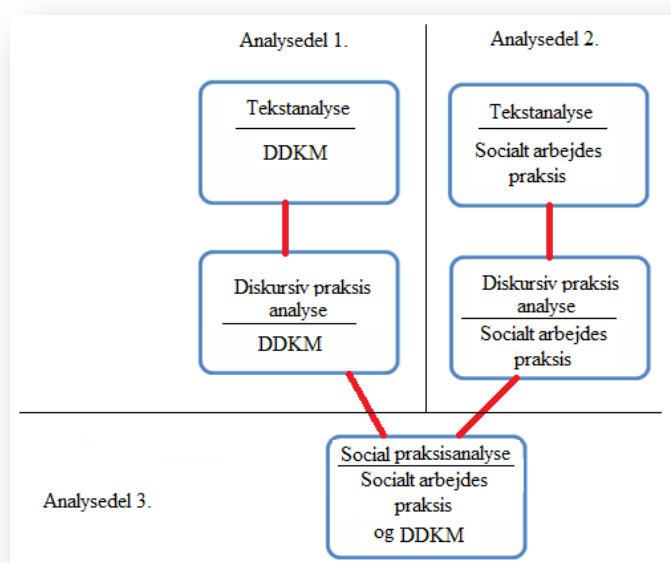
Figuren er baseret på Spradleys *"Focus in Ethnographic Research"* (Spradley 1979: 135). Pkt. 1 til 3 fungerer som fundament for empirien, hvor pkt. 4, 5, 7 og 9 berører den egentlige interviewdel. Pkt. 5 går igen efter hvert interview, og pkt. 6 og 8 berører vi ikke, i stedet anvender vi Faircloughs analysemodel, som der dannes en direkte overgang til efter pkt. 9.

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

6.0 Analyse

I vores analyseafsnit vil vi præsentere en tekstanalyse af DDKM, efterfulgt af diskursiv praksisanalyse af DDKM (analysedel 1). Derefter vil en tekstanalyse af socialt arbejdes praksis være at finde, efterfulgt af diskursiv praksisanalyse af socialt arbejdes praksis (analysedel 2). Afslutningsvis præsenteres en analyse af det sociale praksisniveau, af hhv. DDKM og socialt arbejdes praksis (analysedel 3). Figuren nedenfor afbilder analysens opbygning.



Figur 7.

6.1 Tekstanalyse af DDKM (analysedel 1)

Kvalitetsdefinition i DDKM

Undersøger man DDKM rapporten fra a til z, er der ingen tvivl om, at kvalitetssikring og kvalitetsudvikling er de formål der ønskes sikret ved implementering af modellen. Man kan se dette, da ordet kvalitet bruges i flere forskellige forbindelser i DDKM, fx **kvalitetsmodel**, **kvalitetspolitik**, **kvalitetsorganisation**, **kvalitetsovervågning** osv. (DDKM 2009). Nedenstående citat fra DDKM rapporten beskriver, hvordan DDKM vælger at begrebsdefinere kvalitet.

Term: Kvalitet

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

Definition: Egenskab ved en ydelse eller et produkt, der betinger ydelsens eller produktets evne til at opfylde behov eller forventninger.

WHO's 5 punkter i relation til kvalitet:

- 1. Høj professionel standard*
- 2. Høj patienttilfredshed*
- 3. Helhed i patientforløbet*
- 4. Minimal patientrisiko*
- 5. Effektiv ressourceudnyttelse*

(DDKM 2009: 247).

Der er flere begreber i ovenstående citat, vi mener er interessante at undersøge nærmere. Begreberne *"term"* og *"egenskab"* er begreber med forskellig betydning, og brugen af de to begreber i ovenstående citat resulterer i, at det bliver uklart, hvad der anses for at være middel og mål, set i forhold til hvordan man ifølge DDKM opnår kvalitet. Undersøger man på *ordets betydning* (Fairclough 1992: 76- 77), er det interessant at begrebet *"term"* kan betyde flere ting som fx *"udtryk"*, på engelsk *"betingelse"* eller *"vilkår"* (ordbogen.com). De fem punkter, der ifølge WHO relaterer sig til kvalitet, kan tolkes som værende betingelser eller vilkår, der skal være tilstede for at noget kan siges at have kvalitet. Det gøres her klart, hvilke fem mål DDKM mener at kvalitetsarbejde skal opfylde, men det beskrives ikke, hvordan man opnår disse mål, altså hvilken *"egenskab"* der kræves for at opnå *"betingelsen"*, altså kvalitet. Fairclough arbejder med begrebet sandhedsmodalitet (Fairclough 1992: 158- 164). Begrebet kvalitet fremlægges i ovenstående citat med en sandhedsmodalitet bag, hvor kvalitet er lig med det at nå fastsatte mål. Men da det i denne forbindelse ikke forklares, hvordan dette mål opnås, tages dette for givet. Fordi kvalitet ikke defineres entydigt ved dets faglige egenskaber (god/ dårlig) og samtidig forekommer som et entydigt ideal (høj/ lav), bliver effektiv ressourceudnyttelse mere nærliggende som indikator på kvalitet. Videre kan det tolkes, at DDKM forsøger at opnå en høj grad af affinitet ved at anvende *"World Health Organization"* (WHO) som et blåstempling af, at opfyldelse af netop de punkter, WHO nævner som sande for, hvornår man kan tale om at noget har kvalitet. Dette er endvidere en teknik Fairclough finder hyppigt anvendt, når medierne fremlægger en historie som værende *"sand"* (Fairclough 2008: 119 - 147). WHO er en organisation, der er funderet i den medicinske verden og er i medicinske kredse anerkendt i hele verden (WHO 2011). Måske er dette grund til,

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

at IKAS, som er det organ, der godkender forskellige standarder i DDKM, godkender, at kvalitet benyttes i sammenhæng med WHO's punkter, der relaterer sig til kvalitet, netop fordi IKAS som institution ønsker en høj grad af sandhedsmodalitet. WHO er den ledende og koordinerende myndighed for sundhed inden for FN og er ansvarlig for at udvise lederskab og være forgangsmyndighed for sundhed globalt (Ibid.). Endvidere er WHO's opgave at sætte dagsordenen indenfor normer og standarder, at artikulere evidensbaserede politiske muligheder, at yde teknisk bistand til lande, og at stå for overvågning og vurdering af sundhedsmæssige tendenser (WHO 2011). Når man tager førnævnte i betragtning, er det nok ikke tilfældigt, at et serviceorgan, der arbejder med at sikre standarder i DDKM, vælger at fremhæve netop WHO's punkter, der relaterer sig til kvalitet, når en definition på kvalitet fremlægges, da dette giver kvalitet til en kvalitetsdefinition i DDKM, samt skaber autoritet omkring kvalitetsbegrebet. Kvalitet er koblet til en afstandstagen fra faglige referencer, i måden hvorpå begrebet tales om og anvendes, bortset fra ICD10 systemet. Måske skyldes det, at ICD10 systemet netop forekommer neutralt og entydigt målbart.

Videre vil vi undersøge på nogle af de ord, der forstærker de fem punkter, WHO nævner relaterer sig til kvalitet. Ordene er: "*høj, helhed og effektiv*". Førnævnte ord får os til at tænke på konkurrence og præstation, da der indenfor denne verden bruges ord og ordsammensætninger, der minder om den måde ord sammensættes i DDKM. Nogle af de ord og ordsammensætninger, der bruges indenfor konkurrence og præstations- verdenen er: *høj* hastighed, *høje* resultater, *helhed* i teknik og det at bruge kroppen *effektivt*, så der er flow. Fairclough beskriver at ord en sammenkædning af ord, kan forstærke affiniteten, værende graden af tilslutning (Fairclough 1992: 46). Ovenstående ord, udvalgt fra WHO's fem punkter der relaterer sig til kvalitet, er ord der sammenkædet formår at forstærke affiniteten. Sætningskonstruktionerne der bruges er fx *effektiv*, der forstærker *ressourceudnyttelse* og *høj*, der forstærker *professionel*. Begrebet "*høj*" er et begreb der knytter sig til *ressourceudnyttelse*. Dette fordi kvalitet ikke defineres, hvorfor begrebet får endnu større betydning, hvilket medfører, at socialarbejderne derfor er underlagt et krav om konstant kvalitetsforbedring. I denne forbindelse gøres det sociale arbejde målbart, da begrebet medfører en godkendelse af at det at måle, hvornår noget er henholdsvis høj eller lav, er okay. Kvalitet i DDKM fremlægges som et bredt og åbent begreb, da der ikke gives et konkret svar på, hvornår er højt nok, og hvornår noget er for lavt til at kunne relatere sig til begrebet kvalitet. Fordi der ikke bliver sagt, hvad kvalitet er, og hvordan og hvornår kvalitet opnås, tages dette for givet. At noget ikke italesættes, i denne forbindelse begrebet kvalitet, giver begrebet endnu større betydning.

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

Som vi før var inde på, medfører dette en måde hvorpå man ved implementering af DDKM kan opnå effektiv ressourceudnyttelse, da socialarbejderne konstant er underlagt et krav om at skulle gøre deres arbejde mere effektivt, uden at vide, hvornår noget effektivt opnås, og hvornår noget er effektivt nok. Ved implementering af DDKM har institutionen styr på kvalitetskontrollen, men ikke på hvad kvalitet er. Når kvalitet på den måde skal bedømmes, kan det føre til, at kvalitet bliver lig med kontinuerlig præstation for socialarbejderne, ansat i institutionen.

Overvågning

I næstfølgende citat forklares, hvordan kvalitetsforbedring af en fælles grundskabelon skal se ud, samt ledelsens ansvar i forhold til dette. Alle akkrediteringsstandarder⁸ i DDKM er opbygget efter denne skabelon:

...og at der på baggrund heraf træffes en ledelsesmæssig beslutning om, hvorvidt kvalitetsniveauet er tilfredsstillende, eller om der på baggrund af analysen skal iværksættes kvalitetsforbedrende tiltag; herunder om kvalitetsovervågningen skal intensiveres. Ledelsen på det relevante niveau bør herefter prioritere de tiltag, som skal udmøntes, og lægge en plan for tidsperspektivet.

(DDKM 2009: 12).

Ovenstående citat indeholder interessante koblinger til begrebet kvalitet. Det første, vi vil undersøge på, er "kvalitetsniveauet". Dette er et iøjnefaldende udtryk, da ordet "niveau" sammenkædet med ordet "kvalitet", kan tolkes som at kvalitet er noget, der kan gradbøjes og inddeles i forskellige niveauer af kvalitet. Denne måde at omtale kvalitet på, altså som noget, der kan gradbøjes i henholdsvis et højt eller lavt niveau af kvalitet, underbygger igen en påstand om, at kvalitet bliver lig med ressourceudnyttelse. Denne måde at omtale kvalitet i DDKM på gør, at vi analytisk kan stille spørgsmål ved affiniteten af ordet "kvalitet", da denne tilsyneladende er skiftende gennem DDKM rapporten, i måden hvorpå kvalitet omtales som høj, som lav, og som niveauer af kvalitet. Måske er vi her gået fra det Fairclough kalder for en sandhedsmodalitet, til en ønskværdighedsmodalitet (Fairclough 2003: 164- 168). Endvidere peger den modsætningsfyldte måde at omtale begrebet kvalitet på i retning af et skift i ansvarsplaceringen. Kvalitet går fra at være noget, der bruges i sammenhænge, hvor fast definerede betingelser skal opfyldes, set i forhold til de

⁸ Vi har i dette speciale valgt ikke at arbejde med de enkelte gældende standarder, men anvender og referer til dem, i det omfang de er relevante og kan hjælpe med at svare på vores problemformulering. De gældende standarder findes som en del af DDKM rapporten (bilag 6).

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

fem punkter, der ifølge WHO relaterer sig til kvalitet, hvilket kan tolkes som værende betingelser eller vilkår, der skal være tilstede for at noget kan siges at have kvalitet, til at være noget den enkelte leder kan gradbøje i en beslutning om hvorvidt *"kvalitetsniveauet er tilfredsstillende"*. I denne forbindelse kan man forledes til at sige, at kvalitet opfattes som noget entydigt udenfor praksis, men i praksis opfattes begrebet fleksibelt. Fairclough taler om synonymer (Fairclough 1992: 175- 176), hvor det at opfatte kvalitet som niveauer af tilfredsstillelse optræder som synonym til den måde, WHO beskriver, at nogle punkter eller betingelser skal være gældende, for at noget kan relatere sig til kvalitet.

Ovenstående citat lægger endvidere op til at snakke ledelse som supervision, værende selvledelse, hvilket er ledelse på distance, hvor ledelse fungerer som et organ, der skal *"overvåge"*. Ledelsen skal i dette tilfælde ikke læne sig tilbage, men kigge på og betragte forskellige niveauer i en organisation. Men hvordan forestiller man sig en ledelse arbejde med kvalitet som et begreb, der kan gradbøjes i høj og lav, og samtidig som et begreb, der udelukkende må bruges, hvis fem forskellige betingelser eller punkter er til stede, for at man overhovedet kan tale om, at noget kan relatere sig til kvalitet? Man bløder her lidt op, når ledelse kommer på banen, da man vælger at sige, at kvalitet kan gradbøjes, hvilket ikke helt stemmer overens med at der kan tales om kvalitet, hvis forskellige betingelser er opfyldt. Endvidere kan det diskuteres, hvordan standard-tænkningen kan kobles til denne måde at gradbøje kvalitet. Standardernes formål i DDKM er jo netop at sikre, at kvalitetsniveauet er ens for alle borgere, uanset hvor i landet en ydelse tilbydes (DDKM 2009) (IKAS 2011), hvorfor denne kobling af kvalitet som noget der kan gradbøjes i høj og lav ikke stemmer overens med tankegangen bag denne måde at tænke standard på. Ovenstående citat påpeger endvidere, at hvis *"kvalitetsniveauet"* ikke er tilfredsstillende, er det da lederens opgave at sørge for at *"kvalitetsovervågningen skal intensiveres"*. I dette sprogbrug er ord som *"fejl"* og *"ikke opfyldt"* frasortet, hvilket muligvis er for at skabe en mere positiv, eller motiverende tone i rapporten. Tilbage til ordet *"kvalitetsovervågning"*. Kvalitet kommer i denne sammenhæng til at stå som noget konstant, der kontinuerligt kan og skal *"overvåges"*. Fairclough taler om metaforer (Fairclough 1992: 77- 78), og *"kvalitetsovervågning"* kan i nogen grad tolkes som en metafor, der dækker over at lederen skal holde øje med at medarbejdere ikke laver fejl.

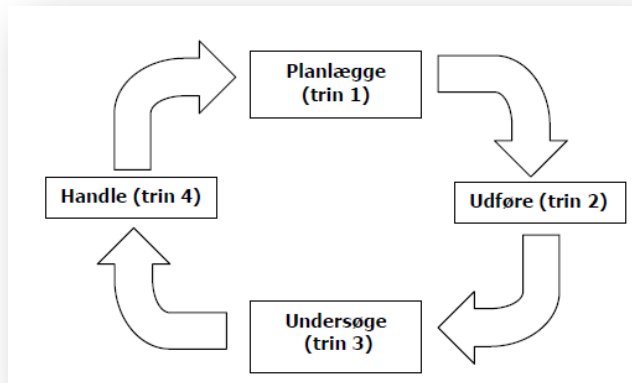
Kvalitetsudvikling

Vi bliver lidt ved ordet *"overvågning"*, da vi i rapporten har fundet endnu en drejning på dette ord, hvilket vi mener er værd at undersøge nærmere.

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

Grundskabelonen, som bruges for alle akkrediteringsstandarder i DDKM, har en skabelon tilknyttet som arbejdsmodel. Denne afbildes nedenunder:



Skabelonen betegnes *"kvalitetscirklen"* og afbilder den proces, en leder skal følge i arbejdet med kvalitetsudvikling i DDKM (DDKM 2009: 9). Vi vælger at kigge nærmere på trin 3 i skabelonen, *"undersøge"* (Ibid.). Skabelonens form kan beskrives som en linje, der er bøjet og viser, at vi skal vende tilbage til udgangspunktet, efter hver gang vi har

været vejen rundt, igennem alle fire trin. Denne måde at se udvikling på, som en lineær proces, kan diskuteres og henviser til en måde at opfatte ledelse på, hvor en bestemt rationalitet er bagvedliggende. Synonymer til *"udvikling"* som ord, er ord som *"forbedre"*, *"fremme"* og *"optimere"* (ordbog.com), alle ord, der refererer til noget, der forbedres eller forandres i en vis form. Endvidere er ord, der refererer til konkurrence og præstation, hvilket igen er ord, der peger på at effektiv ressourceudnyttelse er lig med kvalitet. Det kan diskuteres, om en lineær linje, der er bøjet, kan anses og afbildes som udtryk for forandring. Med udgangspunkt i trin 3 *"undersøge"*, vil vi gå bag om forklaringen, bag dette trin:

"Undersøge" ("Study") som betyder, at institutionen skal overvåge kvaliteten af institutionens strukturer og processer samt de leverede ydelser (vurderes med indikatorerne på trin 3) (DDKM 2009: 9).

Vi arbejder her med det Fairclough kalder for *"ordets betydning"* (Fairclough 1992: 76- 77), hvor vi ser på betydningen af *"undersøge"*, der i citatet oversættes med et ord hentet fra engelsk, nemlig *"Study"*. *"Study"* bliver videre i citatet forklaret som *"overvågning"*. Denne måde at oversætte og forklare dette ord på, findes ikke andre steder, hvis dette undersøges nærmere. Slår man ordet *"study"* op i ordbogen, finder man at ordet på dansk betyder, *"studere"*, *"læse"* og *"undersøge"* (ordbogen.com). I DDKM rapporten ses der derfra bort fra, hvad ordet i sin egentlige forstand betyder, og ordet tillægges ny mening. Måske er dette en del af en ledelsesstrategi med en bestemt rationalitet bag, hvor målet er at undgå den kritik, der oftest kommer i forbindelse med anvendelse af ordet *"overvågning"*, men også en rationalitet, hvor man tager det for givet, at undersøgelse er en

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougaard & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

objektiv registrering af kvalitet. Nyeste eksempel herpå er sagen om overvågning fra Solrød (avisen.dk 2011). Hvad er nemmest at præsentere socialarbejdere for? Kvalitetsudvikling hvor et trin benævnes *"study"*, eller kvalitetsudvikling, hvor *"overvågning"* er en del af processen? Ovenstående figur afbilder en måde at tale om ledelse på, hvor supervision, værende selvledelse, er dominerende. Igen er der tale om en ledelsesrationalitet, hvor ledelse er noget, der fungerer på afstand som et organ der har til hensigt at *"overvåge"*. Endvidere kan det påpeges, at figuren, der har til hensigt at afbilde kvalitetsudvikling, er fuldstændig indholdstom. Dette fordi figuren ikke afbilder, hvad der skal undersøges i henhold til kvalitetsudvikling, men derimod afbilder den trinvis vej kvalitetsudvikling skal foregå på, med kontinuerlig præstation som eneste mål.

Sikkerhed

Vi dykker her ned i et citat fra DDKM rapporten, hvor det beskrives hvilke referencer en akkrediteringsstandard i DDKM skal indeholde:

"Referencer, angiver udvalgte referencer til den pågældende akkrediteringsstandard. Referencerne består primært af dansk lovgivning, bekendtgørelser og referenceprogrammer. Der tilstræbes ikke udtømmende faglige referencer" (DDKM 2009: 12).

I ovenstående citat beskrives hvilke referencer, der i DDKM anses som værende gyldige. I toppen af hierarkiet ser vi, forstærket af ordet *"primært"*, lovgivning. Denne sammenkædning er, ifølge Fairclough, udtryk for en høj grad af affinitet (Fairclough 1992: 158- 164). Endvidere ser vi et eksempel på det, Fairclough kalder for *"hedging"*, i ovenstående citat. I citatet ses en stærk afstandstagen til *"faglige referencer"*, da ordet *"udtømmende"* yderligere forstærkes af *"tilstræbes"* og *"ikke"*. I denne forbindelse findes en meget lav grad af affinitet til ordet, *"faglige referencer"*. Der er altså i ovenstående citat tale om en afstandstagen til faglighed som grundlag for en given akkrediteringsstandard. Endvidere kan det påpeges, at der i denne forbindelse også tages afstand fra anvendelse af forskningsresultater i en konkret praksis, da faglighed i mange henseende er noget der bygges på videnskab og forskningsresultater. Sprogbrug i nærværende citat tillægger lovgivning, bekendtgørelser og referenceprogrammer en høj grad af sandhedsmodalitet. Dette krav om at lovgivning som reference skal danne grundlag for en pågældende akkrediteringsstandard, medfører en diskussion omhandlende sikkerhed. På hvilket grundlag skal lovgivning danne referenceramme omkring akkrediteringsstandarder i DDKM? Det kan ikke være for at sikre, at akkrediteringsstandarderne skaber valide og reliable resultater, med henblik på at sikre at borgere

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

modtager en ydelse, der har vist virksom. Det er i vores øjne nærmere for at skabe juridisk sikkerhed, hvis der skulle opstå ”fejl” i systemet, altså hvis en borger ikke mener at have fået den ydelse vedkommende har ret til. I sådan en situation kan DDKM så læne sig op ad lovgivningen og henvise hertil, for hvilken borger kan sætte spørgsmålstejn ved nærværende lovgivning? Det at der ikke *”tilstræbes ikke udtømmende faglige referencer”* som grundlag for akkrediteringsstandards i DDKM, er udtryk for den ontologi der i DDKM rapporten⁹ er dominerende, værende en ontologi hvor holdbar lovgivning, med minimal risiko for at fejl kan forfølges, men uden faglig begrundelse og uden fagligt indhold, er lig med god kvalitet.

Som ovenfor beskrevet danner lovgivning grundlag for arbejdet med akkrediteringsstandards i DDKM. Det er derfor lovgivning, der udgør referencerammen omkring kvalitetssikring og kvalitetsudvikling indenfor det sociale regionale arbejde.

Der er flere steder i DDKM, hvor begrebet *sikkerhed* bringes på banen:

”Specielt skal institutionen kunne sikre brugernes sikkerhed og lovfæstede rettigheder. Ved sikkerhed forstås her både sikkerhed mod skadevoldende hændelser og sikkerhed mod skader som følge af mangelfuld indsats fra institutionens side” (DDKM 2009: 16).

“Institutionens vurdering af resultaterne kan være grundlag for at udarbejde og iværksætte handleplaner i tilfælde af kvalitetsbrist” (DDKM 2009: 18).

I førnævnte citater kan vi bl.a. se, at ansvar for *”sikkerhed”* ikke alene hviler på lederens skulder, som det var tilfældet i forbindelse med vurdering af kvalitetsforbedrende tiltag. I citatet hviler et kollektivt ansvar på det at opretholde sikkerhed, da *”leder”* er blevet skiftet ud med *”institution”*. Vi kan også se en anonymisering i forhold til, hvem der har ansvaret for sikkerheden, da der i citatet står *”... som følge af mangelfuld indsats fra institutionens side”*. Der står ikke som følger af manglende indsats fra socialarbejderens eller lederens side. Her ses altså en brug af synonymer (Fairclough 1992: 175- 176). Synonymer har den fordel, at de sikrer socialarbejder og leder mod følger af *”kvalitetsbrist”*, et begreb som bruges i DDKM. Kvalitetsbrist findes i DDKM som et synonym for begrebet *”fejl”*, hvilket afspejler, at DDKM forsøger at sikre institutionen mod angreb udefra, da det er lettere for både borgere og politikere at angribe en institution med henblik på *”fejl”* i arbejdsopgaver, målformulering mv., end at angribe en institution for *”kvalitetsbrist”* i samme. Fejl kan anses som konkrete og formulerbare, hvorimod brist kan anses som noget der skal ses

⁹ I DDKM rapporten findes flere eksempler på denne ontologiske holdning til videnskab og faglighed (DDKM 2009: 239).

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

igennem fingre med, da dette begreb er behæftet med en vis uskyld. Effektiv ressourceudnyttelse uden fejl er centralt i DDKM, hvilket ses i måden, hvorpå det i DDKM undgås at bruge begrebet ”fejl”, som indeholder en fejlfindingslogik, hvor antagelsen om at det offentlige gør mere skade end gavn, hersker. Sikkerhed i det sociale arbejde, lægges her på skuldrene af lovgivning, hvorfor kollektivet kan gå ”fri”, hvilket afspejler en legitimering overfor det sociale arbejde. Endvidere afspejler det hvor langt modellen går, nemlig til ledelses- og institutionsniveau, i måden, hvorpå DDKM ikke forholder sig til borgeren eller socialarbejderen, hvorfor socialarbejderen ikke kan sanktioneres, hvis en fejl skulle opstå, da modellen kun går til institutionsniveau. Citatet er måske et udtryk for et skjult formål med implementering af DDKM i det regionale sociale arbejde, nemlig et formål hvor kvalitet er lig med sikkerhed, primært for den enkelte borger, men bestemt også for den enkelte institution, fordi loven kan anses som en objektiv konstruktion, hvorimod en institution kan behæftes med fejl. Interessant er det endvidere at DDKM vælger at bruge betegnelsen ”brugere” om de borgere, som ydelserne rettes mod. I ordet ”bruger” findes en grad af frihed, selvbestemmelse og medinddragelse, hvilket stemmer fint overens med måden hvorpå DDKM forsøger at sikre sig mod angreb udefra. En bruger af noget, kan vælge ikke at bruge, hvorfor borgeren gøres til medansvarlig i brugen af en ydelse, hvis et angreb om en fejl rettes mod en ydelse. Måske kan måden, DDKM vælger at bruge begrebet ”brugere” frem for ”borgere” på, modsat findes i ønsket om at skabe sikkerhed, hvilket er i brugerens interesse, da brugeren kan vælge, men også skal beskyttes.

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

6.2 Diskursiv praksisanalyse af DDKM

Tekstkonsumption kan være forskellig fra individ til individ, for, som Fairclough skriver, konsumeres tekster forskelligt (Fairclough 2008: 36). Af den grund kan DDKM, interviews samt feltnoter fra socialt arbejdes praksis, opfattes og læses på forskellig vis efter hvem der med det arbejder. Vi lader det være op til læsere af vores speciale selv at bedømme, hvorvidt de er enige med os i den tekstkonsumption, vi præsenterer i analysen. Vores analyse skal derfor ikke ses som endegyldig, men mere som én bestemt konsumption, gennem en bestemt social kontekst. Vi er i høj grad præget af vores sociale kontekst i arbejdet med DDKM, interviews samt feltnoter fra socialt arbejdes praksis, og en af de ting, man på baggrund af dette kan diskutere, er den ideologi, der er bag konsumenten som i dette tilfælde er os. De normer og diskursordner der præger os i vores tekstkonsumption, vil også være en del af den måde hvorpå vi arbejder med vores empiri. Dette har indflydelse på, hvordan vi tolker tekstens ambivalens, samt hvilke dele af dennes kontekst, vi fremhæver. Fairclough beskriver, at den måde, hvorpå en given kontekst påvirker den måde, vi fortolker på, varierer (Fairclough 2008: 38 - 39). Måden hvorpå vi har udvalgt citater fra DDKM, interviews samt feltnoter, er ved at lade vores sociale kontekst arbejde for os. Vi har derfor valgt steder i vores empiri, hvor vi finder at vores ideologi er blevet ”udfordret” eller nærmere der, hvor vi mener, at der er noget relevant at hive frem i henhold til det vi i ønsker undersøgt i specialet. De af os udvalgte citater kan i anden kontekst uden tvivl tolkes anderledes, da fortolkning i høj grad er afhængig af, hvilken diskurstype, der fortolkes ud fra (Fairclough 2008: 40 - 41).

Vi vil på det diskursive praksisniveau, med udgangspunkt i vores tekstanalyse af hhv. DDKM og socialt arbejdes praksis, undersøge, hvilke diskurser om kvalitet vi mener der konstitueres i hhv. DDKM og socialt arbejdes praksis. Vi starter med at identificere diskurser om kvalitet, for herefter at undersøge, hvordan diskurserne påvirkes af intertekstualitet, fra andre dele af den litteratur, vi anvender. Vi vil kort beskrive de faktorer, der påvirker den enkelte diskurs, samt se på diskursernes kompleksitet, for som Fairclough beskriver det, er diskursordenen kompleks og modsætningsfuld, da der er tale om forskellige diskurser, der er i konstant konkurrence om at være det indholdsskabende (Jørgensen & Phillips 2008: 147).

Diskursorden i DDKM

Der forefindes en kamp mellem de forskellige måder at konstituere begrebet kvalitet på i DDKM, en kamp der ironisk nok styres af krav fra samfundsborgeren, som i stigende grad gennem politisk indflydelse, ønsker at vide, hvad skatte kroner bliver brugt til og derfor indirekte stiller øget krav om

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

dokumentation, sikkerhed og gennemsigtighed i det sociale arbejde. Men hvordan kan man sikre borgerne mod uhensigtsmæssig behandling og skader, når der ikke substantielt gives et bud på, hvad faglig kvalitet i behandlingen er? Borgerne bliver jo ikke nødvendigvis raske eller får et forbedret liv af at ressourcerne anvendes mere effektivt, eller af at deres rettigheder bliver overholdt. Det kan have betydning, men er samtidig relativt langt væk fra selve det problem, ydelsen drejer sig om, nemlig psykisk syge borgers liv. Vi ser i DDKM en diskursorden, der er domineret af en politisk, sikkerhedsmæssig og juridisk magt, efterfulgt af en medicinsk kvalitetsforståelse samt en ledelsesmæssig kvalitetsforståelse, hvilket bl.a. afspejles i de forskellige citater, vi i analysen på teksthøjniveau arbejder med. De grupper af borgere, der er omfattet af DDKM, er defineret ud fra en medicinsk positivistisk forståelse, hvilket afspejles af de problematikker, der gør sig gældende, fx voksne og unge med sindslidelser samt et dominerende misbrug (IKAS 2001). Referencer beskrives i høj grad at være domineret af lovgivning, hvilket endvidere afspejler en måde, hvorpå DDKM forsøger at efterleve et krav om effektiv ressourceudnyttelse, uden brug af faglige referencer og fagligt indhold. Ledelse nævnes flere gange i DDKM, hvor en bestemt rationalitet bag ledelse er at finde, nemlig er der tale om ledelse, hvor supervision, værende selvledelse, er dominerende. Der er tale om en ledelsesrationalitet, hvor ledelse er noget der fungerer på afstand, som et organ, der har til hensigt at "overvåge". Nedenfor ses diskursordenen i DDKM. Diskursordenen der har til hensigt at vise, i hvilken hierarkisk orden, de forskellige diskurser om kvalitet placeres, i forhold til at konstituere et kvalitetsbegreb i DDKM:

DDKM: Diskursorden

1. Juridisk kvalitetsdiskurs (DDKM)
2. Kvalitetsdiskurs om sikkerhed (DDKM)
3. Kvalitetsdiskurs om ledelse (DDKM)
4. Medicinsk kvalitetsdiskurs (DDKM)

Juridisk kvalitetsdiskurs (DDKM)

I arbejdet med DDKM springer det os i øjnene, at kvalitet konstitueres som et begreb, hvori en dominerende juridisk diskurs er at finde. Det udtrykkes meget klart i DDKM rapporten, at politik spiller en central rolle i kvalitetssikringsarbejdet, da det eksplicit beskrives, at DDKM bruger lovgivning som referenceramme. Politikere, som er centrale figurer indenfor en politisk diskurs,

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

søger evidensbaseret af praksis, og i den forbindelse søger regeringen simpelhed og sikkerhed (Simons 2004: 410). Politikere vil vide hvad der virker, hvor standardisering af ydelser giver dem sikkerhed (Ibid.). Den juridiske kvalitetsdiskurs er en af de mere interessante i DDKM, da vi mener at den i nogen grad peger på et skift i diskursordenen. Det tyder på at en medicinsk diskurs har tabt terræn i DDKM til fordel for en juridisk diskurs, hvilket ses i måden, hvorpå den medicinske diskurs i DDKM måske tages for givet og derfor ikke italesættes. Når man undersøger DDKM nærmere, er lovgivning noget der fylder meget, og den juridiske diskurs kan ses i et *interdiskursivt* forhold med en kvalitetsdiskurs om sikkerhed, da de juridiske referencer har til formål at danne grundlag for sikring af kvaliteten i de leverede ydelser. Dette sikres gennem lovgivning, primært fra sundhedsloven og psykiatriloven (DDKM 2009). *Intertekstualiteten* i denne diskurs består af love og bekendtgørelser fra de to nævnte lovgivninger. Vi arbejder altså med et akkrediteringsprogram, der er defineret ud fra en medicinsk kvalitetsforståelse, men er sikret gennem et juridisk grundlag, hvor økonomisk effektiv ressourceudnyttelse er det primære formål.

Kvalitetsdiskurs om sikkerhed (DDKM)

En diskurs omhandler sikkerhed er endvidere at finde i DDKM. Denne har et *interdiskursivt* forhold til den juridiske diskurs, da de to diskurser går hånd i hånd. Sikkerhed er et begreb der i modellen bliver nævnt ofte, ex nævnes sikkerhed for borgeren, i måden hvorpå det juridiske gøres til referenceramme for akkrediteringsstandarderne i DDKM, og sikkerhed for institutionen i måden hvorpå DDKM forøger at beskytte sig selv mod angreb udefra. Sikkerhed skinner i høj grad igennem i DDKM, og det ses tydeligt, at loven anses som en objektiv konstruktion, hvorimod en institution kan behæftes med fejl. Af den grund læner DDKM sig i høj grad op ad loven for at skabe sikkerhed både for borger, socialarbejder, leder og institution. Igen ser vi en diskurs der *intertekstuel* trækker på elementer fra den politiske verden, der måske er opstået på baggrund af løfter fra politikere, fx når der i pressen rapporteres om fejl i den offentlige sektor. Der er i denne diskurs *interdiskursive* elementer fra det man kunne kalde for den offentlige sikkerhedsdiskurs, samt et ønske om, at staten eller det offentlige skal ”tage vare på os, hvis vi ikke selv kan”.

Kvalitetsdiskurs om ledelse (DDKM)

I DDKM bliver der i høj grad lagt vægt på, at den enkelte borger er tilfreds med den ydelse der tilbydes i det sociale arbejde. Mindre vigtigt er det, at ydelsen egentlig viser sig virksom og har dokumenteret effekt for borgeren. Ledelse nævnes flere gange i DDKM, hvor en bestemt

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

rationalitet bag ledelse er at finde og hvor supervision, værende selvledelse, er dominerende. Der er tale om en ledelsesrationalitet, hvor ledelse er noget der fungerer på afstand, som et organ, der har til hensigt at "overvåge". Der ses en sammenhæng mellem akkreditering og det at lede en organisation, da DDKM tolkes som et redskab til ledelse, eller som DDKMs direktør selv udtaler: "*Der skal arbejdes systematisk med kvalitetssikring for at udvikle vores personales kompetencer og kvaliteten af ydelserne i sundhedsvæsenet. Det har patienterne krav på*" (Ritzau 2011). Argumentet for dette ledelsesredskab er altså, at der skal være systematik og dokumentation. Her kan ses en *interdiskursiv* påvirkning fra andre diskurser, hvor effektivitet og systematik er dominerende. I denne forbindelse ses en *interdiskursivitet* fra dominerende politiske diskurser, der medfører krav om dokumentation og sikkerhed indenfor det sociale arbejde.

Medicinsk kvalitetsdiskurs (DDKM)

Vi identificerer i DDKM en diskurs om kvalitet der i høj grad er domineret af det biomedicinske paradigme. En grund til dette kan være at den institution, hvori vi laver vores undersøgelse og hvori DDKM er implementeret, kræver at borgerne er diagnosticeret i henhold til et ICD 10 system¹⁰, (www.psykiatri.n.dk). ICD 10 systemet bygger på de medicinske og naturvidenskabelige discipliner, og der er en lang tradition for at anvende dette system (Ibid.). *Interdiskursiviteten* i den medicinske diskurs i DDKM er derfor langt hen af vejen styret af internationale diskursive forestillinger om sygdom og sundhed, ligesom den er domineret af politiske strømninger, fx bliver den for alvor anerkendt efter slutningen af anden verdenskrig (WHO 2011). Den medicinske kvalitetsdiskurs trækker *intertekstuel* på medicinske studier og programmer som eks. ICD 10 systemet. Dette fordi DDKM uden tvivl er et akkrediteringssystem, med rødder dybt nede i den medicinske verden, hvilket afspejles i måden hvorpå kvalitetssikringsmodellen først er afprøvet på apoteker og deres håndtering af medicinske præparater, næstefter implementeret på regionale psykiatriske- og somatiske sygehuse. Arbejdet med mennesker med sindslidelser, har i mange år i Danmark været domineret af litteratur fra den biomedicinske verden, hvor en af de mest kendte er Johan Cullbergs, med sin bog "Dynamisk Psykiatri" (Cullberg 1984). I den medicinske kvalitetsdiskurs hersker altså en kvalitetsforståelse, hvis *intertekstualitet* er at finde i den medicinske litteratur.

¹⁰ International Classification of Diseases (ICD)

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

6.3 Tekstanalyse af socialt arbejdes praksis (analysedel 2)

Relation

I citatet nedenfor beskriver en socialarbejder hvordan hun prioriterer at arbejde: ” *Når vi så har det sådan, vil jeg hellere vælge at skærme hele dagen, og bare være ved en, som man i det mindste kan få en god relation til og så udføre sit arbejde tilstrækkeligt*” (interview 4).

Socialarbejderen beskriver her, hvordan hun foretrækker at prioritere sin arbejdsdag i mødet med borgerne. Interessant er den måde hvorpå hun beskriver det ”*at skærme*”. At skærme en borger indebærer i institutionsmæssig forståelse det at have 24 timers kontrol over hvad borgeren foretager sig. En borger får ordineret en skærmning, når borgeren opleves som værende til fare for sig selv, og/eller sine omgivelser. Socialarbejderen beskriver i citatet, at måden hvorpå man opnår en god relation, er hvis man får mulighed for at skærme den samme borger i en hel vagt. I denne forbindelse sætter socialarbejderen lighedstegn ved det at skærme og en god relation. I citatet laver socialarbejderen endvidere en ”*sammenkædning*” af ordet ”*relation*” som forstærkes af ordet ”*god*”. At socialarbejderen ser en relation til borgeren er gennemgående i de fleste af vores interviews, og flere socialarbejdere ser en god relation som noget af det vigtigste i det sociale arbejde. Næstfølgende citat er med til at nuancere billedet af begrebet relation:

”*Interviewer: Er der modsat et forløb hvor du tænker, at her gik det ikke så godt? Informant: Der kan være situationer, hvor man ikke har en god relation til patienten, hvor det er bedre at det er andre, der har kontakten med dem* (interview 6).

I dette citat ser vi, at socialarbejderen tillægger begrebet ”*relation*” en høj grad af affinitet. Begrebet tillægges af begge socialarbejdere en ”*sandhedsmodalitet*” (Fairclough 1992). Der ligger endvidere i ovenstående citat en accept af, at ikke alle kan have den samme relation til en borger, hvorfor det på institutionen bliver accepteret, at borgere kan videregives til andre kolleger. Lederen på institutionen udtrykker solidaritet overfor de to socialarbejderes udtalelser, omkring det at skabe en god relation og forklarer, at på trods af at socialarbejderne ikke lever op til og ej heller efterlever de standarder, der kræves af DDKM, er de gode til at skabe relationer. Lederen går faktisk så langt, at hun retfærdiggør det at socialarbejderne ikke arbejder hensigtsmæssigt med DDKM og PRI med, at de *netop* er gode til at skabe relationer. Lederen udtaler følgende.

”*Jeg tænker at der er meget af det der står i DDKM og PRI som vi ikke gør, men vi er super- gode til at få skabt en relation til patienterne*” (interview 7).

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

Der er i institutionen opstået et ideal omkring begrebet *"relation"* og *"en god relation"* kan tolkes som en måde hvorpå kvalitet konstitueres i institutionen. Her ses altså et alternativ til den måde lovgivning i DDKM bliver koblet til kvalitet, som det at skabe sikkerhed for både borger, socialarbejder og institution. Fairclough taler om *"ords betydning"*, hvor han påpeger vigtigheden i at undersøge på ords mening og betydning (Fairclough 1992: 76-77). Interessant er den måde hvorpå socialarbejderne bruger ordene *"god"* vs. *"dårlig"*, når de omtaler noget som havende kvalitet, hvilket står i modsætning til den måde ordene *"høj"* og *"lav"* bruges i DDKM, når kvalitetsbegrebet omtales.

Ledelse

I citatet nedenunder beskriver socialarbejderen den ledelse der er i institutionen:

"Vores afdelingsleder og souschef er to vidt forskellige mennesker, afdelingslederen er meget laissez faire, "det løser sig nok hen af vejen". Vores souschef, hun er stik modsat, der skal være styr på alt, og hun vil gerne have en finger med i det hele" (interview 1).

Socialarbejderen beskriver i ovenstående citat, at souschef og afdelingsleder har meget forskellige måder at lede på. Souschefen beskrives som *"laissez faire"* i sin ledelsesform og afdelingslederens måde at lede beskrives som værende *"stik modsat"*. Socialarbejderen opfattelse er at det er souschefen, der forsøger at lede institutionen, hvilket for socialarbejderen ikke anses for ønskværdigt, hvilket kan tolkes ud fra hendes anvendelse af metaforer, i Faircloughs optik (Fairclough 1992: 77-78). Socialarbejderen beskriver, at souschefen gerne vil have en *"finger med i det hele"*. Her bruges en metafor, hvor bestemte værdier og idealer skinner igennem. Denne metafor kan måske tolkes som, at informanten ser souschefen som en der gerne vil have indflydelse på alt, der sker i institutionen, for at maksimere egne interesser og ikke til gavn for hverken brugere, socialarbejde eller institution. Vi kan ud fra ovenstående citat konkludere, at socialarbejderen ikke synes nogle af de to typer af ledere kan lede, da den ene leder er *"laissez faire"* i sin måde at lede på og den anden leder, har *"en finger med i det hele"*. Begge måder at beskrive ledelsesformer på, udtrykker en negativ holdning overfor ledelsesmåden, hvorfor man kan forledes til at sige, at socialarbejderen ønsker en hel tredje måde at lede på som dominerende i institutionen. En af lederne beskriver endvidere sin måde at lede på:

"Jeg er meget på gulvet blandt personale og patienter, så jeg er den der ve,d hvad der foregår. Jeg er den der har en finger med i spillet" (interview 7).

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

Tydeligt bliver det her, at socialarbejder og leder ikke har samme værdi og grundlag omkring, hvad en god måde at lede på er indeholdende. Netop fordi lederen opfatter det at have *"finger med i spillet"* som en positiv ting, hvorimod socialarbejderen giver udtryk for, at hun opfatter *"det at have en finger med i spillet"* som en negativ måde at bedrive ledelse på. I feltnoten nedenfor, beskriver vi en situation hvor en leder og en socialarbejder er uenige omkring den måde, hvorpå lederen deltager i en samtale socialarbejdere imellem.

"Noget af personalet sidder og er ved at planlægge et forløb for en borger, og det ser ud til, at de er kommet til en fælles enighed. Lederen dukker op og deltager i planlægningen. Det er tydeligt, at personalet ikke ønsker dette. De er tydeligvis enige om, at den løsning de har fundet er den bedste løsning. Det lyder til at lederen ikke er enig og gerne vil have en anden løsning trumfet igennem. Personalet omkring bordet ser ud til at blive mere og mere passivt. Lederen ser ikke ud til at bemærke dette" (feltnote 7).

Feltnoten her underbygger endvidere, påstanden om tesen om at socialarbejder og leder ikke har samme ideal og værdier omkring den ledelsesform, de hver især ønsker skal være dominerende i institutionen. En anden socialarbejder beskriver ledelsen på stedet som følger:

"Vores souschef er god til det teoretiske, hun er meget obs. på dokumentation. Vores afdelingsleder er mere laissez faire i sin styringsform, hvilket skaber modsætning mellem de to ledere. Hun har en meget løs ledelsesform og er imod alt for mange regler. Jeg savner nok synlighed fra begge vores ledere" (interview 4).

Ordet *"laissez faire"* forbundet med ledelse, kan ud fra begge citater kobles til en for socialarbejderne ikke ønskværdig ledelsesform. Socialarbejderne ønsker en leder, der er mere stringent. En socialarbejder bruger endvidere begrebet *"savner"*, omkring den manglende styring på stedet, hvilket er et stærkt udtryk for, at socialarbejderen føler at have brug for en mere stringent styringsform i institutionen. Vi har endvidere gjort os nogle observationer, der underbygger ovenstående. Et eksempel på dette findes nedenfor:

"Ved en observation af arbejdet på kontoret kommer en af afdelingslederne ind, og en fra personalet spørger lederen til råds i forhold til om det er ok at give en borger udgang med en ven, der er kommet for at besøge denne. Lederen siger, at det er noget, der skal besluttet ud fra et fagligt skøn om borgerens tilstand. Personen der stiller spørgsmålet bliver tydeligt frustreret over denne udmelding" (feltnote 6).

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougaard & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

Den måde, lederen agerer i situationen beskrevet ovenfor, kan underbygge det værdigrundlag socialarbejderne har, i forhold til den kritik, der er rettet mod en *"laissez faire"* ledelsesform. Dette kan ses i måden, hvorpå socialarbejderne tydeligvis har brug for mere end supervision i nogle situationer. Det er tydeligt, at socialarbejderne i denne situation efterspørger en leder, der kan vejlede socialarbejderne i forhold til faglige problematikker og i forhold til beslutningen om kvalitet/ indhold, hvilket vi kan se i måden, hvorpå socialarbejderne spørger lederen til råds i en svær situation. At lederen spiser socialarbejderen af med et: *"det skal beslattes ud fra et fagligt skøn"*, er for socialarbejderne tydeligvis ikke et fyldestgørende svar, da vi observerer, at de bliver frustrerede over svaret.

Vi har ovenstående tolket på nogle citater der omhandler ledelse på stedet. Nedenfor beskriver en af afdelingslederne selv sine arbejdsopgaver.

"Jeg har lidt svært ved at sætte ord på, hvad min funktion egentlig er. Jeg synes at min funktion er sådan meget at flyde over vandene" (interview 7). I dette citat bruger lederen en metafor, som kan tolkes som en indre konflikt i afdelingslederen, omkring usikkerheden sin egen funktion. Grunden til hendes usikkerhed kan bunde i, at hun egentlig godt ved, at hun ikke burde være i tvivl omkring hvad hendes arbejdsopgaver er. Der er i vores interviews flere eksempler på, at socialarbejderne på institutionen mener, at den måde, der ledes på, ikke fungerer. Både blandt ledelsen og blandt socialarbejdere hersker der en tvivl omkring, hvilken funktion og hvilken rolle ledelsen har i denne institution.

Sikkerhed

Nedenfor beskriver en socialarbejder en problematik vedrørende sikkerheden i institutionen. Endvidere beskriver vi vores observationer af de fysiske rammer, der omhandler den måde hvorpå institutionen sikres:

"Vi hører fra ledelsen at "vi skal huske det er et hospital og ikke et fængsel". Men det er jo et lukket afsnit og det er der jo en grund til, at det skal være" (interview 2).

"På vores rundvisning bliver vi vist rundt i den gårdhave, der tilhører institutionen. Denne er omgivet af et ca. 5 meter højt plankeværk. Omkring hushjørnerne er der sat gitter op så man ikke kan klatre op på taget og komme den vej ud. Informanten fortæller, at det meste af hegnet er helt nyt, og det er noget, der er blevet bygget efter at der har været en episode, hvor en farlig patient er

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

stukket af, og dette er kommet i nyhederne. Hun fortæller videre at de har søgt om et højere hegn i flere år, men dette er blevet afvist, fordi der ikke er penge til det. Og umiddelbart efter denne episode er der pludselig penge til at lave et højere hegn” (feltnote 1).

Socialarbejderen beskriver, at de af ledelsen bliver påmindet om, at det ikke er et fængsel, de arbejder i. Ud fra dette kan vi have en antagelse der, ud fra ledernes syn, beror på, at det er bedre at arbejde på et hospital end i et fængsel. På den måde ordet ”fængsel” i ovenstående citat bruges, fremstår det ud fra *ordets betydning* at et fængsel er noget lukket, hvor borgere er ufrivilligt, og hvor døren er låst. Endvidere forbindes ordet ”fængsel” ofte med kriminelle handlinger. Socialarbejderen siger ikke direkte, at hun vil kalde sin arbejdsplads for et fængsel, men da hun af ledelsen har fået af vide, at det ikke er et sådan, må hun i sin beskrivelse af stedet anvende et sprogbrug, og fremsætte en holdning, der peger i denne retning. I feltnoten ovenfor ser vi et fysisk objekt, der er fælles for både et fængsel og en lukket institution, nemlig et hegn og i dette tilfælde et højt hegn. Ledelsen ønsker ikke at sammenligne institutionen med et fængsel, men på trods af dette er institutionen omringet af et højt hegn. Det at institutionen er omgivet af et hegn, iscenesætter institutionens fysiske udformning på en måde, der minder meget om et fængsel. Et fængsel kan opfattes som noget der er til for at gøre samfundet trygt ved at skærme samfundet af overfor de personer, der er at finde et sådant sted.

I citatet nedenfor beskriver en socialarbejder sikkerhedsnormeringen på stedet. Endvidere beskriver vi en observation, hvor en borger har optrådt voldeligt og truende:

Interviewer: *”Har I en sikkerhedsnormering her på stedet?”*

Socialarbejder: *”Nej, det er der ikke. Man sagde i tidernes morgen, hvor mange der skulle være, men der er ikke en sikkerhedsnormering i vores afdeling” (interview 3).*

” Da vi er på vej ud opstår en episode hvor en patient optræder voldeligt og truende. Det første, vi ser, er at, der kommer en del andet personale til stedet som ikke umiddelbart arbejder i den enhed, vi befinder os i. Grunden til at en del andet personale er på stedet er fordi der er blevet ”slået alarm” Der er en del forvirring omkring situationen, og der bliver diskuteret en del forskellige løsningsmuligheder. De drejer sig alle om den borger, der er centrum for konflikten. En fra personalet spørger, om de nu også er sikre på, at der er nok personale tilstede, al personale virker meget usikker ved hele situationen” (feltnote 5).

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

” ... *Man sagde i tidernes morgen*” er udtryk for noget, socialarbejderen er blevet lovet engang, men som ikke er blevet overholdt. Noget som får socialarbejderen til at udtrykke en form for tavs utilfredshed overfor situationen. I dette tilfælde drejer det sig om det, socialarbejderen kalder for ”*sikkerhedsnormering*”. I institutionel forståelse betyder sikkerhedsnormering, at der skal være nok personale i institutionen til at klare forskellige situationer. Socialarbejderen udtrykker i citatet ovenfor, at hun ikke er tilfreds med den normering, der er i institutionen i dag. Denne problematik underbygges endvidere i feltnoten, hvor en socialarbejder sætter spørgsmålstejn ved, om de er personale nok til at klare den opkørte situation. Socialarbejderens bekymringer drejer sig indirekte om borgeres sikkerhed, og afspejler en vis utryghed hos socialarbejderen overfor sit arbejde i institutionen. Feltnoten underbygger socialarbejderens utryghed omkring hele situationen, hvilket vi kan se gennem de løsningsforslag, der i institutionen bliver fremstillet, der handler om at få skabt sikkerhed for socialarbejderne. Måden socialarbejderne vil maksimere sikkerheden på, er ved at hente mere personale ind, hvilket vi ser som et forsøg på at fremme egen sikkerhed og sikkerhed for borgeren, der er omdrejningspunkt i hele situationen. Socialarbejderen anvender ordene ”*tidernes morgen*” som ”*hedging*”, der udtrykker lav grad af affinitet overfor det, ledelsen lover i forbindelse med at opretholde en ”*sikkerhedsnormering*”.

Nogle af de forhold, der præger specialarbejdernes hverdag, afspejles i nedenstående citat og kan måske give en forklaring på, hvorfor socialarbejderne forsøger at maksimere egen tryghed og sikkerhed i deres arbejde på institutionen:

”*Vi skal dokumentere hele tiden, i forhold til selvmord, voldsrisiko osv.*” (interview 2).

”... *De fleste af vores patienter går jo rundt og snakker med sig selv, eller er meget latente*” (interview 4).

”*Det er både dem, der har en behandlingsdom, men det er også dem, der er i risiko for at få en. De er oftest udadreagerende og har et misbrug. Så jeg tænker måske, at 80 % af vores patienter er misbrugere*” (interview 7).

De tre overstående citater afspejler hvilke forhold der præger socialarbejderens hverdag. Mange af ordene, der bruges i citaterne, står som kontrast til tryghed. Der er tale om ord som ”*selvmord*”, ”*voldsrisiko*”, ”*latente*”, ”*behandlingsdom*” og ”*udadreagerende*”. Alle disse ord er uden tvivl forbundet til utryghed, og kigger man på ”*ordets betydning*”, kan alle ordene være med til at afspejle, hvorfor tryghed er en så stor en del af socialarbejdernes hverdag på institutionen. Vi talte

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougaard & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

endvidere med en socialarbejder omkring hendes arbejdsopgaver i løbet af en nattevagt, hvilket hun beskriver således:

"... Derefter går vi en runde og kigger om borgerne er ok, eller om de er her, det skulle de jo gerne være. Så vi har vores ryg fri" (interview 5).

Socialarbejderen beskriver i det ovenstående, at et af hendes vigtigste formål i løbet af en nattevagt er, at hun har sin *"ryg fri"*. Her bruger hun en metafor, som afspejler, at socialarbejderen har en bestemt fremstilling af virkeligheden, som er vigtig i opfyldelsen af egne interesser og behov. Undervejs skal hun se om borgerne er *"ok"*, men dette kommer i citatet, næsten til at stå som et delmål i denne opgave og som noget, hun nedprioriterer i forhold til det at have sin *"ryg fri"*. *"Sammenkædningen"* af ord i denne sætning er interessant, da den er med til forklare den dybereliggende sandhed bag opgavens formål. En sandhed, der afspejler en prioritering af egne behov og interesser, frem for et fokus på brug af faglighed og kompetence.

Samarbejde

Den regionale sektor har en lang række samarbejdspartnere (www.rn.dk), hvilket afspejles i de steder, hvorfra den institution vi undersøger på, sikrer optag:

Interviewer: "Hvor kommer patienterne fra?"

Informant: "De kommer oftest fra botilbud, der ikke kan rumme dem længere, både fra de private og fra kommunen, eller fra eget hjem. Nogle kommer direkte fra gaden, nogle gange kommer de fra et almindeligt fængsel, hvis de er for syge til at være der. " (interview 6).

I ovenstående citat beskriver en socialarbejder, at borgere i den pågældende institution kommer, hvis de er for syge til at være på institutionen, hvorfor institutionen ikke længere kan rumme dem. Udgangspunktet for at samarbejde mellem denne institution og institutioner omkring, finder altså sted når borgere anses for *"for syge"* til at være på en pågældende institution. I denne forbindelse er det interessant at undersøge, om den institution, vi undersøger på, definerer hvilke borgere, der anses som modtagelige på den pågældende institution. Det tyder, ifølge ovenstående citat på, at det er samarbejdspartnere, der definerer, hvilke borgere der skal videregives til den institution, vi undersøger på. Dette stiller krav til samarbejdspartnere, i forhold til at skulle definere, hvornår en borger er *"for syg"* eller omvendt, hvornår en borger er *"for rask"* til at opholde sig på den pågældende institution. En socialarbejder beskriver, at den institution hvori vi laver vores

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougaard & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

undersøgelse, oftest får de ”forkerte syge”, i dette tilfælde beskriver hun borgere med sygdommen borderline (interview 1). Hvornår der er grundlag for samarbejde institutioner imellem, stiller altså de involverede parter i en situation, hvor de skal finde ud af, om en borger danner grundlag for samarbejde eller ej. Næstfølgende citat peger på, at socialarbejderen knytter kvalitet og samarbejde tæt sammen:

”Kvalitet er hvis vi får en ind, der kommer pga. svigt i medicinen og gerne vil flytte fra et sted til et andet, og får det op og køre igen, evt. får dem tilbage til det bosted, som de kommer fra, eller finder et andet et som man sammen kan blive enige om er godt for fremtiden” (interview 3).

I ovenstående citat anvender socialarbejderen et sprogbrug, der peger på en høj grad af *affinitet*, da socialarbejderen udtaler: *”kvalitet er”*, hvori der bruges en *sammenkædning*, som afspejler at socialarbejderen vil fjerne al tvivl omkring, hvad kvalitet indeholder. Videre anvender socialarbejderen en *metafor* for et godt forløb for en borger, hvor hun udtaler, at tingene går godt, når de er *”oppe og køre igen”*. Denne metafor er blot med til at forstærke socialarbejderens egen solidaritet til udsagnet. Det betyder for socialarbejderen ikke så meget, hvad vejen til målet er, bare der bliver etableret et samarbejde mellem borgeren og de involverede institutioner. Et lignende eksempel finder vil hos en anden socialarbejder, der ligeledes udtrykker, at hvis samarbejdet mellem de involverede parter fungerer, så *”kører”* tingene som de skal:

Interviewer: ”Kan du give et eksempel på et godt forløb?”

Informant: ”Ja, vi har en der kommer med svært misbrug og han var på det tidspunkt ret gal og ville bare hjem. Han kunne ikke holde ud til at være her. Jeg får så talt ham til ro, og vi fandt en løsning. Jeg ringer så til den institution, hvor han bor, og de kommer så og henter ham, og han kommer hjem på besøg. Vi fik det hele flettet sammen” (interview 5).

For at understrege socialarbejderens udtalelse, omkring hvad et godt forløb indebærer for hende, vil vi starte med at kigge på den samlede sætningskonstruktion. For at skabe fokus på kontrasten mellem kvalitet og ikke kvalitet, bruger socialarbejderen først en række ord, der underbygger og forklarer den situation, borgeren er i. Her er tale om ord som: *”svær”*, *”ret gal”* og *”holde ud til”*. Disse ord og deres *sammenkædning* er alle udtryk for noget, der ikke er godt. Kontrasten til disse ord, der afspejler noget dårligt er: *”ro”* *”løsning”* og *”vi fik det hele flettet sammen”*. Det der fører frem til at situationen bliver vendt, er socialarbejderens arbejdsindsats, men også en fælles forståelse af samarbejdet, hvilket indebærer en kæde af handlinger, der gennem samarbejde fører til

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougaard & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

en situation, hvor alle har opnået deres mål. Det er hvad socialarbejderen beskriver som et godt forløb for hende.

Nedenstående citat afspejler endvidere et samarbejdsforløb institutioner imellem:

"Vores patienter er dårlige her, meget dårlige. De fungerer dårligt, og det er spare- tider ude i kommunerne. Jeg sidder lige med en patient, jeg skulle have udskrevet i denne her uge, og har så i dag fået af vide, at den bostøtte vores patient var lovet ved hjemkomsten, var han ikke berettiget til alligevel. Vi skal så have sikret os, at der er noget til ham, når han kommer hjem, for ellers ved vi jo godt, at han her igen om 14 dage" (interview 3).

I citatet her beskriver en socialarbejder sin opfattelse af et dårligt fungerende samarbejdsforløb. Socialarbejderen beskriver frustration over de udefrakommende faktorer, der kan påvirke samarbejdet, men beskriver endvidere en form for forståelse overfor, hvorfor forløbet kørte som det gjorde, i måden hvorpå hun beskriver at : *"det er spare- tider"*. En kombination af ordene: *"det er"* og *"sparer tider"*, genererer en høj affinitet til socialarbejderens eget udsagn. Hun beskriver at have medfølelse overfor at kommunerne skal spare, samt en accept af, at *"vi er ikke så hårdt ramt som dem"*. Der er altså fra socialarbejderens side et fokus på de ressourcer, der er til rådighed fra kommunen. Socialarbejderen opfatter borgere som individer, begge institutioner har et fælles ansvar overfor, altså både regionalt og kommunalt, hvilket afspejles i måden, hvorpå hun beskriver, at de sammen skal løse en opgave. Videre beskriver socialarbejderen et paradoks, da mangel på ressourcer i kommunen resulterer i, at borgeren kommer retur: *"vi jo godt, at han her igen om 14 dage"*. Socialarbejderen påpeger det som problematisk at den samme "opgave" reelt skal løses med midler fra to forskellige pengekasser, hvor konsekvensen af at den ene kasse skal spare, direkte beskrives som en merudgift for den anden kasse. Socialarbejderen beskriver at samarbejdet er alfa og omega for, at denne borger kan klare sig. Dette beskriver hun ved at anvende *hedging*: *"Vores patienter er dårlige her, meget dårlige og de fungerer dårligt"*. Ordet *"dårlig"* optræder hele tre gange lige efter hinanden, hvilket peger på, at socialarbejderen gerne vil have denne udtalelse igennem som sandheden. Hun arbejder i sit sprogbrug med en meget høj grad af affinitet til en *sandhedsmodalitet*, hvori hun opfatter borgerne som meget dårlige i den pågældende institution hvor vi laver vores undersøgelse.

6.4 Diskursiv praksisanalyse af socialt arbejdes praksis

Diskursorden i socialt arbejdes praksis

Vi har i analysen af socialt arbejdes praksis på diskursiv praksisniveau fundet 4 diskurser, der har betydning for hvordan begrebet kvalitet konstitueres. De 4 diskurser er som følger: en kvalitetsdiskurs om relation, en kvalitetsdiskurs om ledelse, en kvalitetsdiskurs om sikkerhed og en kvalitetsdiskurs om samarbejde. I det sociale arbejdes praksis, er der ingen tvivl om hvad der overordnet bestemmer, hvordan begrebet kvalitet konstitueres, nemlig "*den gode relation*". Det er tydeligt i måden hvorpå socialarbejdere og ledere omtaler og vægter det at skabe en god relation til borgerne i institutionen. En af lederne i institutionen udtaler bl.a., at det at skabe en god relation tilnærmelsesvis kan stå i stedet for det at følge standarder og forskrifter i DDKM og PRI. Bemærkelsesværdigt er det, at hverken socialarbejdere eller leder beskriver, hvordan den gode relation opnås, ligesom det i DDKM ej heller forklares, hvad kvalitet indeholder, hvorfor DDKM baseres på en indholdstom måling af kvalitet. Socialarbejderne giver ydermere udtryk for, at sikkerhed, både for borgerne og for socialarbejderne, er et emne der fylder meget i deres arbejde, samt et emne der kan forringe og forbedre graden af kvalitet i deres arbejde. Det er vigtigt for socialarbejderne at føle sig sikker i arbejdet med brugerne, for at kunne udføre et godt stykke arbejde, og de omtaler i denne forbindelse sikkerhedsnormeringen i institutionen som et væsentligt element, som de kunne ønske forbedret. Spændende er, om socialarbejderne anser sikkerhedsnormeringen på stedet, som ressourcespørgsmål/ personaleressourcer eller som et spørgsmål om faglig kompetence til at kunne håndtere forskellige vanskelige situationer. I det sociale arbejdes praksis bliver det endvidere tydeliggjort, at en ideologi omkring samarbejde har indflydelse på, hvordan socialarbejdere og ledere forbinder godt samarbejde med begrebet kvalitet i deres arbejde. Samarbejdet med forskellige institutioner, private som offentlige, spiller en stor rolle i forhold til, hvordan socialarbejderne føler at kunne udføre et stykke arbejde. Flere socialarbejdere føler ikke, at samarbejdet mellem forskellige institutioner fungerer helt så godt som det kunne, hvilket de føler forringer kvaliteten i deres arbejde. Socialarbejderne giver endvidere et klart billede af, hvordan de ønsker den institution, hvori de arbejder, skal ledes, og efterspørger i den forbindelse en ledelse, der kan vejlede socialarbejderne på faglige problematikker. Dette oplever de ikke at den nuværende ledelse er i stand til, hvilket de giver udtryk for, forringer kvaliteten i deres arbejde. Socialarbejderne ønsker som før nævnt at blive vejledt på faglige problematikker, og styringen af dette afhænger af ledelse og af hvordan det besluttes, hvad der er godt eller dårligt. Ledelsens adgang til og strategi i forhold til at få viden om dette varierer i og med de to ledelsestyper. I det

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

sociale arbejdes praksis forefindes en skjult kamp mellem de forskellige måder at konstituere et kvalitetsbegreb, hvilket skinner igennem i måden hvorpå forskellige ideologier i det sociale arbejdes praksis får indflydelse på socialarbejdernes måde at konstituere et kvalitetsbegreb på. Kvalitet i praksis er afhængig af samarbejde og dermed gode relationer vs. konkurrence/ præstation baseret på indholdstom måling af kvalitet, både i forhold til borgeren, i forholdet mellem ledelse og professionelle og i forholdet mellem institution og samarbejdspartnere. Formålet for socialarbejderne, i forhold til at skabe kvalitet i socialt arbejdes praksis, er at arbejde helhedsorienteret og få flettet den gode løsning sammen i forhold til den enkelte borgers liv og problematikker. Diskursordenen i socialt arbejdes praksis ser ud som følger:

Socialt arbejdes praksis: Diskursorden

1. Kvalitetsdiskurs om relation (socialt arbejdes praksis)
2. Kvalitetsdiskurs om sikkerhed (socialt arbejdes praksis)
3. Kvalitetsdiskurs om ledelse (socialt arbejdes praksis)
4. Kvalitetsdiskurs om samarbejde (socialt arbejdes praksis)

Kvalitetsdiskurs om relation (socialt arbejdes praksis)

Begrebet relation er et meget omtalt begreb i socialt arbejdes praksis, og et begreb hvori socialarbejderne finder stor værdi. *Interdiskursiviteten* i begrebet relation indeholder en række andre begreber. I denne forbindelse kan nævnes relationsbehandling, afledt af det der oftest kaldes for ”recovery -tanken”. Denne tankegang har sine rødder i forskellige brugerorganisationer og ses første gang i 1970’erne. Oprindeligt er det et begreb, der er knyttet til empowerment, herigennem til de processer, der omhandler personlige og individuelle ”recovery- proceser” (Eplov et al. 2010: 27). Socialarbejderne omtaler begrebet relation på en måde hvor de *interdiskursivt* trækker på diskurser fra en anden diskursorden, nemlig diskurser omhandlende ”recovery –behandling¹¹” med fokus på relationsbehandling. Der undervises på den institution, hvori vi laver vores undersøgelse, bl.a. i relationsbehandling ud fra et program tilrettelagt af Lars Thorgaard, speciallæge i psykiatri og overlæge ved psykiatrisk afdeling i det tidligere Herning, Ringkøbing amt. Der undervises efter hans bøger omkring emnet, ”Relationsbehandling i psykiatrien” bind I til V” (Thorgaard 2006) (www.pri.rn.dk). Det er vores opfattelse, at relationsdiskurs *intertekstuel* trækker på disse undervisningsprogrammer.

¹¹ En uddybning af Recovery- tanken kan læses i (Eplov et al. 2010).

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

Kvalitetsdiskurs om sikkerhed (socialt arbejdes praksis)

Hos socialarbejderne finder vi endvidere en kvalitetsdiskurs, der omhandler sikkerhed. Denne kvalitetsdiskurs opfatter dog sikkerhed gennem en lidt anden optik end den kvalitetsdiskurs om sikkerhed, vi har identificeret i DDKM. Kvalitetsdiskursen vi identificerer i DDKM er en diskurs der har til hensigt at beskytte socialarbejde og borgere, i måden hvorpå det juridiske gøres til referenceramme for akkrediteringsstandarderne i DDKM, samt i måden hvorpå modellen går til ledelses- og institutionsniveau. Kvalitetsdiskursen om sikkerhed, vi identificerer i socialt arbejdes praksis, er derimod en kvalitetsdiskurs med fokus på at beskytte socialarbejderen i forhold til dennes personlige sikkerhed, i arbejdet med borgerne samt beskytte borgerne mod sig selv. *Interdiskursiviteten* i denne diskurs trækker på diskurser omhandlende personlig sikkerhed, hvilket afspejles i måden, hvorpå socialarbejderne beskriver, at de forbinder kvalitet i arbejdet med graden af deres personlige sikkerhed i deres arbejde med borgerne, og på diskurser med fokus på at beskytte borgerne i situationer, hvor de er anses for farlige for sig selv, og for deres omgivelser. Vi kan fx et eksempel, hvor en socialarbejder beskriver, at kvalitet er, når der er ”nok” personale på arbejde. *Intertekstuelt* trækker denne diskurs på afgørelser omhandlende sikkerhedsnormeringer, samt det økonomiske grundlag, for beslutninger vedr. denne. Socialarbejderne tænker kvalitet i forbindelse med sikkerhed i arbejdet, både socialarbejderes og borgeres sikkerhed, og ikke i forbindelse med økonomisk sikkerhed for samfundet.

Kvalitetsdiskurs om ledelse (socialt arbejdes praksis)

I gennemgangen af tekstanalyse på socialt arbejdes praksis fremgår det tydeligt at socialarbejderne har en fælles forståelse af, hvad der kan anses som god ledelse. Mange socialarbejdere beskriver, at de forbinder kvalitet i deres arbejde med det at have en leder, der er fast i sin styreform samt en leder, som kan vejlede socialarbejderne på faglige problematikker. Meget tyder på at, socialarbejderne føler sig fragmenteret og afskåret fra ledelsen. De har en klar følelse af, at ledelsen ikke nødvendigvis er et organ, der er til for deres bedste, eller til for at lede og vejlede dem i hverdagen. Ledelsen skaber derfor, for socialarbejderne, en følelse af at sidde alene med ansvaret for borgerne. Hospitalsverdenen er kendt for at være et system, hvor aspekter af et klassisk maskinbureaukrati er dominerende. (Jacobsen & Thorsvik 2002: 103-114). Måske er denne ændring i ledelsesformen et forsøg på at tilfredsstille den moderne tanke om mere frihed og ansvar til ”den enkelte”, i dette tilfælde til den enkelte socialarbejder. Men det er ikke, hvad socialarbejderne

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

ønsker. Som de giver udtryk for, vil de ikke have en ”*laissez faire*” ledelsesform, da de ikke forbinder denne ledelsesform med kvalitet. Nyeste forskning peger på, at denne type ledelse, også kaldet for ”selvledelse”, direkte nedbryder og er skadeligt for medarbejdere, der arbejder i sådanne miljøer. Denne problematik beskrives af Jacob Skov, der er organisations- og ledelseskonsulent (bilag 14), som påpeger, at en ”*laissez faire*” ledelsesform, sammen med performancemålinger, direkte nedbryder medarbejdere (Ibid.).

Kvalitetsdiskurs om samarbejde (socialt arbejdes praksis)

Socialarbejderne beskriver, at de forbinder kvalitet i deres arbejde med et godt samarbejde, både med borgere, men primært med andre institutioner. Der er generelt et stort fokus på samarbejde i den offentlige sektor, men den type samarbejde der fylder mest i den offentlige sektor, er samarbejdet med den private sektor. Regeringen har i januar i år udgivet en rapport benævnt, ”*Strategi til fremme af det offentlige og private samarbejde*” (Regeringen, januar 2011). Det fremgår i denne rapport, at et mål med strategien er øget konkurrence samt vækstfremme (Ibid.). Er denne strategi i tråd med den kvalitetsdiskurs om samarbejde, vi identificerer i socialt arbejdes praksis? Svaret er her, både ja og nej. Socialarbejderne fokuserer ikke på samarbejdet med den private sektor, men fokuserer på de institutioner, de samarbejder med, uanset om institutionen har til huse i privat eller offentlig regi. Endvidere er diskursen om samarbejde præget af tanker omkring at gøre det bedste for borgeren, i form af at være nok på arbejde til at kunne håndtere og løse de ”svære” situationer. Kvalitetsdiskursen om samarbejde trækker *interdiskursivt* på diskurser omhandlende samarbejde institutioner imellem, og *intertekstuel* trækker denne diskurs på litteratur vedrørende samarbejde.

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

6.5 Social praksisanalyse af DDKM og socialt arbejdes praksis (analysedel 3)

I analysen af det sociale praksisniveau jf. Faircloughs tredimensionelle model, er formålet at besvare sidste underspørgsmål i vores problemformulering, som lyder: *På hvilken måde er de diskursordener, vi kan identificere i hhv. Den Danske Kvalitetsmodel og socialt arbejdes praksis, konstitueret af den sociale praksis, og på hvilken måde konstituerer de den sociale praksis?* Vi vil besvare denne del af vores problemformulering ved at koble udvalgte teorier og perspektiver sammen med de diskurser, vi har identificeret i vores empiri, for som Fairclough skriver, er det vigtigt i forståelsen af feltet, at inddrage politiske forandringer: *"No Contemporary social research can ignore these changes, they are having a pervasive effect on our lives"* (Fairclough 2003: 4). Vi vil ydermere berøre hvilke *hegemoniske kampe* der er at finde i vores datamateriale, samt på hvilken måde vores datamateriale er påvirket af *ideologier*.

6.5.1 Peter Dahler- Larsens perspektiv på kvalitet

Målet med nærværende afsnit er at koble et teoretisk perspektiv på kvalitet sammen med de diskurser om kvalitet, vi har identificeret i vores empiri, for at finde frem til, hvordan begrebet kvalitet konstitueres af den sociale praksis, samt hvordan det konstituerer den sociale praksis. Måden hvorpå kvalitet i DDKM benævnes og bruges gør kvalitetsbegrebet i DDKM værdiladet og komplekst. Eksempler på dette kan nævnes i måden hvorpå DDKM beskriver mål med DDKM, som fx går på at sikre høj kvalitet på tværs af geografi og sektorer, samt at dokumentere og synliggøre kvalitet og forebygge at den dybe kvalitetstallerken skal opfindes forfra hver gang (IKAS 2011). I måden hvorpå kvalitet i DDKM omtales, konstitueres begrebet af den sociale praksis, hvor det bruges som noget styrende og sikrende, og hvor kvalitetsbegrebet bliver resultatet af en indholdstom måling, hvilket er en direkte modsætning til en opfattelse af kvalitet som noget udmærket og overlegent. Derfor falder forståelsen af begrebet kvalitet som noget fint og sjældent væk, hvorfor begrebet kvalitet i den sociale praksis i stedet handler om at minimere dårlige produkter, eller ydelser, altså de ydelser, der ikke efterlever en minimal kvalitetsstandard. Kvalitet konstitueres i den sociale praksis som et begreb, der skubbes væk fra de sociale ydelser i sig selv, og i stedet ført over på procedurer og styringsprocesser, hvor begrebet gøres til et mål i sig selv. Det handler altså i DDKM mere om at have kontrol over og styr på kvaliteten, end at have styr på, hvad kvalitet i det sociale arbejde egentlig er. Herved bliver begrebet kvalitet konstitueret i den sociale

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

praksis som værende knyttet til det organisatoriske system, der producerer denne ydelse, frem for knyttet til den sociale ydelse i sig selv.

Dahler-Larsen opererer med fem forskellige kvalitetsperspektiver, hvor kvalitet er omdrejningspunkt (Dahler-Larsen, 2009: 107). De fem kvalitetsperspektiver præsenterer en kvalitetsdefinition, og giver i den forbindelse et ”bud” på en situation, hvor kvalitet skal arbejdes med og udvikles (Ibid.). Dette bud på en måde, hvorpå kvalitet kan arbejdes med og udvikles, skinner igennem, når man studerer formål med implementering af DDKM, som fx består i at synliggøre og sikre kvalitet, fremme samarbejde mellem sektorer og skabe bedre forløb med borgere, men det beskrives ikke, hvordan dette gøres (IKAS 2011). I DDKM kombineres de forskellige kvalitetsperspektiver, og det er tydeligt, når man studerer begrebet kvalitet i DDKM, at begrebet kvalitet i den sociale praksis konstitueres for at opnå bestemte og fastsatte politiske mål, hvilket afspejles i måden, hvorpå de standarder, der skal sikre det sociale arbejde, er fast definerede standarder, som ikke tager hensyn til den kontekst, hvori de arbejdes med. Endvidere konstitueres kvalitetsbegrebet i den sociale praksis som et begreb der bruges for at tilgodese borgeres ønsker, hvilket afspejles i DDKM, i måden hvorpå kvalitet i modellen gøres til noget der har til hensigt at minimere ”dårlige” ydelser, altså ydelser der ikke efterlever en minimal kvalitetsstandard. For hvilke borgere ønsker at modtage en ”dårlig” ydelse, og hvilke borgere ønsker, at der ikke er kvalitet i de ydelser, de er berettiget til at modtage? Endvidere medfører den måde begrebet kvalitet i den sociale praksis konstitueres på, at det sociale arbejde gøres til en institution, der har til hensigt at sikre kvalitetskontrol, frem for en institution der har til hensigt at sikre, at ydelserne i det sociale arbejde rent faktisk har effekt i de forskellige forløb med borgere. Ydermere er det tydeligt, at kvalitetsbegrebet i den sociale praksis konstitueres på en måde, så begrebet har til hensigt at opnå bestemte effekter, i dette tilfælde, at det sociale arbejde opnår status som akkrediteret. I kvalitetssikringsmodellen DDKM indeholder standarderne, der skal sikre det sociale arbejde, fastsatte kvantitative forskrifter, hvilket afspejles i måden, hvorpå det ikke er muligt at tilpasse de enkelte kvalitetssikringsstandarder til en given kontekst. Begrebet kvalitet konstituerer i denne forbindelse en social praksis, hvor det ikke gøres muligt at tilpasse de sociale ydelser til borgere med forskellige behov og ønsker, da begrebet fremlægges ukritisk i måden hvorpå begrebet bruges ureflekteret, og i måden hvorpå begrebet gøres standardiserbart. Dahler- Larsen problematiserer i denne forbindelse en ukritisk anvendelse af kvalitetsbegrebet i den offentlige sektor, fordi begrebet kvalitet efter hans vurdering ofte ureflekteret opfattes positivt, uden at det på forhånd er klart, hvad kvalitet står for i den konkrete sammenhæng. I den forbindelse opstiller Dahler- Larsen en række

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougaard & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

refleksionspunkter i forhold til begrebet kvalitet. Flere af disse refleksionspunkter er hensigtsmæssige at diskutere, med DDKM som fokus. Eksempelvis beskriver Dahler- Larsen, at ethvert kvalitetsperspektiv må kunne forklare sine perspektiver, valg, metoder og procedurer, herunder sikring af de kvaliteter, der ikke kan måles (Dahler- Larsen 2008: 170ff.) Denne refleksion er aktuell at opstille i forhold til kvalitetssikringsmodellen DDKM, hvori der ikke findes en forklaring på valg af metoder, procedurer mv., i forhold til sikring af ikke- målbare kvaliteter. Dahler- Larsen beskriver videre, at ethvert kvalitetsperspektiv skal tydeliggøre, hvem der fortolker virkeligheden, de organisatoriske implikationer af kvalitetsperspektivet, og at det valgte kvalitetsperspektiv ikke er lig med kvalitet som sådan (Dahler- Larsen 2008: 170 ff.). I DDKM tydeliggøres det ikke, hvem der fortolker virkeligheden, blot skitseres WHO's fem punkter, der relaterer sig til kvalitet, som kan tolkes som værende betingelser eller vilkår, der skal være tilstede for at noget kan siges at have kvalitet (DDKM 2009: 247). Det gøres i DDKM derfor klart, hvilke fem mål DDKM mener at kvalitetsarbejde skal opfylde, men det beskrives ikke, hvordan man opnår disse mål, altså hvilke egenskaber der skal til, for at det er muligt at opnå disse mål. I den forbindelse gives der i DDKM ikke en forklaring på, hvilke metoder, perspektiver eller valg, der skal bruges for realisere WHO's fem punkter, der relaterer sig til kvalitet, hvorfor måden, hvorpå kvalitet opnås, bliver utydelig, uklar og uigennemskuelig.

Meget tyder på, at kvalitetssikring i den offentlige sektor, herunder af det sociale arbejde, er kommet for at blive et godt stykke tid endnu. Af den grund mener vi, at det er værd at tage kritiske synsvinkler alvorligt, ved at gå ind i begrebet kvalitets kompleksitet og forsøge at udvikle en måde at forstå kvalitetssikring på, hvor kvalitetssikring ikke udelukkende har til formål at opfylde standardiserede, kvantitative procedurer, men hvor kvalitetssikring har til formål at indfange, dokumentere og udvikle væsentlige kvaliteter i det sociale arbejde på en måde der giver mening, samt på en måde, hvor kvalitet er knyttet til den konkrete ydelse.

6.5.2 Ideologi

Diskursordenen, vi har identificeret i socialt arbejdes praksis, er konstrueret på baggrund af ideologier, der her er at finde. Det kan dog diskuteres, om ideologi er noget der direkte kan læses ud af en tekst, hvilket ifølge Fairclough ikke er muligt (Fairclough 1992: 88-89). Når vi arbejder med ideologier, er det derfor vigtigt at understrege, at vores *tekstproduktion* er baseret på interviews, vi har optaget og nedskrevet, og af den grund skiller de sig ud andre tekster som fx avisartikler. Da vi

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

arbejder med en anden type tekst, sætter det os i stand til, på et andet niveau, at *konsumere* teksten. I arbejdet med fx en avisartikel, har *producenten* eller *forfatteren* mulighed for at redigere i teksten. Dette er ikke en mulighed, når vi arbejder med vores empiri, vores interviews. Det Fairclough arbejder med, er udklip og artikler fra aviser og tidsskrifter, og ikke interviews (Fairclough 2008). Der ses altså en markant forskel på *produktionen* af de to teksttyper.

Relation, sikkerhed, ledelse og samarbejde er de emner, der konstituerer de diskurser om kvalitet, vi har identificeret i det sociale arbejdes praksis, og som er fremkommet i kraft af en *social begivenhed*. Ifølge Fairclough er det ikke muligt at identificere ideologier direkte i en tekst, fordi vi, som læsere, fortolker den læste tekst gennem vores egen optik, og i den forbindelse tillægger bestemte ord og metaforer en bestemt mening, dannet ud fra vores egne ideologier og politiske overbevisning. Tekstanalysen skal derfor, ifølge Fairclough, kombineres med diskursive elementer, for at finde frem til ideologierne (Fairclough 1992: 37-61). Den dominerende diskurs i socialt arbejdes praksis, kvalitetsdiskursen om relation, er fremkommet på baggrund af en ideologi, der hersker indenfor det sociale arbejdes praksis, omhandlende det at en god relation med borgeren er lig med kvalitet i det sociale arbejde. Socialarbejderne sætter altså lighedstegn mellem ”den gode relation” og kvalitet i det sociale arbejde, og kvalitetsdiskursen om relation har hos socialarbejderne opnået status, som det Fairclough kalder for, ”*common sense*” (Fairclough 2008: 47), hvorfor den er blevet en dominerende ideologi i det sociale arbejdes praksis. Meget tyder på, at socialarbejderne i denne forbindelse vil kæmpe en ideologisk kamp for at opretholde den eksisterende diskursorden. Af den grund vil diskurserne, der er dominerende i DDKM, have svært ved at få indflydelse og opnå status som dominerende indenfor det sociale arbejdes praksis. Den juridiske kvalitetsdiskurs, der er dominerende i DDKM, vil ikke nødvendigvis blive en del af ”*common sense*” opfattelsen i socialt arbejdes praksis, fordi ideologien omkring den gode relation i det sociale arbejdes praksis er så dominerende, at den både kollektivt, og for den enkelte socialarbejder, dominerer den måde hvorpå et kvalitetsbegreb konstitueres i denne kontekst. Ifølge Fairclough er ideologier betydninger og konstruktioner af virkeligheden og en mekanisme, der bidrager til dominansrelationer (Fairclough 2008. 46). En socialarbejder bruger en metafor som ”*luftkasteller*”, når hun taler om DDKM, hvorfor hun ikke opfatter DDKM som en del af virkeligheden i socialt arbejdes praksis, hvorfor DDKM kan antages at have et meget ringe transformationspotentiale, i forhold til den dominerende diskursorden i det sociale arbejdes praksis, hvilket peger på en opretholdelse af den eksisterende diskursorden.

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

6.5.3 Hegemoniske kampe

I diskursordenen for DDKM kæmper to diskurser om, hvilken der har mest magt i forhold til hvordan et kvalitetsbegreb i DDKM konstitueres. Den mest tydelige af de *hegemoniske* kampe, der udspiller sig i denne diskursordenen, er kampen mellem det juridiske og det medicinske kvalitetsdiskurs. Magtkampen rummer flere aspekter, bl.a. at begge diskurser har magt til at definere, hvad kvalitet er. Dette medfører, at diskurserne skaber det Fairclough kalder for et *ustabilt ekvilibrium* (Fairclough 2008: 53). Et ustabilt ekvilibrium er også grundstenen til det, der udgør et hegemoni. Vi ser, at de to diskurser har magt til at definere på hver deres grundlag. Den ene i kraft af et lovgivningsgrundlag, der er defineret på baggrund af politiske beslutninger, altså en politisk magt. Den anden på baggrund af ”naturloven”, en biologisk funderet magt. I det moderne samfund findes en bred accept af begge diskurser, og begge diskurser har afgørende magt, alt afhængig af kontekst, fx har en juridisk kvalitetsdiskurs en afgørende magt i kriminelle sager, men hvor retsmedicinske fund kan være årsagen til dom eller frifindelse. Som Fairclough skriver er hegemoni ikke kun et spørgsmål om magt og dominans, men også evnen til at skabe alliancer (Fairclough 2008: 52). Den medicinske kvalitetsdiskurs er synlig, i forhold til hvordan kvalitet i DDKM sikres, da akkrediteringsstandarderne i DDKM er præget af en medicinsk tankegang, hvor kvantitative outputmål er dominerende, hvilket afspejles i måden hvorpå standarderne er gældende for alle borgere, uanset kontekst og problematikker. Men i forhold til beslutningstagen og afgørelser, taber den medicinske kvalitetsdiskurs terræn, da den til enhver tid er underlagt en politisk- juridisk magt, hvilket afspejles i måden hvorpå et juridisk grundlag udelukkende anvendes som referencer i DDKM (DDKM 2009). Juridiske referencer har den fordel, at de lægger sig til op ad begrebet sikkerhed, som igen er en af de diskurser om kvalitet, som er dominerende i DDKM. Denne sammenhæng er endvidere årsagen til, at vi placerer den medicinske kvalitetsdiskurs nederst i diskursordenen, da meget i DDKM tyder på, at diskurserne om kvalitet, der er dominerende i DDKM, er de diskurser der arbejder godt sammen med den juridiske diskurs, her tales om kvalitetsdiskursen om sikkerhed, og kvalitetsdiskursen om ledelse. Den medicinske kvalitetsdiskurs tages i DDKM for givet, hvorfor den ikke italesættes. Kvalitetsdiskursen om sikkerhed og kvalitetsdiskursen om ledelse, er endvidere diskurser, der kan bruges i relation til hinanden, ift. at sikre både borgere og socialarbejdere mod angreb udefra. I diskursorden for hhv. DDKM og socialt arbejdes praksis, kæmper to diskurser endvidere om, hvilken der har mest magt, når et kvalitetsbegreb skal konstitueres. Den mest tydelige af de *hegemoniske* kampe der udspiller sig mellem disse to diskursordener, er kampen mellem den juridiske kvalitetsdiskurs og

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

kvalitetsdiskursen om relation. Magtkampen rummer flere aspekter, bl.a. at begge diskurser har magt til at definere, hvad kvalitet er. Dette medfører, at diskurserne skaber et *ustabilt ekvilibrium* (Fairclough 2008: 53), som er grundstenen til det, der udgør et hegemoni. Vi ser, at de to diskurser har magt til at definere, men på hver sit grundlag. Den ene i kraft af et lovgivningsgrundlag, der er defineret på baggrund af politiske beslutninger, altså en politisk magt. Den anden på baggrund af ideologier, der er dominerende i det sociale arbejdes praksis, med rødder i den videnskabelige verden, da kvalitetsdiskursen, som vi tidligere var inde på, har rødder i relations/ behandlertanken, der bygger på en ”recovery- tanke”, som har rødder i psykoterapi. De to diskurser skaber et grundlæggende dilemma, i kampen om, hvilken kvalitetsdiskurs, der skal have retten til at konstituere et kvalitetsbegreb.

6.5.4 New Public Management analyse

I dag styres samfundet politisk ud fra en tankegang som i høj grad er inspireret af NPM og dets traditioner. Målet med denne styringsform er at skabe reformer og at modernisere den måde, hvorpå den offentlige sektor fungerer, hvilket i dag praktiseres gennem styringstiltag, der får velfærdsystemet til at ligne markedet. Dette ses bl.a. i form af øget effektivisering, privatisering og øget konkurrence (Hagen 2006: 211). I denne del af social praksisanalyse tager vi udgangspunkt i Roar Hagens (Hagen) bog om nyliberalisme og samfundsvidenskab (Hagen 2006). NPM ligger i samme spor som Mitchell Deans Governmentality- perspektiv, hvor NPM har fokus på styring af den offentlige sektor, og hvor Governmentality arbejder med al form for styring. Et spørgsmål der rejser sig gennem en social praksisanalyse er, hvorfor der er kommet så stor opmærksomhed på standardisering? I forlængelse af dette stiller Hagen spørgsmålet: ”*hvilke slags samfund er det moderne samfund?*” (Hagen 2006: 141). Ifølge Hagen er det moderne samfund komplekst og differentieret, hvorfor der er vanskeligheder med at styre samfundet som helhed og fra ét sted. Dette gælder også for politikere, da den offentlige sektor er så kompleks og differentieret, og dens organisationer er så specialiserede, at de dels er vanskelige at styre/forandre så at sige ’udefra’, da de opererer ud fra forskellige perspektiver, og nogle gange ud fra perspektiver der er i konflikt med hinanden. Styring og forsøg på at koordinere forventninger og handlinger er derfor vanskeligt, og kan involvere sociale konflikter, som typisk er beskrevet som samarbejdsproblemer og tværfaglige, samt tværsektorielle problemer (Hagen 2006: 141- 168). Det er disse grundlæggende spørgsmål og problemstillinger, som NPM, ifølge Hagen, ikke stiller og forholder sig til, og som NPM derfor heller ikke har et svar på, hvordan man politisk skal håndtere (Hagen 2006: 210- 211).

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

En stigende interesse for styring kan i et NPM perspektiv forklares ud fra tanken om systemers forsøg på at styre forventninger og koordinere handlinger, og i denne konstante kamp er der behov for det der beskrives som en ”buffer mekanisme”, da de offentlige instanser er under et konstant øget pres (Hood 1995). DDKM sikrer sig i et NPM- perspektiv mod angreb udefra, og anvendes derfor som en ”buffer- mekanisme”, med henblik på at forsvare det offentliges ressourceforbrug. Borgere anses i et NPM perspektiv som mennesker, der arbejder ud fra en tanke om nyttemaksimering, hvorfor de vil udsætte systemet for kritik ligesom de klassiske systemer som marked og det politiske felt, der ydermere lægger et pres på systemet. Når et givent system konstant er under pres og får kritik fra flere sider, er det nødt til at udvikle et legitimt forsvar, og det er her dokumentationsværktøjer og systematiseringsredskaber kommer på banen. DDKM kan anses som et systematiseringsredskab og fungerer i NPM øjemed, netop som en buffermekanisme, i måden hvorpå DDKM sætter det offentlige system i stand til at forsvare sit ressourceforbrug, og endda med loven i den ene hånd, hvilket afspejles i måden hvorpå jura fungerer som referenceramme i DDKM. Dette kan i DDKM være en forklaring på, at det ikke er forskning, der i rapportens bruges som referenceramme, men derimod lovgivning. Hagen undersøger, hvordan systemer forsøger at ændre hinanden, gennem bl.a. ændringer i egne rækker. Han beskriver, at markedssystemet og det politiske system er to dominerende systemer, der har afgørende betydning for alle andre systemer. I forlængelse af dette kan DDKM anses som en ændring i egne rækker, da der i DDKM arbejdes med en internstruktur, der bygger på elementer fra både marked og det politiske system, for på den måde at beskytte sig selv mod angreb.

Hagen beskriver, at NPM udstyrer samfundsmæssige problemer med årsager, politikerne kan gøre noget ved. I denne forbindelse beskriver han tre reformpolitikker, der har til hensigt at ændre logikken i den offentlige sektor (Hagen 2006: 2010). Den første reformpolitik Hagen beskriver er privatisering, hvor staten fragiver sig ansvaret fra en opgave og derefter overlader ansvaret til markedet og den private sektor (Ibid.). Den anden er konkurrenceudsættelse, hvor staten beholder ansvaret for finansieringen, hvor spørgsmålet om, hvem der skal producere, afhænger af markedet. (Ibid.). Den tredje reformpolitik Hagen beskriver, har til formål at legitimere offentlige institutioners måde at fungere på, ved at skabe markedslignende mekanismer (Hagen 2006: 210), hvilket er den reformpolitik, der er mest central, når man gennemlæser DDKM. Vi ser ikke i DDKM ikke et ønske om øget konkurrence eller privatisering, men en strategi omhandlede omstrukturering af de ressourcer, der allerede er til rådighed. Når det i DDKM beskrives, hvad strategien er, ses et sprogbrug hentet fra markedet, i måden hvorpå ord som ydelser og produkt

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

kobles til at arbejdet med mennesker (DDKM 2009: 74, 88, 242). Dette gøres for at skabe en forståelse af den offentlige sektor som et effektivt produktionsapparat, hvis services er omkostningseffektive, og hvis ressourceforbrug er velbegrundet. Måden hvorpå DDKM forsøger at skabe markedslignende mekanismer, er altså via en omformning af sproget. Forestillingen er, at det sociale arbejde, og de forventninger, der er knyttet til de ydelser der i det sociale arbejde leveres, gennem DDKM kan ændre sin interne struktur og gennem denne proces beskytte sig mod kritik udefra, hvorfor DDKM tjener som et system, der kan hjælpe til omformulering af sproget. Akkreditering kan i et NPM perspektiv ses som en af de nyeste måder, hvorpå den offentlige sektor kan styre, samt producere den efterspurgte dokumentation. DDKM er den for tiden dominerende "teknologi", der opfylder krav om dokumentation og som implementeres og anvendes bredt, fra apoteker og hospitaler, til brandvæsenet og kommunalkontorer (IKAS 2011). Kvalitetssikringsmodeller, som DDKM, er oftest udskældte blandt medarbejder der arbejder i organisationer, hvor modellerne anvendes i det daglige arbejde, måske fordi de offentlige sektorer står i et felt domineret af mangel på personale, samt præget af store besparelser (Ritzau 2011). Formanden for Overlægeforeningen, Erik Kristensen, siger direkte, at DDKM skal skrottes, og at det ikke kan dokumenteres, at modellen har en effekt (Ritzau 2011). Lignende eksempler, hvor medarbejdere er utilfredse med DDKM, finder vi i vores empiri fra socialt arbejdes praksis, hvor en af socialarbejderne konkluderer følgende om DDKM: *"altså det er meget med luftkasteller, for da vi blev akkrediteret, har jeg aldrig set så mange mapper og underlige ting her i afdelingen, som er væk igen"* (interview 3). IKAS direktør, Else Smith, siger for at forsvare DDKM: *"der skal arbejdes systematisk med kvalitetssikring for at udvikle vores personales kompetencer og kvaliteten af ydelserne i sundhedsvæsenet"* (Ritzau 2011). Else Smith omtaler i ovenstående citat økonomi og effektivitet, hvilket direkte kan relateres til den neoliberale tanke, der er at finde bag NPM. NPM peger på neoliberalisme som den dominerende styringsform i det moderne samfund, hvor man ønsker en minimering af det politiske systems indflydelse samt maksimering af markedssystemet, ud fra en idé om, at individer selvstændigt kan træffe rationelle beslutninger og at frit valg og konkurrence er med til at fremme de bedste beslutninger. Måden hvorpå en juridisk sikkerhedsdiskurs dominerer i DDKM, kan ses som et af de klare forsøg på at omforme sproget, hvor borgeren ophøjes til samarbejdspartner eller kunde, der i forhold til de sociale ydelser, har garantiordninger og klageret. Samtidig anvender DDKM sprogbrugen til retfærdiggørelse af ressourcer, dette i et forsøg på at tilfredsstille borgeres krav om en mere effektiv offentlig sektor.

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

Den institution hvori vi laver vores undersøgelse er, set ud fra et NPM perspektiv i forbindelse med at DDKM er implementeret, blevet udsat for mere eller mindre markedslignende mekanismer såsom: varedeklARATIONER, brugerundersøgelser, resultatorientering, udlicitering, samt modeller, hvor det der bestilles, udføres. NPM afspejler en form for systemtænkning, hvor styring sker via strukturelle og materielle midler, dvs. regler, love, incitamentsstrukturer, ny teknologi, vejledninger og evalueringer m.v. (Lerborg 2008: 14). Her er der tale om styring, der kan anvendes på afstand for det politiske system, frem for styring der anvendes nært, hvor samtale, ordrer, dialog, teambuilding, møder, konferencer mv., er centrale elementer, samt hvor mennesker oftest er i ansigt til ansigts-situationer (Ibid.). De systemorienterede styringsparadigmer som DDKM afspejler, opleves som anonyme, stive og top-down styrede, fordi de, ifølge Leon Lerborg, som gennem et par årtier har arbejdet med styring af den offentlige sektor, kommer fra ansigtsløse strukturmanipulatorer, mens man i en styring der anvendes nært, har mulighed for at indgå i dialog, forhandling, m.v., hvor de der styrer er tæt på. Af den grund er det oftest den form for styring, den nære styring, der er mest populær hos medarbejdere på institutioner (Lerborg 2008: 14). Dette afspejles endvidere i socialt arbejdes praksis, hvor socialarbejderne efterspørger en ledelse, der er nærværende og som de kan indgå i dialog med omkring fagprofessionelle problematikker. Styring på afstand, som DDKM afspejler, bliver af socialarbejderne opfattet som del af "systemet", som "dem" i modsætning til "os", og som gammeldags top-down ordrer. DDKM afspejler i NPM øjemed endvidere, at tillid opnås ved at en institution leverer "varen", og hvor resultater relativt nemt kan konstateres, måles, erfares, dokumenteres mv., ved anvendelse af indikatorer. Hvis resultaterne er gode, i dette tilfælde, hvis en institution akkrediteres, så bør man have tillid til institutionen og dennes ydelser (Lerborg 2008: 21). Her gøres de bagvedliggende processer i virkeligheden mindre centrale, for når først en institution er akkrediteres, er alting godt, og man kan have tillid til institutionen (Ibid.).

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougaard & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

6.5.5 Governmentality analyse

Implementering af DDKM i Governmentality perspektiv afspejler styring af den måde, hvorpå en given institution styres, og der er ingen tvivl om, at DDKM har magten til at formulere, hvad der er rigtigt og hvad der er forkert, fordi en dominerende juridisk kvalitetsdiskurs er at finde i DDKM. I praksis kan man derimod tale om, at DDKM har et ringe ændringspotentiale. Dette på baggrund af, at DDKM ikke har et kontrolorgan tilstede i det daglige arbejde, fordi der arbejdes ud fra stikprøvekontrol, også kaldet for "surveys" (DDKM 2009), hvorfor socialarbejderne i deres daglige praksis har mulighed for at arbejde ud fra et sæt af ideologier, opstået i det sociale arbejdes praksis. Det er, ifølge DDKM, lederens ansvar at "overvåge" socialarbejderne i det daglige, men i den praksis hvori vi har lavet vores undersøgelse, er ledelsen påvirket af samme ideologier som socialarbejderne, hvorfor diskursordenen i socialt arbejdes praksis ser ud som den gør. Hvis vi forbinder denne tanke med *Conduct of conduct*, fremkommer en alternativ forklaring, som kan forbindes med DDKM, hvilket er tanken omkring kontraktliggørelse (Andersen i Sløk & Villadsen 2008). Denne kontraktliggørelse, har ifølge professor Niels Åkerstrøm Andersen fra CBS, fundet sted siden 1990'erne, i forholdet mellem stat og borger, (Andersen 2003: 17). DDKM kan måske ses som en kontrakt mellem stat og socialarbejder. Kontraktliggørelse bygger ganske kort fortalt på to strategier: en motivationsstrategi, hvis omdrejningspunkt er dialog med brugeren, frigørelse fra afhængighed, processuel medinddragelse, personlig vækst, styrke, motivation og selvtillid. Og en økonomisk ansvarliggørelsesstrategi omhandlende, at ingen kroner gives uden modydelse, ingen hjælp gives uden medfølgende krav til den modtagende, aktivering, og at tilbageføring af ansvar og fastholdelse i arbejde fremmer personligt og samfundsmæssigt ansvar (Andersen 2003: 17). I denne optik ses magt som en problematisk størrelse. Magt er her en hindring for den selvstændige, autonome og aktive socialarbejder, og ved at overlade mere magt til den enkelte, kan der således også stilles større krav til de ansatte. Fx "*Det er den enkelte institutions ledelse, som har ansvaret for den daglige drift og hermed for institutionens kvalitetsniveau*" (DDKM 2009: 7). DDKM kan derfor, i dette perspektiv, ses som en form for kontraktliggørelse mellem staten og socialarbejderen, med henblik på at skulle sikre tilfælde, hvor borgerne ikke er tilfredse med de ydelser, der bliver leveret. I dette perspektiv ses styringen af den enkeltes selvstyring som det egentlige mål med DDKM. Socialarbejderes styring søges ligeledes styret igennem instrukser om indsatsen. I dette lys kan DDKM altså ses som en ny type styringsstrategi i forhold til styring af de offentlige institutioner. DDKM er som sådan ikke en kontrakt, men der arbejdes med en følelse af, at visse rammer skal overholdes. Der er altså tale om en styringsform, der arbejder med en struktur, hvor det

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

forventes, at de givne standarder overholdes, og hvis dette er tilfældet, loves en højere grad af kvalitet i de ydelser der tilbydes, til gengæld. Sagens kerne er altså at, brugen af DDKM kan ses som et forsøg på at forme den menneskelige adfærd, og skabe basis for en grundlæggende frihed¹². Denne frihed kan endvidere anses som en styringsteknologi. Denne sontring finder vi også hos Dean, der i sit arbejde beskæftiger sig med moderne styringsprincipper, hvor han beskriver, hvordan styringsrationalitet bygger på frivillig og tvangsmæssig magtudøvelse over subjektiviteten hos dem, der skal myndiggøres. I denne sammenhæng nævner han empowerment-begrebet, som af Dean opfattes som, *"...særlig tydelige eksempler på de aktuelle liberale styringsrationaliteter, der søger at operationalisere de styredes selvstyrende kapaciteter i forfølgelsen af styringsmål"* (Dean 2006: 123). Empowerment- begrebet hos Dean er derfor anderledes end den klassiske forståelse af magtanalyse. Disse begrebsmodsætninger kan være eksempelvis, magt – magtesløshed, samtykke – tvang, dominerende – domineret. Fælles for disse dikotomier er, at de er kendetegnet ved et *juridsk-diskursivt* magtbegreb (Ibid: 92- 94). De klassiske opfattelser er således ikke i fuldt omfang anvendeligt i en magtanalyse, hvor vi ser, et ændret magtperspektiv, fra suveræn magt til disciplinering, normalisering og biomagt (Ibid: 64). Ved at betragte DDKM gennem et Governmentality- perspektiv, kan vi placere akkrediteringsmodellen DDKM, rent politisk, i en neoliberal diskursorden. Her er emner som personlig frihed og selvbestemmelse på dagsordenen, sammen med nedskæringer på de offentlige budgetter. I lyset af Governmentality- perspektivet, kan det sprogbrug der finder sted i DDKM rapporten, i en politisk diskurs ses som styringsteknik, der har til formål af opstille rammer for skabelsen af identiteter, i dette tilfælde den nytteorienterede, effektive og præstationsorienterede offentlige ansatte (Ibid: 74- 75). Dette gennem de specifikke formuleringer, der anvendes i DDKM, bl.a. omkring målsætningen som værende, *"at synliggøre, skabe og fremme kvaliteten i det enkelte institutioner"* (DDKM 2009). Videre ved at lægge vægt på, at det er *"den enkelte"* fx (DDKM 2009: 88), altså en individorientering, der bestemmer over egen færden. Dette peger på, at den enkelte tillægges en større grad af autonomi, og mindre autoritet til systemet. Dette gøres bl.a. ved at tillægge den enkelte socialarbejder en høj grad af indflydelse på spørgsmålet omhandlende, hvordan de enkelte kvalitetsmål opnås, og på den anden side også, stiller større krav til en personlig indsats. Man kan derfor se DDKM som et styringsredskab og som en teknologi der former og forbedrer de offentlige ydelser. Der er altså tale om en styringsteknik, der tager form af en dobbelt forsikring, der på den ene side lover, at de borgere, der er psykisk syge og

¹² *"Det er den enkelte institutions ledelse, som har ansvaret for den daglige drift og hermed for institutionens kvalitetsniveau."* (DDKM 2009: 7). Dette set i modsætning til central styring.

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

benytter systemet, får ydelse af en høj kvalitet, og på den anden side opsætter standarder, der senere kan anvendes til at beskytte den institution hvori DDKM er implementeret, mod angreb udefra, fra de selvsamme skatteborgere.

7.0 Konklusion

Vi vil i det følgende redegøre for vores fund af kvalitetsdiskurser indenfor det sociale arbejde, i hhv. DDKM og socialt arbejdes praksis. Derudover vil vi redegøre for relationen mellem de identificerede diskurser, samt beskrive på hvilken måde de to diskursordener vi har identificeret, er konstitueret af den sociale praksis, samt konstituerer den sociale praksis. Sidst vil vi præsentere en praktisk refleksion over implementering af DDKM's betydning for det sociale arbejde.

Vi har anvendt Derek Layder adaptive teori som forskningsstrategi i specialet, hvilket har givet os mulighed for at anvende et åbent og inkluderende brug af ressourcer, teoretisk, metodisk og empirisk, i forhold til indsamling af viden om den sociale verden. I forlængelse af dette har vi haft mulighed for at kombinere en etnografisk tilgang, jf. Spradley, med en kritisk diskursanalytisk tilgang jf. Fairclough. Det mest givende ved Spradleys etnografiske metode har været, at vi har fået en forståelse af, hvordan socialarbejdere i den kontekst, hvori vi laver vores undersøgelse, forstår kvalitet i deres arbejde, hvilket har givet os mulighed for at formulere, hvilke diskurser om kvalitet, der er at finde i det sociale arbejdes praksis. Vi har jf. Layder anvendt orienterende begreber, hentet fra teoretiske perspektiver, som fungerer som inspiration til specialets interviewguide, og endvidere skaber en vej ind til fortolkning og analyse. Vi anvender videre feltnoter til indsamling af empiri, hvilket Layder forsvare og tillader. Ud fra den kritiske diskursanalyse, vi har lavet på DDKM og socialt arbejdes praksis, kan vi konkludere, at de kvalitetsdiskurser, der i disse to kontekster konstituerer et kvalitetsbegreb, fremkommer på baggrund af både det politiske og juridiske spils dominans i samfundet, samt af de ideologier der hersker i socialt arbejdes praksis. Vi har fundet frem til, at den kvalitetsdiskurs, der er mest dominerende i DDKM, er en juridisk kvalitetsdiskurs, hvilket afspejles i måden, hvorpå alle referencer i DDKM, hentes i et juridisk ideal. Endvidere kan vi konkludere, at den kvalitetsdiskurs, der er mest dominerende i socialt arbejdes praksis, er en kvalitetsdiskurs omhandlende ”den gode relation”, hvilket er en diskurs, der er konstitueret på baggrund af en herskende ideologi i socialt arbejdes praksis, nemlig ideologien omhandlende ”den gode relation”, borger og socialarbejder imellem. De diskurser om kvalitet vi endvidere identificerer i DDKM, er diskurser der kan siges at have en relation til den juridiske kvalitetsdiskurs, på baggrund af hvilken, de spiller godt sammen. Her taler vi om kvalitetsdiskursen om sikkerhed og kvalitetsdiskursen om ledelse. De to førnævnte diskurser har til formål at sikre både socialarbejder og borger mod angreb udefra, hvilket afspejles i måden, hvorpå DDKM går til institutionsniveau.

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

Ydermere identificerer vi en medicinsk kvalitetsdiskurs i DDKM, som rangerer lavest i diskursordenen for DDKM, hvilket afspejler at denne diskurs måske ikke italesættes, fordi den tages for givet. I socialt arbejdes praksis relaterer de kvalitetsdiskurser, vi her har identificeret sig til de ideologer, der hersker i denne kontekst. Her kan nævnes kvalitetsdiskursen om sikkerhed, om ledelse og om samarbejde. Det tre kvalitetsdiskurser er fremkommet på baggrund af ideologier om hhv. ”det gode samarbejde”, ”den gode ledelse”. Diskursen om sikkerhed er fremkommet på baggrund af, at det praktiske arbejde er præget af uforudsigelighed, usikkerhed, konflikter og voldsomhed, i arbejdet med psykisk syge borgere, der ikke kan opholde sig andre steder end her, ej heller i et fængsel. I denne forbindelse er sikkerhedsnormering et begreb, der for socialarbejderne fylder meget og er centralt i deres arbejde med borgerne.

I specialets problemfelt var vi inde på, at det sociale arbejde er kontekstafhængigt, flertydigt og præget af konflikter, moralsk og politisk aktivitet, og sidst, men ikke mindst, har et mål om at den specifikke indsats tager udgangspunkt i den enkelte borgers særlige behov. Dog forefindes et politisk krav om evidens i det sociale arbejde, hvor en rationalitet omhandlende at evidens skaber ”Best Practice”, er herskende. Evidensbevægelsens oprindelse, samt debatoplægget fra ”Mandag Morgen”, afspejler endvidere et videnssyn, der primært trækker på en naturvidenskabelig diskursorden, hvor kvantitative forskningsdesign og metoder har forrang. Nordic Campbell Center oprettes i Danmark med det formål at udbrede evidens, og centret beskriver sit formål, som går på, at forbedring af kvaliteten i social- og velfærdspolitikken skabes via produktion, udbredelse og opdatering af forskningsbaseret viden. I denne forbindelse knyttes evidens og kvalitet sammen, hvilket endvidere afspejles i måden, hvorpå rusmiddelforsker T. McLellans definerer kvalitet, nemlig som evidensbaseret behandling. At kvalitet og evidens går hånd i hånd, afspejles endvidere i vores fund i specialet, i måden hvorpå DDKM i et NPM perspektiv, kan opfattes som en af de nyeste måder, hvorpå den offentlige sektor kan styre, samt producere den efterspurgte dokumentation, da DDKM er den fortiden dominerende ”teknologi”, der opfylder krav om dokumentation. I måden hvorpå kvalitet i DDKM omtales, konstitueres begrebet af den sociale praksis, hvor det bruges som noget styrende og sikrende, og hvor kvalitetsbegrebet bliver resultatet af en proces, hvilket er en direkte modsætning til en opfattelse af kvalitet, som noget udmærket og overlegent. DDKM sikrer sig endvidere, i et NPM perspektiv, mod angreb udefra, samt anvendes som ”buffermekanisme”, for at forsvare sit ressourceforbrug. Den dominerende juridiske kvalitetsdiskurs, vi kan identificere i DDKM, samt kvalitetsdiskursen om sikkerhed, peger på neoliberalisme som er en dominerende styringsform i det moderne samfund, hvilket betyder en

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

omformning af den offentlige sektor. Det er i denne proces af systemer, der forsøger at dominere hinanden, at det juridiske og det politiske spiller en rolle som styringsredskab, da det er lovgivningen og brugerens dertilhørende lov, krav og ret, der tilfredsstiller to andre systemer, nemlig medierne og befolkningen. DDKM kan i et Governmentality- perspektiv anses som en kontrakt mellem borger og stat med henblik på at sikre tilfælde, hvor borgerne ikke er tilfredse med de ydelser, der bliver leveret. I dette perspektiv ses styringen af den enkeltes selvstyring som det egentlige mål med DDKK, men på en særlig måde, hvor effektiv ressourceanvendelse uden fejl er centralt. DDKM kan i denne optik derfor betragtes som et styringsredskab, konstrueret af standarder med et iboende medicinsk ideal, snarere end et redskab, der har garanteret med sikkerhed, at kunne sikre at psykisk syge borgere modtager ydelser af højest mulig kvalitet. Igen her knyttes kvalitet og evidens sammen, og går hånd i hånd, med forskellige dagsordener for øje.

7.1 Praktisk refleksion over implementering af DDKMs betydning for det sociale arbejde

I den sociale praksis er fokus bl.a. på uforenelige ideologier omhandlende samarbejde og gode relationer, med det formål at skabe gode løsninger for borgere og på konkurrence og præstation, med henblik på at sikre effektiv ressourceanvendelse og ydelser, der ikke er behæftet med fejl. Men hvad får det af betydning, at man ikke diskuterer faglighed i DDKM, og at professionelle ikke diskuterer, hvad kvalitet indeholder, men lægger sig op ad en præstationstænkning? Vi har nogle tanker omkring, hvad konsekvensen af DDKM kan blive, hvorfor vi nedenfor opstiller to scenarier, vi kan se indikatorer på i materialet. Endvidere har vi nogle forslag til alternativer til de diskurser, vi har identificeret i specialet. Et scenarie går på, at DDKM ikke får nogen gennemslagskraft og derfor primært bliver et nytteløst styringsværktøj. Bag dette scenarie ligger en antagelse om, at der eksisterer professionelle diskurser og ideologier som ikke lader sig styre, og som måske i praksis forholder sig mere præcist til faglig kvalitet. Et andet scenarie går på, at DDKM får betydning, fordi modellen som en ikke neutral ideologisk teknologi, skaber en diskurs om at holde ryggen fri, der overtrumfer diskussionen om, hvad der er god og/ eller dårlig kvalitet. Alternativet til de diskurser vi i vores speciale har kunnet identificere i hhv. DDKM og socialt arbejdes praksis, er diskurser, der rummer fagligt indhold, praktiske problemstillinger, den konkrete ydelse og funktion, i forhold til den enkelte psykisk syge borger og dennes problematikker, det vanskelige samarbejde og de gode løsninger.

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougaard & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

8.0 Litteraturliste

Andersen, Svend Aage (2007): *"Kritisk realisme som perspektiv i socialt arbejde - en introduktion og forskningsoversigt"*. Den sociale højskole i Aarhus.

Andersen, Åkerstrøm Niels (2003): *"Borgerens kontraktliggørelse"*. Hans Reitzels Forlag, København.

Bentzon, Karl-Henrik (red), (1988): *"Fra vækst til omstilling – modernisering af den offentlige sektor"*. Frederiksberg bogtrykkeri A/S.

Blædel Lassen et. al. (2004): *"Fra plan til marked - En kortlægning af anvendelsen af New Public Management inspireret styringsmodeller i sygehusvæsenet i Danmark"*. DSI institut for sundhedsvæsen København Ø.

Dag Ingvar Jacobsen & Jan Thorsvik (2002): *"Hvordan organisationer fungerer? Indføring i organisation og ledelse"*. Hans Reitzels Forlag, København.

Dean, Mitchell (2006): *"Governmentality – Magt og styring I det moderne samfund"*. Forlaget sociologi, Frederiksberg C.

Dyrberg, Torben Bech, Hansen, Allan Dreyer & Torfing, Jacob, (2000): *"Diskursteorien på Arbejde"*. Roskilde Universitetsforlag, Roskilde.

Eplov, Falgaard Lene et al. (2010): *"Psykiatrisk og psykosocial rehabilitering – en recoveryorienteret tilgang"*. 1. udgave 1. oplag Munksgaard Danmark, København.

Erickson, F. (1992): *"Ethnographic microanalysis of interaction"*. In LeCompte, M.D., Milloy. W.L. & Preissle, J. (eds.) *The handbook of qualitative research in education* (side 201 - 225). San Diego, CA: Academic Press.

Fairclough, Norman (2003): *"Analysing discourse – textual analysis for social research"*. Routledge forlag, Arbingdon.

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

Fairclough, Norman (1989): *"Language and power"*. Second ed. Pearson education ldt, Harlow.

Fairclough, Norman (1992): *"Discourse and social change"*. Polity Press, Cambridge.

Fairclough, Norman (2008): *"Kritisk Diskursanalyse, en tekstsamling"*. Hans Reitzels Forlag, København.

Fairclough, Norman (2001): *"Critical discourse analysis as a method in social scientific Research"*. I: Wodak, Ruth og Michael Meyer (red) (2002) *Methods of Critical Discourse Analysis*, Sage Publications, s. 121-138.

Frandsen, Annie Gårdsted (2005): Indledning. I Ljunggren, Synnöve (red.) *"Empiri. Evidens. Empati"*. Nordiske röster om kunskapsutveckling i socialt arbete. NORD 2005:5 s. 9-17.

Fuglsang, Lars og Poul Bitsch Olsen (2004): *"Videnskabsteori – på tværs af fagkulturer og paradigmer"* I: Samfundsvidenskaberne. Roskilde Universitetsforlag, Frederiksberg C.

Furusten, Staffan (1998): *"Kundsskap och standard"*. I: Red. Brunsson, Nils & Bengt Jacobsson: *Standarder*, Nerenius & Santèrus Forlag.

Hagen, Roar (2006): *"Nyliberalismen og Samfunnsvitenskapene"*. Oslo Universitetsforlag.

Hede, Anders & Ditte Andersen (2004): *"Virker velfærden – et debatoplæg om evidens og velfærd"*. Mandag Morgen – nyhedernes tænketank, Copyright huset Mandag Morgen A/S.

Hastrup, Kirsten & Ovesen, Jan (1995): *"Etnografisk grundbog 2"*. udgave 3.oplag Gyldendals forlag.

Hood, Christopher (1995): *"The new public management in the 1980s"*. Variations on a theme. London School of Economics and Potitical science, Pergamon Press.

Jupp, Victor (red.) (2006): *"The Sage Dictionary of Social Research methods"*. Sage Publications, London.

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

Jørgensen, Marianne Winther & Louise Phillips (2008): *"Diskursanalyse - som teori og metode"*. Roskilde Universitetsforlag, Roskilde.

Konnerup, Merete (2005): *"De gode viljers ustilstrækkelighed – virkning, evidens og socialt arbejde"*. I: Ljunggren, Synnöve (red.): *Empiri Evidens Empati – Nordiska röster om kunskapsutveckling i socialt arbete*. Nord, nr. 5, NOPUS pp. 116-136.

Krogstrup, Hanne Katrine (2002): *"Når socialt arbejde bliver standardvare"*. I: *Nordisk Socialt Arbeid* nr. 3. Aalborg Universitet.

Krogstrup, Hanne Kathrine (1997): *"Brugerinddragelse og organisatorisk læring i den sociale sektor"*. Systime.

Layder, Derek (1998): *"Sociological practice: linking theory and social research"*. Sage Publications, London.

Layder, Derek (1993): *"New Strategies in Social Research"*. Cambridge: Polity Press.

Larsen, Peter Dahler (2009): *"Kvalitetens beskaffenhed"*. Syddansk universitetsforlag, udgave 1.

Lerborg, Leon (2008): *"Akkreditering – bureaukratiseret tillid"*. KREVI, Aarhus N.

Mainz, Jan & Krøll, Vibeke (2007): *"De danske kvalitetsmodel – set i et kvalitetsudviklingsperspektiv"*. I: *Tidsskrift for dansk sundhedsvæsen*.

Meyer, Nina et al. (2009): *"New public Middle -Management: Ledelse under umulige forhold?"* Det Danske Ledelsesakademi.

McLellan AT, Chalk M, Bartlett J (2007): *"Outcomes, performance, and quality: what's the difference?"* In: *Journal of Substance Abuse Treatment*. 32(4): 331-40.

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougaard & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

Møller, Simon Skovgaard & Appel, Maria Nissen (2006): *"Når virkeligheden ikke altid er evident"* I: Uden for nummer. Tidsskrift for forskning og praksis i socialt arbejde 7. årgang nr. 12. Dansk socialrådgiverforening HK/Kommunal.

Oliver, S.; A. Harden R. Rees; J. Sheperd; G. Brunton; J. Garcia, & A. Oakley (2005): *"An emerging framework for including different types of evidence in systematic reviews for public policy. Evaluation"* 11(4) s. 428- 446.

Printz, Anders (2005): Indledning. I Ljunggren, Synnöve (red.) *"Empiri. Evidens. Empati"*. Nordiske röster om kunskapsutveckling i socialt arbete. NORD 2005:5 s. 21-30.

Raffensø, Sverre m.fl.(2009): *"Foucault"*. Narayana Press, Gylling 1. udgave 2. oplag. Frederiksberg C.

Rieper, Olaf & Hanne Foss Hansen (2007): *"Metodedebatten om evidens"*. AFK Forlaget, København.

Rieper, Olaf & Hanne Foss Hansen (2010): *"Evidensbevægelsens institutionalisering og arbejdsformer"* Hanne Foss Hansen & Olaf Rieper Hansen 2010, Dansk Biblioteksforskning årg. 6, nr. 2/3, 2010.

Ritzau (2011): *"Kvalitetsmodel for sygehuse bør skrottes"* af Ritzau for TV 2 Nyhederne Lørdag d. 15. jan. 2011 (bilag 15).

Simons, Helen (2004): *"Utilizing Evaluation Evidence to Enhance Professional Practice"* I: Evaluation 2004; 10; 410.

Sløk, Camilla og Villadsen, Kaspar (red) (2008): *"Velfærdsledelse. I den selvstyrende velfærdsstat"*. Hans Reitzels forlag, København 2008.

Spradley, P. James (1979): *"The Ethnographic interview"*. Wadsworth Group, USA.

Smith, D. E. (1987): *"The Everyday World as Problematic. A Feministic Sociology"*. University of Toronto Press, Toronto.

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

Scollon, R. & Scollon, S. W. (2004): *"Nexus Analysis: Discourse and the Emerging Internet"*. London; New York: Routledge.

Svendsen, Poul (red) (1992): *"Kommunal struktur og ledelse"*. Kroghs Forlag A/S
Regeringen, oktober 2003: Færre regler – flere muligheder.

Strauss, Anselm & Juliet Corbin (1997): *"Grounded theory in practice"*. Sage Publications. United.

Thorgaard, Lars (2006): *"Relationsbehandling i psykiatrien"*. Bind V håndbog for relationsbehandlere. Hertervig Forlag, Stavanger.

Internet:

IKAS (2011): *"Institut for kvalitet og Akkreditering i Sundhedsvæsenet"*.
www.ikas.dk

ACE Danmark (2011): *"ACE Danmark akkrediteringsinstitution"*.
www.acedenmark.dk/

SFI (2011): *"Det nationale forskningscenter for velfærd"* (SFI)
www.sfi.dk

Ordbog (2011): *"Ordbogen.com"*
www.ordbogen.com

"Akkreditering af private tilbud"
<http://www.akkreditering.dk/>

DDKM (2009): *"Den Danske Kvalitetsmodel": (DDKM)*
<http://www.ikas.dk/>

DKM (2009): *"Kvalitetsmodel på det sociale område": (DKM)*
<http://www.socialkvalitetsmodel.dk/>

"Region Nordjyllands hjemmeside":
www.rn.dk

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

"Psykiatrien i Region Nordjyllands hjemmeside":

<http://www.psykiatri.rn.dk/>

"Region Nordjylland PRI systemet":

www.pri.rn.dk

Indenrigs- og sundhedsministeriet (December 2005):

<http://www.sm.dk/data/Dokumentertilpublikationer/IM/Kommunalreformen%20-%20kort%20fortalt/kap01.htm>

WHO (2011): *"World Health Organisation"*. WHO 2011

www.who.int

Avisen.dk (2011): *"Online internetavis"*

http://avisen.dk/hjemmehjaelpere-slaar-fast-overvaagning-ulovlig_147896.aspx

Regeringen (januar 2011): *"Økonomi og erhvervsministeriet, publikationer"*.

<http://www.oem.dk/publikationer/2011/strategi-til-fremme-af-offentlig-privat-samarbejde>

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

9.0 Bilagsfortegnelse

- Bilag 1: "Det etnografiske interview" (papirform)
- Bilag 2: Interviewguide- arbejdspapir (papirform)
- Bilag 3: Beskrivelse af feltnoter (papirform)
- Bilag 4: Layder og adaptiv teori- *de otte punkter* (papirform)
- Bilag 5: Spradley og det etnografiske interview- *D.S.R. modellen* (papirform)
- Bilag 6: "Den Danske Kvalitetsmodel" (2009) (CD)
- Bilag 7: Interview 1 + feltnoter - *interview med socialarbejder* (CD)
- Bilag 8: Interview 2 + feltnoter - *interview med socialarbejder* (CD)
- Bilag 9: Interview 3 + feltnoter - *interview med socialarbejder* (CD)
- Bilag 10: Interview 4 + feltnoter - *interview med socialarbejder* (CD)
- Bilag 11: Interview 5 + feltnoter - *interview med socialarbejder* (CD)
- Bilag 12: Interview 6 + feltnoter - *interview med socialarbejder* (CD)
- Bilag 13: Interview 7 + feltnoter - *interview med en af institutionens ledere* (CD)
- Bilag 14: Artikel fra Nordjyske stiftstidende: "*Selvtillidsledelse?*" (CD)
- Bilag 15: Artikel fra Ritzau: "*Kvalitetsmodel for sygehuse bør skrottes*" (CD)

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

9.1 Bilag 1: ”Det etnografiske interview”

1. At finde informanter:

Opgaveliste: (Spradley 1979: 54).

1. Lav en liste over potentielle informanter.
2. Udvælg 5 til 6 informanter, der er særlig gode.
3. Hold informanterne op imod de krav, der i bogen stilles til ”den gode informant”.

Vi har udvalgt og lavet en liste over potentielle informanter, hvor 35 havde mulighed for at deltage. Vi så det som et krav, at informanterne er akkrediterede og informerede omkring akkrediteringsprocessen, for at deltage i vores undersøgelse.

Vi har herefter udvalgt 7 informanter ud af de 35 informanter, da vi ønsker at lave 5-6 gode interviews.

Vi har udvalgt informanter ud fra 4 prioriteringer:

Prioritet 1: Informant skal have været fastansat på institutionen i 1 år, i en stilling til 37 timer ugentlig.

Prioritet 2: Informant skal være bekendt med kulturen i institutionen.

Prioritet 3: Informant skal have tid til at blive interviewet. Dette har vi løst ved at tage socialarbejderen ud til interview i arbejdstiden, hvilket er i overensstemmelse med chefens ønske. Dette giver mulighed for at geninterviewe, samt mulighed for et længerevarende interview (op til 8 timer).

Prioritet 4: Vi har forsøgt at udvælge informanter, der kan beskrive deres felt, kulturelle omstændigheder samt det de tror vi gerne vil høre, for at socialarbejderen er ikke- analytisk.

Prioritet 4: Informant skal være oplært i den kultur vi ønsker at undersøge, dvs. at informant skal deltage og være oplært i og arbejde med kulturen, og ikke bare ”arbejde i kulturen”.

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

2. At interviewe informanter:

Opgaveliste: (Spradley 1979: 67).

Lav en komplet drejebog til strukturering af interviewet.

1: Velkomst: Præsentation af os selv, give hånd, give vand, informant skal her have mulighed for at fortælle hvem hun er.

2: Den etnografiske forklaring: Vi fortæller hvad specialet går ud på, i grove træk. Vi forklarer hvordan spørgsmål til informant bliver stillet og hvordan interview bliver optaget. Vi fortæller at interview kan blive udleveret til dem, efterfølgende.

3: Spørgsmål begynder: Herunder er flere punkter, vi senere vil komme ind på.

4: Forskellige typer af etnografiske spørgsmål.

5: Afsluttende opsummering af interview.

3. At lave etnografiske optagelser:

Opgaveliste: (Spradley 1979: 77).

1. Klargør den måde hvorpå vi skal tage feltnoter.
2. Lav en liste over feltobservationer, så disse kan kategoriseres.
3. Aftal tider med informanter.

1: Vi vil medbringe diktafon samt papir og blyant. Computer medbringes ikke, da vi mener den skaber distance til den man interviewer.

2: Denne liste udarbejdes undervejs gennem empiriindsamling.

3: Dette punkt aftales løbende.

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

4. At stille deskriptive spørgsmål:

Opgaveliste: (Spradley 1979: 86)

1. Grand Tour spørgsmål.
2. Mini Tour spørgsmål.
3. Spørgsmål der bygger på eksempler.
4. Spørgsmål om oplevelser.
5. Narrative sprogs spørgsmål.

1: Informant skal beskrive en normal arbejdsdag, fra vagten begynder til at den slutter.

2: Informant skal beskrive hvilken type af borgere der arbejdes med på stedet. Hvis borgerne skal forklare deres problematikker, hvad vil de så fortælle?

3: ”Hvis en borger sige at de gerne vil på førtidspension, hvad gør du så?” ”Nogle af dine kollegaer har fortalt os om akkreditering, hvordan oplever du akkreditering og bruger du dette i din hverdag?” ”Hvad betyder akkreditering i dit arbejde?”, ”Hvad tænker du generelt om kvalitetssikring i forhold til det arbejde du udfører?”

4: ”Hvordan oplever du kvalitetssikring på en almindelig arbejdsdag?”

5: ”Kan du fortælle om en episode, hvor du har arbejdet med kvalitetssikring, hvis ja – beskriv denne episode?”

5. Analyse af det etnografisk interview:

Opgaveliste: (Spradley 1979: 106).

Transskriber interview og klargør interview til analysen. Lav et spørge-ark, som den der interviewer kan arbejde ud fra.

5: Vi transskriberer det samlede materiale, efter hvert interview er afsluttet.

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

6. At lave domæneanalyse:

Opgaveliste: Skal ikke medinddrages. Inspiration til analyse hentes fra Fairclough.

7. At stille strukturelle spørgsmål:

Opgaveliste: (Spradley 1979: 126 og 131).

Hvilke strukturelle spørgsmål skal vi arbejde med? Stil her spørgsmål til fagtermer.

Inddel og notér de emner ned, vi gerne vil ind på under interviewet.

Strukturelle spørgsmål: ”Hvordan foregår akkreditering på stedet?”, ”Hvordan er ledelsen bygget op på, i denne institution?”, ”Hvad går størstedelen af dine arbejdsopgaver ud på?”

8. At lave taksonomianalyse:

Opgaveliste: Skal ikke medinddrages. Inspiration hentes fra Fairclough.

9. At stille kontrastspørgsmål:

Opgaveliste: (Spradley 1979: 160).

Hvilke kontrastspørgsmål skal vi arbejde med?

Kontrastspørgsmål: ”Du bruger ordet psykisk syg, hvordan vil du beskrive modsætningen til en psykisk syg?”, ”Du bruger ordet kvalitet, kom med et eksempel på noget i din arbejdsdag, der ikke indeholder kvalitet?”, ”Har din borger og dig samme opfattelse af, hvad kvalitet er?”, ”Har din kollega og du, samme opfattelse af hvad kvalitet er?”, ”Har din leder og dig samme opfattelse af, hvad kvalitet er?”

10. At lave en komponentanalyse:

Opgaveliste: Skal ikke medinddrages, inspiration hentes fra Fairclough.

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

11. At opdage kulturtemaer:

Opgaveliste: Skal ikke medinddrages, inspiration hentes fra Fairclough.

12. At skrive en etnografi:

Opgaveliste: Skal ikke medinddrages, inspiration hentes fra Fairclough.

Opsummering på interviewguide:

Spradley forklarer, at en rutineret interviewer kan arbejde med mange forskellige trin i et interview. Da vi som udgangspunkt laver et interview pr. informant, vil vi i vores interview forsøge at kombinere så mange trin som muligt, for på den måde at opnå et så nuanceret billede af forskningsfeltet som muligt.

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

9.2 Bilag 2: Arbejdspapir – interviewguide

Problemformulering:

Hvilke diskurser om kvalitet kan identificeres i hhv. Den Danske Kvalitetsmodel og socialt arbejdes praksis?

- **Hvilken diskursorden vedrørende kvalitet kan identificeres i hhv. Den Danske Kvalitetsmodel og socialt arbejdes praksis?**
- **Hvordan er relationen mellem de diskurser vi kan identificere i hhv. Den Danske Kvalitetsmodel og socialt arbejdes praksis?**
- **På hvilken måde er de diskursordener vi kan identificere i hhv. Den Danske Kvalitetsmodel og socialt arbejdes praksis, konstitueret af den sociale praksis og på hvilken måde konstituerer de den sociale praksis?**

1. → Briefing/ Velkomst: Præsentation af os selv, give hånd, give vand, informant skal her have mulighed for at fortælle hvem hun.

2. → Den etnografiske forklaring: Vi fortæller hvad specialet går ud på, i grove træk. Vi forklarer hvordan spørgsmål til informant bliver stillet og hvordan interviewet bliver optaget. Vi fortæller at interview kan blive udleveret til dem, efterfølgende + anonymitet.

3. → Spørgsmål begynder

Tema → kvalitet i socialarbejderes praksis

Åbningsspørgsmål:

Kan du beskrive hvad du laver på en almindelig arbejdsdag? (GT)

Underspørgsmål:

Kan du beskrive hvornår du synes du laver noget, der er godt arbejde? (MT)

Hvornår er der god kvalitet i dit arbejde? (NAR)

Er der situationer, hvor du synes, at dit arbejde ikke lykkes så godt? (MT)

Hvad gør du/I så? (NAR)

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

Tema → kvalitet ift. brugerne og deres problematikker.

Åbningsspørgsmål:

Hvordan opfatter man brugerne og de problemstillinger de har? (GT)

Underspørgsmål:

Hvilke type af bruger arbejde du med? (ST)

Er der situationer, hvor du synes, at dit forhold til eller forløb med brugerne, ikke lykkes så godt? (NAR)

Hvad gør du/I så? (NAR)

Tema → Den Danske Kvalitetsmodel.

Åbningsspørgsmål:

Hvad synes du om DDKM og akkreditering og hvordan synes du det lykkes på din arbejdsplads? (GT)

Underspørgsmål:

Hvordan opfatter du Den Danske Kvalitetsmodel? (NAR)

Hvordan blev DDKM implementeret på din arbejdsplads? (ST)

Kan du fortælle en historie omkring hvordan implementering af Den Danske Kvalitetsmodel forløb? (NAR)

Og hvordan synes du det foregår på din arbejdsplads? Lykkes det? Og er det med til at sikre en god kvalitet? (NAR)

Tema → styring og ledelse (magt – hegemoni) (styringsteknologi) (sker diskursivt, styring, men der er også strukturelle ting der har indflydelse på, hvordan ting foregår) Indflydelse og styring.

Åbningsspørgsmål:

Hvad er din oplevelse af din arbejdsplads mht. måden den styres og ledes på? (GT)

(Måden din arbejdsplads styres på, på de forskellige niveauer ift. økonomi og politisk styring? Måden den styres på ift. administrative forhold og regler?)

Underspørgsmål:

Oplever du, at ledelsen (på de forskellige niveauer) er lydhøre overfor medarbejdernes erfaringer og holdninger til kvalitet?

Hvordan synes du dit arbejde har udviklet sig mht. Brugen af forskellige værktøjer til at styre og sikre kvalitet i arbejdet?

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

NB: Husk eksempler og kontrastspørgsmål + historier

Debriefing: Er noget du gerne vil snakke om eller tilføje her til sidst.

MT = Mini Tour

GT = Grand Tour

ST = Strukturelle spørgsmål

KON = Kontrastspørgsmål

NAR = Narrative spørgsmål

9.3 Bilag 3: Beskrivelse af feltnoter

Første trin i vores observationsproces, var gennem deskriptive observationer, at danne os et overblik over konteksten. Vi tager udgangspunkt i Spradleys "Grand- Tour" og "Mini- Tour" observationer, hvor fokus først rettes mod generelle træk (Grand- Tour), for derefter at beskrive detaljer indenfor konteksten (Mini- Tour) (Spradley 1980: 77- 81). Fokus for alle vores observationer er de tre gennemgående elementer i en social situation: Aktører, aktiviteter og sted (Spradley 1980: 39)

I de konkrete observeringssituationer nedskriver vi kondenserede noter, både under observationen, og umiddelbart efter. Senere samme dag udvider vi vores kondenserede noter, og beskriver vores observationer i detaljer. Denne fremgangsmåde skal forøge muligheden for at se kompleksiteten i en social situation, og fremme virkelighedsnære og detaljerede beskrivelser af observationerne (Spradley 1980: 69- 72).

Feltnoters formål er at bygge bro mellem observation og analyse, og de fungerer som et vigtigt bindeled mellem den sociale virkelighed, og den endelige transskriberede empiriske fremstilling, tilgængelig for analyse.

For at imødekomme feltnoternes kondenserede natur, og samtidig sikre at den realistiske situation bliver husket og skrevet ned, bliver kondenserende og udvidende beskrivelser nedfældet i feltnoterne. Kondenserende beskrivelser består af vendinger, ord eller uforbundne sætninger (Spradley 1980). Disse nedskrives i, eller lige efter, de observerede situationer afhængig af situationen. Udvidende beskrivelser indeholder situationens detaljer og genkaldelser (Ibid.). De bliver hurtigst muligt, senest dagen efter pågældende interview, skrevet ned. I det øjeblik man begynder at nedskrive, det man hører og ser, begynder man automatisk at påbegynde en kodning af sproget (Ibid.). For at undgå forhåndsopfattelser, der kan vildlede ved at overtage sproget, samt for at forebygge tendensen til at oversætte og simplificere det set og hørte, anvender vi Spradley tre sprogprincipper i feltnoterne.

Det første, sprogidentifikationsprincippet, har til hensigt at sikre en skelnen mellem alle deltagere i feltnoterne (Ibid.). Således blev det i feltnoterne, på følgende måde, tydeliggjort hvem der sagde, eller gjorde hvad. Det andet, ordretningsprincippet, lægger vægt på, at det informanten og andre siger, bliver skrevet ordret ned, for at kunne identificere det specifikke sprogbrug i den konkrete situation (Ibid.). Dette har vi endvidere tilstræbt (interviews bilag 7- 13).

I det tredje, konkrethedsprincippet, beskriver man i feltnoterne, det man ser, hører, lugter og føler, med det formål at udvide, udfylde, forstærke og give så mange specifikke detaljer, om den sociale

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

virkelighed, som muligt (Ibid.). Dette prioriterede vi også. Udover dette har vi lavet en dagbog, hvis formål er at gøre status over vores oplevelser, ideer, bekymringer, fejltagelser, og evt. problemer. Dagbogen repræsenterer derfor vores personlige side ved feltarbejdet. Disse selvanalytiske optegnelser nedskriver vi, for at sætte os i stand til at medoverveje personlige bias, og videre vurdere deres indflydelse på analysen (Ibid.).

9.4 Bilag 4: Layder og adaptiv teori- *de otte punkter*

- 1) *"Adaptive theory is a synthetic approach which borrows from a number of others but also provides a distinctive alternative to them".*
- 2) *"Adaptive theory is „middle-range“ in terms of immediate focus but has an „open-ended“ relation with larger-scale or more inclusive theories or types of research".*
- 3) *"Adaptive theory both shapes, and is shaped by the empirical data that emerges from research. It allows the dual influence of extant theory (theoretical models) as well as those that unfold from (and are en- folded in) the research. Adaptive theorizing is an ever present feature of the research process".*
- 4) *"Adaptive theory uses both inductive and deductive procedures for developing and elaborating theory".*
- 5) *"Adaptive theory rests upon an epistemological position, which is neither positivist nor interpretivist".*
- 6) *"It embraces both objectivism and subjectivism in terms of its ontological presuppositions".*
- 7) *"It assumes that the social world is complex, multi-faceted (layered) and densely compacted".*
- 8) *"It focuses on the multifarious interconnections between human agency, social activities and social organization (structure and systems)". (Layder 1998: 35-36)*

Punkterne ovenfor udgør et forsøg på, at formulere et sæt retningslinjer med henblik på at udføre sociologisk forskning, der matcher samfundets kompleksitet og dermed praksis. Det udfordrende er at arbejde med en tilgang teoretisk og metodisk, der komplementerer samfundets virkelighed og mange facetter. En enkelt metode vil derfor ikke kunne være tilstrækkelig. I det følgende vil vi kort diskutere de enkelte punkter i henhold til vores speciale:

Ad. 1: I forhold til det syntesegenererende, bruger vi en teori og et metodeapparat fra det

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

konstruktivistiske område, nemlig Faircloughs kritiske diskursanalyse (se afsnit om Fairclough). Derudover bruger vi Roar Hagens perspektiv på NPM, Peter Dahler Larsen perspektiv på kvalitet, samt Governmentality.

Ad. 2: Adaptiv teori benytter en sensitiv både-og tilgang. En mellemposition, der åbner for nære analyser, såvel som mere generelle analyser. Vi foretager nære analyser, da vi har brug for at interviewe enkelte socialarbejdere, med henblik på at få viden om, hvordan socialarbejdere tænker begrebet kvalitet ind i deres arbejde og for herigennem at finde ud af, hvilke diskurser om kvalitet vi kan identificere, set i forhold til socialarbejdernes udsagn. Endvidere foretager vi nære analyser, når vi diskursivt undersøger hvilke diskurser om kvalitet, der kan identificeres i DDKM rapporten. Vi foretager i vores speciale mere generelle analyser, når vi skal opnå viden om, hvilke interdiskursive forhold der er på spil mellem de identificerede diskurser i hhv. DDKM materialet og i vores interviews, samt når vi skal sætte de identificerede diskurser i relation til vores teori.

Ad. 3: Den adaptive tilgang lader sig tilpasse til det aktuelle undersøgelsesfelt. For at forstå feltet dybere har vi valgt en kvalitativ metode. Den adaptive består også i, at teori er en del af det erkendte (Layder 1998). Teori er i vores speciale, en del af udviklingen af vores speciale, udarbejdelse af interviewguides samt en del af vores analyser.

Ad. 4: Positioneringen af adaptiv teori sker, som tidligere anført, på baggrund af såvel induktive som deduktive tilgange. I stedet for at anvende en radikal tilgang af henholdsvis det ene eller det andet, anvender vi en kombination af de to. I forhold til vores empiriindsamling, benytter vi os af Spradleys induktive empiriindsamlingsmetode, "Developmental Research Sequence" (D.R.S.), hvor vi forsøger at gå til feltet, forudsætningsløst, og i den forbindelse lave vores feltnoter og observationer, uden brug af vores forforståelse. Dog vil vi mene, at det er diskutabelt, om man kan undersøge et felt helt forudsætningsløst, da man altid vil have en vis forforståelse eller "sine egne briller på", som er indeholdende en historie eller et perspektiv, der kommer med den der "undersøger". I analysen af vores empiri arbejder vi deduktivt, da vi laver en kritisk diskursanalyse, hvor vi benytter os af Faircloughs konstruktivistiske teori og metodeapparat, hvor vi med hans teoriapparat laver kritiske analyser, hvor vi tager udgangspunkt i en teoretisk forklaringsramme og søger at anvende den på eller eventuelt afprøve den på vores empirisk materiale.

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougaard & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

Ad. 5: De epistemologiske positioneringer bekender sig både til det positivistiske og det interpretivistiske. Adaptiv teori forsøger at opnå erkendelse, ved at skabe et frugtbart dilemma mellem diskursen som rationalisme og empirisme repræsenterer (Layder 1998: 137- 139). Dette må forstås som en diskurs, der er potentiel åben overfor begges indflydelse, og som er i stand til at producere en positiv og konstruktiv interaktion mellem de to (Ibid.) Vi arbejder med dette, ved såvel at kode vores data med teori som udgangspunkt, samt ved mere åbent at udforme beskrivende feltnoter over interessante udsagn og øvrige datakilder (bilag 7- 13).

Ad. 6, 7 og 8: Det har det været interessant at se på, hvilke diskurser om kvalitet der kan identificeres i socialarbejderes praksis samt hvilke diskurser om kvalitet der kan identificeres i DDKM materialet, samt hvilke interdiskursive forhold der er på spil mellem de identificerede diskurser. Denne problemstilling har åbnet for en specifik analyse af socialarbejdes praksis og en specifik analyse af DDKM materialet, samt åbnet op for mere generelle analyser af hvilke interdiskursive forhold der er på spil, mellem de identificerede diskurser. Vi forsøger at gå bag om praksis og analysere forskellige strukturer i den sociale praksisanalyse (jf. afsnit om Fairclough), der kan give en sammenhængende forståelse for, samt viden om feltet. Adaptiv teori kommer i praksis til udtryk i syntesetænkningen med begrebsparrene induktion/deduktion, empirisme/rationalisme og subjektivism/objektivism. Men hvordan kan det mere specifikt udmunde i en metode, der tillader en heuristisk tilgang i den konkrete forskningspraksis?

En passende metode i vores speciale, det vil sige hensigtsmæssig fremgangsmåde i fremstilling af data og analyser heraf, er udtryk for en løbende tilpasning til den aktuelle forskningsvirkelighed og samtidig udtryk for, en stræben efter et defineret mål (besvarelse af specialets problemformulering). Forskellige datakilder og teori er benyttet som grundlag for refleksion, for at give et nuanceret billede af det praksisfelt der undersøges (feltnoter samt interviews). Da det sociale felt opfattes som byggende på kohærens, tager vi i arbejdet afsæt i en helhedsforståelse af data, frem for en opsplitning af data i enkeltelementer, hvorfor vi bruger vores feltnoter som en del af vores analyse, sammen med de citater fra socialt arbejdes praksis, der kan fortælle os noget om, hvordan et kvalitetsbegreb i det sociale arbejdes praksis konstitueres.

Syntesetænkningen, der optræder i adaptiv teori, mellem det deduktive og induktive er problematisk, da flere svært forenelige ontologiske og epistemologiske perspektiver sammenstilles. Potentialet ved at sammenstille de vanskeligt forenelige størrelser, mener vi imidlertid kan give en mere skabende tilgang til, samt resultat af, specialearbejdet. Vi arbejder induktivt, når vi laver vores

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

feltnoter, i det vi her undersøger feltet forudsætningsløst, og derfor i vores feltnoter skriver det ned, vi på det aktuelle tidspunkt ser, hører, mærker mm. Vi arbejder derimod deduktivt, når vi i analysen bruger et på forhånd valgt teori og metode-apparat, nemlig Faircloughs KDA til at analysere vores empiri med. Endvidere arbejder vi deduktivt, når vi anvender vores orienterede begreber, som danner rammen for inspiration til vores interviewguide, vores fortolkning, analyse.

9.5 Bilag 5: Det etnografiske interview

Spradley og de tolv trin – vejen til det etnografiske interview.

1. At finde informanter:

Det handler ikke om ”bare” at finde informanter, ifølge Spradley handler det om at finde *”de gode informanter”*. Fx skal man finde informanter der rent faktisk er en del af det felt, man ønsker at undersøge (Spradley 1979: 45- 54). Hvis man ønsker at undersøge noget om skolegange i Danmark fra 1. til 10. klasse, nytter det ikke noget at man vælger en skoleelev som informant, der lige er begyndt i børnehaveklassen. Denne informant vil kunne sige noget om den oplevelse, det er at starte i skole, men ikke noget om den samlede skolegang. Spradley opstiller fem kriterier der skaber den ideelle informant, (A) at informanten kender den kultur man ønsker at undersøge, (B) at informanten er ”aktiv” i kulturen, (C) at informantens kultur er ikke den samme som ens egen kultur, (D) at informanten har tid til at være informant, (E) at informanten ikke er analytisk overvejende, og at informanten agerer som repræsentant af den sande kultur, dvs. tilpasser sig til den givne kultur (Spradley 1979: 45- 54).

2. At interviewe informanter:

Det etnografiske interview ligner på de fleste områder en samtale mellem venner. Det består af det Spradley kalder for *”speech event”*. Det etnografiske interview er ikke en salgstale, eller en undervisningslektion, derfor følger interviewformen meget den interviewform man ville finde, hvis vi analyserede en samtale mellem venner (Spradley 1979: 55-58). Interviewmetoden bygger som før nævnt, på et fundament, man kan finde i en samtale mellem venner, kombineret med de etnografiske elementer. De vigtigste elementer er (A) det eksplicite formål, (B) den etnografiske forklaring, (C) de etnografiske spørgsmål. F.eks. vil et ”Mini Tour” spørgsmål lyde som følger: *”Vil du beskrive en alm. hverdag, fra du møder ind til du tjekker ud, hvad sker der?”* (interview 1). Det er vigtigt at etnografen i denne samtale lægger meget vægt på, at informanten skal tale sit eget sprog. Et spørgsmål til at bevare denne arbejdsform, kan derfor lyde: *”hvis du talte med en borger, hvad vil du så sige?”*, sådanne redskaber kan hjælpe etnografen til at bevare det *”kulturelle sprog”* (Spradley 1979: 58-68).

3. At lave etnografiske optagelser:

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

Førstehåndsindtryk er en meget vigtig optegnelse, da den indgår som en værdifuld beskrivelse i etnografens feltnoter. Det er vigtigt at optage ens opdagelser, for på den måde at kunne analysere dem senere. Med ordet optagelse menes både at optage ens opdagelser på bånd, men også at skrive ting ned. I forbindelse med interviewet laver man et system, der kan hjælpe med at kategorisere de optegnelser man gør sig, fx et system hvorpå man kan kategorisere forskellige former for sprog, der bliver anvendt i samme kultur. Her kan fx nævnes politimandens sprog, den kriminelles sprog, osv. Denne systematik udvikles ud fra følgende system: (A) man gør en opdagelse, (B) man optager den, (C) man beskriver den. Samme informant kan også bruge forskelligt sprog, alt efter hvilke emne der tales om. Der er derfor vigtigt, at man i sine noter markerer dette, til den videre analyse (Spradley 1979: 69-77). Anvendelse af båndoptager er det bedste redskab til denne markering, med mindre informanten bliver utryg ved denne, i denne forbindelse kan det være en god ide at introducere båndoptageren på en forsigtig måde. En båndoptagelse kan med fordel suppleres af noter, der tages løbende (Spradley 1979: 74).

4. At stille deskriptive spørgsmål:

At stille de rigtige spørgsmål, er en del af dette trin, hvor der skal arbejdes med opbygning af spørgsmål og deres formulering. Kort fortalt handler det om at strukturere spørgsmål på en sådan måde, at man opnår en tilstand Spradley kalder for "*participation*" eller deltagelse. Interviewet udvikler sig fra at udforske til at samarbejde, og til sidst til deltagelse, hvor informanten i højere grad er en del af interviewet, og på den måde selv er med til at stille spørgsmål. På trin 4. findes det retoriske, nemlig at man skal ligge vægt på at stille spørgsmål, der ikke indeholder en dom. I spørgsmålet: "*synes du virkelig det?*", er der allerede lagt op til at etnografen ikke synes om en tidligere udtalelse og denne form for spørgsmål, er ikke frugtbar for interviewet (Spradley 1979: 78-86). På trin 4. kigger man endvidere på, og planlægger de overordnede rammer for, det forestående interview. Spradley arbejder med to hovedbegreber: "Grand Tour Questions" og "Mini Tour Questions". Eks. på "Mini Tour Question": "*Vil du beskrive en alm. hverdag? Fra du møder ind til du tjekker ud, hvad sker der?*" (interview 1). Eks. på "Grand Tour Question": "*Vil du starte med at fortælle lidt om dig selv? Hvor lang tid har du arbejdet her? Hvad er din uddannelse osv.?*" (interview 1). Kortfattet handler hovedbegreberne om, hvor meget og lidt man ønsker at vide om et givent emne. Den fulde inddeling af spørgsmål rummer fem kategorier, hvor de to ovenfor er nævnt. De sidste typer spørgsmål suppleres med spørgsmål om eksempler, spørgsmål om oplevelser og narrative sprogs spørgsmål (Spradley 1979: 86-91).

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

5. Analyse af etnografisk interview:

Vores analyse bygger primært på KDA, og derfor har vi undladt nogle af de analyseredskaber Spradley anvender. De elementer vi har valgt at inddrage i vores analyse, er de symboler vi kan hente fra vores feltnoter. Her vil vores feltnoter være med til at understøtte givne udsagn, vi hiver ind i tekstanalysen. Det handler her om, at opdage tings kulturelle betydning og få stykket det sammen med informantens viden, de fysiske rammer og nonverbalt kropssprog er noget af det man kan analysere på (Spradley 1979: 92-107). I denne forbindelse bruger Spradley bl.a. følgende eksempel: *"det løb koldt ned af ryggen"*, i eksemplet tolkes dette symbol som angst. Et andet eksempel er: *"en klokke ringer"*, her tolkes et frikvarter som slut, og en time begynder (Spradley 1979: 92-96). Denne form for observationer kan fungere som givende bidrag til den lingvistiske analyse. Under dette trin arbejder Spradley endvidere på, at inddele disse symboler i domænesystemer¹³, der skal assistere i analysearbejdet (Spradley 1979: 91-106).

6. At lave domæneanalyse:

I en domæneanalyse fokuseres på fysiske symboler og talesymboler. Den kultur hvori etnografen undersøger disse symboler, inddeles derefter i domæner, alt efter om de tilhører samme kategori, fx religiøse symboler, arbejdsymboler osv. (Spradley 1979: 107-108). Denne del af det etnografiske interview, har vi valgt ikke at arbejde med, da dette trin primært er en beskrivelse af analyse (Spradley 1979: 107-119). Vi anvender primært Fairclough og hans KDA, som det teoretiske og metodiske grundlag for vores analyse (Fairclough 1992).

7. At stille strukturelle spørgsmål:

Stil den rigtige type spørgsmål, på den rigtige måde. Strukturelle spørgsmål skal kombineres med de andre typer af spørgsmål. Det handler om at skabe variation i ens spørgsmål, og der er tale om en mere eller mindre ustruktureret fremgangsmåde. Der er ikke noget specifikt system for, i hvilke række de forskellige spørgeteknikker skal anvendes, dette tilpasses den enkelte informant (Spradley 1979: 120-122). Det handler her om, at stille spørgsmålet på den rigtige måde, så spørgsmålet omhandler målet/problemet. Spradley anvender bl.a. følgende eksempel: (A) *"Kan du fortælle mig navnene på, alle de forskellige bilproducenter der findes?"* (B) *"Kan du fortælle mig navnet på*

¹³ Domæneanalyse indeholder både de lingvistiske symboler og de fysiske symboler, og er en del af analysen i det etnografiske interview (Spradley 1979: 100-107). Hvad angår den lingvistiske disciplin, vil vi udelukkende anvende Fairclough i vores analyse.

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

nogle bilproducenter?”. Mulighed A er ikke at foretrække, derimod er mulighed B, der evt. kan støttes af spørgsmål som, *”hvilken bil har du selv?”*, *”hvilken bil er din drømmebil?”*, *”hvilken bil har dine venner?”* osv. Når man stiller strukturelle spørgsmål, er det en god ide at supplere med en forklaring. Man skal være opmærksom på, at for mange strukturelle spørgsmål kan føre samtalen væk fra en det der karakteriserer en samtale, der som tidligere nævnt er den bedste form for ”sprogevent” (Spradley 1979: 121-122).

8. At lave taksonomianalyse:

Denne del af det etnografiske interview, har vi valgt ikke at beskrive, da dette trin primært omhandler analyse (Spradley 1979: 132-154). Vi anvender primært Fairclough, som det teoretiske og metodiske grundlag for vores analyse.

9. At stille kontrast spørgsmål:

Dette er den sidste, af de tre primære kategorier af spørgsmål. Spradley arbejder med begrebet *”Old Timers”*¹⁴ (Spradley 1979: 156). Denne betegnelse dækker over en person, der har været længe i en given kultur, og derfor kan bidrage med meget værdifuld viden om pågældende kultur. Oftest har denne person en mere dybdegående viden, end andre i samme kultur. Det er også her vi ifølge Spradley skal finde, *”tacit knowledge”* (Spradley 1979: 156) eller på dansk *”tavs viden”*. Det meste af den kulturelle viden er at finde under *”tacit knowledge”*, hvor kontrastspørgsmål er særligt egnede til at afdække denne tavse viden. Kontrastspørgsmål er med til at afdække hvad ting ikke er, og på den måde medvirker de til, at opnå en mere detaljeret forståelse af, hvad et begreb eller symbol indeholder, i en given kultur. Spradley giver et meget klart eksempel på dette, nemlig at ordet dreng, fungerer som kontrast til pige, men vi ved også at der ikke er tale om en mand eller en kvinde. Dette er en semantisk selvfølge i vores kultur, men er det ikke nødvendigvis, i en kultur som er fremmed for vores egen (Spradley 1979: 158). Hvis et indforstået begreb anvendes anderledes, kan det være at vi som interviewer fejltolker, i det vi kan tage et begreb for givet. For at sætte det lidt på spidsen, gives følgende eksempel: *”mand, det er varmt i dag!”*, her refererer ordet *”mand”* ikke til den kulturelle forståelse af ordet, som en kønsbestemmelse af hankøn, der har en vis leve tid bag sig (Spradley 1979: 158).

¹⁴ Betegnelsen *”Old Timer”* anvendes ofte i arbejde med kulturanalyse. Det kan bl.a. nævnes af Edgar H. Schein, ligeledes har *”Old Timer”* som en central person i sin analysestrategi (Schein 1986).

Et spørgsmål om kvalitet i det sociale arbejde

♦ Julie Ahlstrøm Tougård & Jesper Skovgaard ♦
♦ Speciale 2011 ♦ Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ♦ Aalborg Universitet ♦

10. At lave en komponentanalyse, 11. At opdage kultur temaer, 12. At skrive en etnografi:

Disse dele af det etnografiske interview, har vi valgt ikke at beskrive, da disse trin primært omhandler analyse (Spradley 1979: 173-184). Vi anvender primært Fairclough, som det teoretiske og metodiske grundlag for vores analyse.