



Eksamensopgave

Semester:	7. Semester
Modul:	Modul 13
Gruppenr.:	Gruppe 5
Antal anslag:	153653
Titel:	Mødet med jobcentret – en undersøgelse af relationens betydning for unges vej til uddannelse. The meeting with the job center – a study of the significance of the relationship for young people's path to education.
Dato:	3/1- 2024
Vejleder:	Per Østergaard

Navn:	Jeanette Holmberg Nygreen Sørensen
Studentmail:	Jhns21@student.aau.dk
Navn:	Helle Aryee Hammond
Studentmail:	Hhammo21@student.aau.dk



Forord

Dette bachelorprojekt er udarbejdet af studerende på socialrådgiveruddannelsen ved Aalborg universitet, som led i et uddannelsesforløb. Bachelorprojektet foreligger udrettet og ukommenteret fra socialrådgiveruddannelsens side og projektet er således et udtryk for forfatterens egne synspunkter.

Der sendes en stor tak til vejleder Per Østergaard, som har været en uundværlig hjælp i denne proces med sine altid skarpe kommentarer og refleksioner, og hans evne til at gøre os bedre.

Derudover sendes en stor tak til vores to behjælpelige informanter, uden jer ville projektet ikke kunne lykkedes.

Jeanette Holmberg Nygreen Sørensen

Helle Aryee Hammond



Indholdsfortegnelse

Forord.....	2
Abstract.....	5
1 Indledning	6
2 Problemfelt	6
2.1 Historisk set – fra Welfare til Workfare	6
2.2 De politiske forventninger i dag.....	8
2.2.1. Unge med dårligt mentalt helbred er mindre i beskæftigelse eller uddannelse.....	9
2.3 Mental sundhed en tilstand af trivsel	10
2.4 Relationens betydning	12
2.4.1. Magtforholdet.....	13
2.4.2. Relationsdannelse tager tid	14
2.5 Socialrådgiveren.....	14
2.5.1. Arbejdspres og stress påvirker Socialrådgiverens faglighed.....	15
Figur 2.5.1.1: Professioner som oplever følelsesmæssige krav	16
2.5.2 Sygefravær	17
2.5.3 Høje sagsstammer	17
2.5.4 De Juridiske rammer der kan give socialrådgiverne udfordringer.....	18
3 Problemstilling	19
4 Problemformulering.....	20
5 Afgrænsning	20
6 Videnskabsteoretiske tilgang	20
6.1 Fænomenologisk videnskabsteori	21
7 Metodisk tilgang	22
7.1 Kvalitativ metode	22
7.2 Informanter.....	23
7.3 Valg af interviewform og interview guide.....	23
7.3.1 Overvejelser inden og om interviewene.....	24
7.4 Mulige fejlkilder ved indsamling af data.....	25
8 Definition af trivsel.....	25
9 Teori	27
9.1 Transaktionsanalyse.....	28
9.1.1 En analyse af adfærd.....	28
9.1.2 Transaktionsmodellen.....	28
Figur 9.1.2: Transaktionsmodellen.....	29



9.1.3 Transaktionstyper	30
9.2 Axel Honneths anerkendelses teori	30
9.2.1 De tre anerkendelsesformer	31
9.2.2 De forskellige former for krænkelse	32
9.3 Tilknytningsadfærd	32
9.3.1 Tilknytnings- og adfærdssystem	33
9.3.2 Tilknytningsmønstre	33
9.3.2.1 Tryk tilknytning	33
9.3.2.2 Utryk og ambivalent tilknytning	34
9.3.2.3 Utryk og undvigende tilknytning.....	35
9.3.2.4 Utryk og desorganiseret tilknytning	35
9.3.2.5 Mønstre kan ændres	35
9.4 Afværgemekanismer	36
10 Perspektiver på socialt arbejde.....	37
11 Analyse	37
11.1 Introduktion af informanter.....	38
11.2 Hun blev ved med at spørge om jeg havde det godt.....	38
11.3 Kommunikation påvirker relationen.....	42
11.4 Jeg føler mig nogle gange utilstrækkelig.....	47
11.4.1 Høje sagsstammers betydning for Jannes trivsel.....	49
12 Diskussion	54
12.1 Relationens betydning	54
12.1.1 Kommunikation i kontakten mellem socialrådgiver og borger	55
12.1.2 Tryk og tillid øger værdighed i sagsbehandlingen	55
12.2 Trivsel hos både socialrådgiver og borger er vigtig for samarbejdet.....	56
13 Konklusion.....	57
14 Referencer.....	61



Abstract

This bachelor project is a phenomenological study of how citizens between the ages of 18 and 29 experience their cooperation with the social worker at the Jobcenter. It is a study of the influences the strong collaborative relation between the social worker and citizen, has on the progress of the citizens case and how it will motivate them to start education or employment.

The study is based on qualitative interviews with a citizen and a social worker who currently has a cooperation which has lasted more than a year. We wanted to study their relationship from their separate views and then compare. We have done the study from an inductive approach, and the analysis is based on the interviews, which will be assisted with a theoretical perspective. The analysis is based on the themes of communication, behavior and the experience of well-being. To analyze communication and behavior the theory of transaction analysis by Berne and Bowlby's attachment theory has been used. The definition of well-being is based on Eggert Petersen's studies and analyzed with the critical theory of recognition by Axel Honneth.

This study has shown that a strong collaborative relation has a significant influence towards the success of the progress in the citizen's case. The surprise for us is the amount of work and different influences that can challenge this relation. We are surprised to discover how little well-being is defined in the media and with our politicians, since it is a topic that is often raised. Furthermore, we are surprised to discover how important both attachment and behavior is in creating this strong collaborative cooperation. The outcome of this study shows how relation and cooperation can be used as a tool for social workers in their daily work.



1 Indledning

I vores søgen på emner til bachelorprojektet, hørte vi en radioudsendelse i Danmarks Radio (DR), hvor direktøren fra LigeVærd, Esben Kulbjerg, deltog. Her debatterede de den nye rapport fra beskæftigelsesministeriet, som viste, at en stor andel unge mellem 18 til 29 år ikke får fodfæste på arbejdsmarkedet eller kommer i gang med en uddannelse. Esben fortalte, hvad de så som problemer i LigeVærd. En af hans pointer, han kom med, var at jobcentret ikke er sat op til at tage imod de unge mennesker, når de kom med komplekse problemer, som dårligt mentalt helbred. Samtidigt argumenterede han for, at jobcentret er indrettet til dem, der kan klare sig selv. Mange af de unge med psykisk mistrivsel har svært ved at klare sig i et system der forventer, de kan skrive et cv eller forstå en jobannonce. Problemet er, at det kan de unge ikke (Jørgensen, 2024). Vores nysgerrighed blev større ved at læse rapporten fra beskæftigelsesministeriet, som blandt andet nævner, at der er en stigende andel af den yngre del af befolkningen i Danmark, som scorer lavt på den mentale helbredsskala. Samt denne andel klarer sig dårligere end sine jævnaldrende både i uddannelsessystemet og i forhold til beskæftigelse (Beskæftigelsesministeriet, 2024a). Samtidigt har vi i Danmark en omfattende beskæftigelsesindsats og et politisk mål om, at danskerne skal gennemføre en ungdomsuddannelse (Regeringen, 2017). Vi har siden starten af vores socialrådgiveruddannelse været optaget af betydningen af relationen mellem socialrådgiver og borger. På 1. semester blev vi blandt andet introduceret for vigtigheden i vores kommunikation med borgerne, hvordan vi tog imod borgerne til et møde, og vores kropssprog. Vi har haft en særlig interesse i borgerinddragelse, og hvordan vi som socialrådgivere skal agere i mødet med borgerne. Vi ønsker derfor at undersøge, hvad der sker i den unges møde med jobcentret? Vi er specielt optaget af relationen mellem socialrådgiver og borger, og dennes betydning for, om borgeren oplever at blive hjulpet.

2 Problemfelt

I dette afsnit vil vi redegøre for, hvordan relationen problematiseres i forhold til det sociale arbejde. Vi vil redegøre for socialrådgiverens arbejdsvilkår og kigge på, hvilke forventninger og krav der stilles til både socialrådgiverne og borgerne i det fælles velfærdssamfund.

2.1 Historisk set – fra Welfare til Workfare

Socialrådgiveren er ansat i en politisk styret organisation. Organisationens opbygning og fokus er blevet dannet over flere årtier og danner grundlag for dagens sociale arbejde og rammerne for arbejdet. I dette afsnit vil vi komme med et historisk blik på det sociale arbejde med henblik på at forklare hvordan



menneskesynet og det sociale arbejde har ændret sig.

Beskæftigelsespolitikken har ændret sig markant gennem tiden, i det der betegnes som et skifte fra Welfare til Workfare, og egentlig også over i Learnfare (Bredgaard, 2022). Dette skifte har betydning for det sociale arbejde, idet menneskesynet, rammerne og forventningerne har ændret sig. Derfor påvirker det ikke kun socialrådgiverens arbejde og de rammer, de organisatorisk befinder sig i. Det har også betydning for borgernes forventninger til systemet, og hvordan borgere samarbejder med systemet. Historisk set har man langt tilbage i tiden set socialpolitiske foranstaltninger som almisser, fattighuse, sociale forsikringer og offentlig forsørgelse. Det var dog først i starten af 1960'erne, at man begynder at tale om velfærdsstaten. Her var betingelserne for offentlig forsørgelse, at alle skulle forsørge sig selv og alle forsikringsmuligheder skulle være udtømte før offentlig forsørgelse kom på tale. Gennem 1960'erne blev ydelsesniveauet forhøjet, de sidste fattigdomsvirkninger blev afskaffet og offentlig forsørgelse blev set som et universelt gode, som alle samfundsborgere havde ret til i kraft af deres sociale medborgerskab (Torfing, 2004). Her var der tale om Welfare som ”betegner ubetingede rettigheder til offentlig forsørgelse ved uforskyldt ledighed, sygdom og ulykke” (Bredgaard, 2022 s. 19). Her skulle borgeren stå til rådighed for arbejdsmarkedet, ellers var der ikke krav til retten til ydelserne. Denne udvikling kulminerede i 1970'erne, da dagpengene steg til 90 % af borgerens tidligere indkomst. Arbejdsløsheden voksede samtidigt med inflationen, hvilket gav et voksende statsligt underskud. I slutningen af 1980'erne og op igennem 1990'erne kom der gang i en omstruktureringsproces, hvor arbejdsmarkedspolitikken skiftede fra passiv til aktiv. Der skete en gradvis forskydning fra Welfare til Workfare, hvor der blev indført betingelser for at modtage offentlig forsørgelse. Nu skulle borgeren selv gøre en aktiv indsats for at vedligeholde sin ret til forsørgelse (Torfing, 2004). Workfare betegnes derfor som ”betingede forsørgelsesydelser” som f.eks. at søge et bestemt antal jobs om ugen, rådighedsbetingelsen, aktiveringsforløb osv. (Bredgaard, 2022 s. 19). Samtidig med Workfare benyttes også betegnelsen Learnfare, da man i de senere år har haft større fokus på opkvalificering i stedet for tvangsarbejde (Bredgaard, 2022).

I nyere reformer ses, at Workfare stadig er gældende. Et eksempel på dette er, Jobreformen i 2015, hvor fokus var på at der skulle være en mærkbar gevinst ved at gå fra kontanthjælp til lønnet arbejde. Ligeledes blev der i 2015 aftalt justeringer af dagpengesystemet, hvor der indførtes en fleksibel genoptjening af forlænget dagpenget, samt ny model for supplerende dagpenge. Derudover blev der gjort op med proceskrav og udarbejdet mere forenklede regler i beskæftigelsesindsatsen i 2018. Kommunerne fik større frihed til at planlægge og tilrettelægge indsatserne med udgangspunkt i den enkelte borger. Samtidigt blev der indført et skærpet tilsyn med tilhørende sanktioner, hvis kommunerne



skulle slække på indsatserne (Beskæftigelsesministeriet, 2024).

2.2 De politiske forventninger i dag

Dette afsnit tydeliggør hvilke forventninger politikerne har til det sociale arbejde i dag. Politikkerne sætter rammerne for arbejdet som omhandler hvilken retning, der ønskes at socialrådgiveren arbejder hen mod. Vi vil beskrive den kurs som sætter rammen for socialrådgiverens arbejde. I denne ramme indgår relationsarbejdet, da det her besluttes, hvor meget tid socialrådgiveren har til den enkelte borger og de rammer bestemmes ud fra kommunernes budget.

De politiske vinde i Danmark i dag viser stadig en Workfare tankegang, hvor man anerkender at borgeren får større indflydelse på vejen til succes. I Regeringsgrundlaget for 2022 varslede regeringen en nytænkning af beskæftigelsesindsatsen. Man gjorde det klart, at arbejdsmarkedet anses som et fællesskab, hvor man er med til at finansiere den fælles velfærd. Regeringen mente også, at fællesskabet ville bidrage til større personlig frihed, bedre selvforsørgelse og give bedre forbilleder for vores børn, når man er en del af arbejdsmarkedet.

Regeringen vil gerne have flere unge i job eller uddannelse, ved at skabe et uddannelsessystem, der giver de bedste forudsætninger for at kunne være selvforsørgende senere i livet. Regeringen har også fokus på at nedbringe sygefraværet i det offentlige ved hjælp af ledelse, arbejdsvilkår og arbejdsmiljø som understøtter medarbejderne. Udgifterne til beskæftigelsesindsatsen skal samtidigt sænkes med 3 mia. kr. i 2030 (Regeringen, 2022).

I regeringsgrundlaget varsler regeringen, at jobcentre skal nedlægges og kommunerne skal sættes fri af statslige proceskrav, og de indsatser som hjælper ledige tættere på arbejdsmarkedet skal prioriteres. Kommunerne får dermed frihed til at organisere beskæftigelsesindsatsen, og den ledige får mere medbestemmelse i at vælge egen vej. I regeringsgrundlaget beskrives der, at ”Målet er at bevæge Danmark fra en velfærdsstat til et velfærdssamfund med langt mere lokal frihed, ansvar og engagement, og hvor borgeren sættes før systemet” (Regeringen, 2022 s. 14). Derudover skal en del af beskæftigelsesindsatsen varetages af private aktører. Formålet er, at kommunen kan koncentrere sig om de borgere, der er længere fra arbejdsmarkedet (Regeringen, 2022).

I artiklen ”Hvad kan vi forvente af regeringens fremtidige beskæftigelsesindsats? – udfordringer, muligheder og dilemmaer” udgivet i Uden for Nummer af Dansk Socialrådgiverforening forholder Socialrådgiver og Konsulent Christine Sarka sig kritisk til dette regeringsgrundlag. Hun argumenterer for, at den omstrukturering af beskæftigelsesindsatsen vil kræve en kulturændring i hele den offentlige



organisation. Både hos politikere og embedsmænd centralt og også kommunalt. Hun peger på, at en af udfordringerne er, at det offentlige system er baseret på evidensbaseret viden. Denne måde har ulemper ved, at der måles hos STAR¹ kun på øget grad af selvforsørgelse og reduktion i de offentlige forsørgelsesydelse, når man vil analysere en indsats. Dette giver ikke et billede af, om de ledige faktisk kommer i varig beskæftigelse. Indsatsen har dermed kun været virkningsfuld, hvis den fører til ophør af offentlig forsørgelse. Sarka påpeger, at socialt udsatte ofte er kendetegnet ved at have andre udfordringer end blot ledighed. Tilbud om øvrig vejledning og opkvalificering som beskæftigelsesfremmende mestringsforløb og sundhedsfremmende tiltag kan også have betydning for at hjælpe den ledige ud i beskæftigelse. STAR og beskæftigelsesministeriet anser, at disse tiltag ikke har direkte effekt på afgang fra offentlig forsørgelse. Den evidensbaserede viden har ikke blik for komplekse og sammensatte problemer, vedrørende de tværgående og helhedsorienterede indsatser ifølge Sarka (Sarka, 2023). Hun oplyser, at der er et minstermål om værdighed i sagsbehandlingen fra 2020 og frem og sætter spørgsmålstegn ved, om det er muligt for kommunerne at opretholde dette mål i det nye udspil. Sarka henviser til en undersøgelse, hvor en tredjedel af kommunerne ikke har forholdt sig til målet om værdighed, og de resterende har behandlet værdighed som kommunikation mellem medarbejder og den ledige at tilbyde en individuel indsats og at sikre den ledige kommer i beskæftigelse. Sarka argumenterer for, at samtalerne vil være oplagte at begynde med for at sikre, at den ledige føler sig inddraget i planlægningen af beskæftigelsesforløbet, og at det giver mening i forhold til den lediges øvrige livssituation (Sarka, 2023).

Christine Sarka har i sin artikel peget på, at der mangler bredere viden i, hvad der virker i beskæftigelsesindsatsen, således den evidensbaserede viden ikke står alene. I artiklen argumenteres for, at STAR sidestiller de forskellige evidensbaserede forskningsmetoder med hinanden og at der inddrages viden fra praktikere samt de borgere som er omdrejningspunktet i indsatsen (Sarka, 2023).

2.2.1. Unge med dårligt mentalt helbred er mindre i beskæftigelse eller uddannelse

I juni 2024 gennemfører Beskæftigelsesministeriet (2024) en undersøgelse af arbejdsmarkedet, som bl.a. viser, at ledigheden i Danmark i 2024 er lav, samt at der i april 2024 kun er 85.900 fuldtidspersoner, der modtager kontanthjælp, hvilket er rekordlavt. Undersøgelsen fastslår samtidigt, at i 2021 vurderede mere end hver femte unge i aldersgruppen 16 til 29 år deres mentale helbred som dårligt. Rapporten fastslår også at denne gruppe unge er mindre i beskæftigelse med en beskæftigelsesgrad på 56 % efter 10 år, hvilket er 17 procentpoint mindre end jævnaldrende uden selv vurderet dårligt mentalt helbred. Ud af

¹ STAR = Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering.



andelen af unge med selv vurderet dårligt mentalt helbred har 25 % ikke gennemført en erhvervskompetencegivende uddannelse efter 10 år, hvor dette tal for jævnaldrende kun er 12 % (Beskæftigelsesministeriet, 2024). Politisk set er det et ønske at flere unge skal gennemføre en uddannelse. I oktober 2017 blev der indgået en bred politisk aftale med en uddannelsespolitisk målsætning, der lød på, at i 2030 skal mindst 90 % af de 25 - årige gennemføre en ungdomsuddannelse og forventningen i 2025 lyder på 85 % (Regeringen, 2017).

2.3 Mental sundhed en tilstand af trivsel

Lars Qvortrup og Karen Wistoft udtaler i bogen Trivsel og Mistrivsel fra 2024, at ordene trivsel og mistrivsel, er skyllet ind over medierne og i vores fælles offentlige samtale som en flodbølge (Qvortrup & Wistoft, 2024). I begyndelsen af 1990'erne var trivsel og mistrivsel ikke noget, man beskæftigede sig med på samme måde som i dag. Ser man på de danske medier i starten af 1990'erne, optrådte ordet cirka tre gange om året. I årene fra 2019 til 2023 optrådte ordet mistrivsel 46486 gange i reportager og artikler om børn og unge, altså mere end 25 gange om dagen (Qvortrup & Wistoft, 2024). I årene 2020 og 2021 optrådte der artikler om unges mistrivsel i 539 landsdækkende dagblade, hvor i årene 2022 til 2023 var der 1300 artikler i landsdækkende dagblade, næsten en tredobling (Qvortrup og Wistoft, 2024). Ifølge Qvortrup og Wistoft skete den store stigning af brugen af ordene i 2022, da der udkom en undersøgelse fra Center for Ungdomsforskning på Aalborg universitet om børn og unges trivsel, som viste at 44 % var i mistrivsel. I 2022 var der samtidigt folketingsvalg, og med mediernes opmærksomhed på børn og unges mistrivsel, fik politikerne også deres opmærksomhed på "problemet" (Qvortrup & Wistoft, 2024). Regeringen nedsatte efterfølgende en trivselskommission i august 2023, på baggrund af de stigende udfordringer i børn og unges trivsel, som ses i forskellige undersøgelser. Resultaterne af de undersøgelser viser, at næsten halvdelen af unge i alderen 16-25 år oplever en grad af mistrivsel. De fire overordnede emner kommissionen skulle se på var:

1. Fælleskaber og relationer
2. Tidlig indsats og forebyggelse
3. Livsmod og robusthed
4. Det gode digitale liv (Regeringen, 2023)

Formanden for trivsel kommissionen, udtalte sig 12. oktober 2024 til Altinget om kommissionens resultater. Her hæfter vi os ved denne udtalelse; Hvis vi ikke tænker os godt om, risikerer vi at sygeliggøre det almindelige (Altinget, 2024). Han udtaler, at kommissionen kommer til at foreslå en ny måde at omtale mistrivsel. Han påpeger, at når der omtales mistrivsel nu, så er mistrivsel og sygdom det



samme. Der er derfor et behov for at få skilt kategorierne af. De unge bruger sundhedsfaglige termer bevidst eller ubevidst, på at forklare deres udfordringer. Som f.eks. "jeg er stresset", i stedet for "jeg har travlt", og de er angste i stedet for at være nervøse. Han siger, at der skal ændres på måden, vi taler om vores udfordringer i dagligdagen. Sker dette ikke, risikerer vi sygeliggør det almindelige (Altinget, 2024). Qvortrup og Wistoft er enige i denne udmelding, om måden begrebet trivsel og mistrivsel bruges på. De udtaler, at der skal være en opmærksomhed på, hvordan der tales om trivsel i det offentlige rum, at det er vigtigt at være præcise i udtalelser om mistrivselssymptomer. Spørgsmålet er når der tales om mentalt dårligt helbred, er det så det samme som emotionel eller psykisk mistrivsel? (Qvortrup & Wistoft, 2024). Det er altså vigtigt at være præcis på definitionen, samt se på hvilke definitioner der bruges når der måles på trivsel.

Regeringen og beskæftigelsesministeriet læner sig op ad sundhedsprofilen, når de henviser til unges mentale sundhed. Denne rapport udarbejdes hver femte år af sundhedsstyrelsen, hvor der måles på danskernes mentale sundhed. I profilen tages der udgangspunkt i Verdenssundhedsorganisationen WHO's definition af mental sundhed. Sundhedsstyrelsen skriver; "at mental sundhed er en tilstand af trivsel, hvor det enkelt menneske kan udfolde sine evner, håndtere dagligdags udfordringer og indgå i fællesskaber med andre mennesker" (Sundhedsstyrelsen, 2018). Sundhedsstyrelsen udgangspunkt kommer af Verdenssundhedsorganisationen WHO's definition af mental sundhed.

Ifølge (WHO) er mental sundhed mere end fraværet af psykiske lidelser. WHO forklarer, at mental sundhed opleves forskelligt fra person til person, da det eksisterer på et komplekst kontinuum (WHO, 2022). Det betyder, at der ikke er et præcis svar på, hvordan en person selv vurderer at have dårligt mentalt helbred eller årsagerne hertil, at dette ikke nødvendigvis er lægeligt udredt eller dokumenteret.

WHO's definition af mental sundhed er:

Mental sundhed er en tilstand af mentalt velvære, der sætter mennesker i stand til at klare livets stress, realisere deres evner, lære godt og arbejde godt og bidrage til deres samfund. Det er en integreret komponent af sundhed og velvære, der understøtter vores individuelle og kollektive evner til at træffe beslutninger, opbygge relationer og forme den verden, vi lever i. Mental sundhed er en grundlæggende menneskeret. Og det er altafgørende for personlig, fællesskab og socioøkonomisk udvikling. (WHO, 2022)

Ifølge WHO er mental sundhed et positivt defineret begreb, som kommer til udtryk ved, hvordan mennesker konstruktivt møder udfordringer, i sociokulturelle sammenhænge, samt hvordan man er i



stand til at inkludere ens egne interesser og anliggender i det liv, man lever (Wistoft, 2012).

I WHO's definition af mental sundhed er der fokus på det aktivt handlende menneske. Her er den grundlæggende antagelse at mental sundhed er en tilstand af trivsel. Forstået på den måde at mennesket kan udfolde sine evner, håndtere de daglige udfordringer og stress, samt at kunne indgå i relationer med andre (Wistoft, 2012).

Sundhedsstyrelsen skriver yderligere i forebyggelsespakken om mental sundhed 2018, at mental sundhed rummer to dimensioner (Sundhedsstyrelsen, 2018). Det første oplevelsesdimensionen, at man oplever, man har det godt at være overvejende glad og være tilfreds med livet. Det andet er funktionsdimensionen. Her menes blandt andet, at man kan klare dagligdagens gøremål, som at handle ind og gå på arbejde, samt at man kan indgå i sociale relationer og håndtere hverdagens forskellige udfordringer (Sundhedsstyrelsen, 2018). Derimod er der ikke en dybdegående beskrivelse af dårligt mental sundhed, ud over de skriver det er det modsatte af mental sundhed (Sundhedsstyrelsen, 2018). Definitionen fra WHO og sundhedsstyrelsen som tager udgangspunkt i WHO, er relativ upræcis. De nævner flere faktorer så som oplevelsen af at være glad, være glad for livet, at kunne realisere sine drømme osv, af elementer de indikerer man har et sundt mentalt helbred. Der nævnes ikke hvor længe et menneske skal have oplevet ikke at have været glad eller ikke kunne gå på arbejde. De skriver heller ikke, om der skal være flere oplevelser til stede for man kan tale om tilstanden dårligt mentalt helbred. Både WHO og sundhedsstyrelsen skriver at mental sundhed er en tilstand af trivsel. I forebyggelsespakken for mental sundhed, er dårligt mental sundhed og dårlig trivsel synonyme (Sundhedsstyrelsen, 2018).

2.4 Relationens betydning

I dette afsnit vil vi forsøge at beskrive relationen mellem borger og socialrådgiver, med et blik på, hvordan denne skabes og udvikles. Det er svært at motivere til forandringer i andres liv uden en relation. Relationen er derfor et vigtigt arbejdsredskab for socialrådgiveren, for at kunne udfylde hjælperollen i forhold til socialrådgiverens kerneopgave, som i denne kontekst er at hjælpe borgeren i uddannelse eller beskæftigelse. Altså en forandring i forhold til borgerens nuværende situation.

Relationen er ifølge Judy Kokkinn (1998) sjælen i socialt arbejde. I bogen Profesjonelt sosialt arbeid redegør hun for, hvordan relation kan deles op i flere dele. Her er der tale om en professionel relation. I denne kontekst mener hun, at der er tale om en behandlingsrelation, hvor følelsesmæssig kontakt og etablering af tillid er vigtigt for samarbejdet. En behandlingsrelation kan være med til at forandre borgerens selvbillede. Er relationen god og tillidsskabende, kan den hjælpe socialrådgiveren til at forstå



borgeren i, hvordan vedkommende betragter sig selv og sin situation (Kokkinn, 1998).

Mennesket er et socialt væsen, som interagerer med hinanden i forskellige sammenhænge. Mennesker udvikles, trives eller mistrives i forhold til disse sammenhænge. Det sociale arbejde forvaltes således også i denne kontekst mellem mennesker, nemlig socialrådgiveren og borgeren. Dermed har relationen og samspillet mellem socialrådgiver og borger betydning for det sociale arbejde og sker naturligt i samarbejdet (Møller, 2008). Denne relation er professionel, da den ikke opstår frivilligt, men opstår i en tvungen situation. Samtidigt er den midlertidig og indeholder ikke et emotionelt afhængighedsforhold, som mellem familiemedlemmer. Derfor adskiller den professionelle relation sig fra andre relationer, som opstår i et menneskes livsbane (Kokkinn, 1998). I denne kontekst kan relationen f.eks. anses som tvungen, når borgeren indkaldes til samtale hos socialrådgiveren i jobcentret. I den situation kan borgeren føle afmagt, uden kontrol over egen situation (Kokkinn, 1998).

2.4.1. Magtforholdet

Relationen mellem socialrådgiveren i jobcenteret og borgeren er asymmetrisk, idet socialrådgiveren har til kerneopgave at støtte og hjælpe borgeren i uddannelse eller beskæftigelse. Samtidigt har socialrådgiveren en myndighedsopgave, hvor lovgivningen skal forvaltes inden for de politiske fastsatte rammer. Dette giver socialrådgiveren en dobbeltrolle, som kan være svær at navigere i, og som kan have indflydelse på den indbyrdes relation (Møller, 2008). Flere faktorer har indflydelse på betydning for relationen herunder magtperspektivet. Deltager borgeren ikke i oplysningen af sin sag, møder ikke op til samtaler i jobcentret eller på anden måde ikke imødekommer de krav der stilles, kan socialrådgiveren blive nødsaget til at sanktionere, så borgeren mister sin ydelse helt eller delvist. Dette kan skabe et økonomisk afhængighedsforhold som kan påvirke relationen. En konflikt mellem borger og socialrådgiver betyder ikke automatisk, at relationen bliver dårlig. Konflikter rummer også muligheder for relationen, da konflikter kan synliggøre individernes værdier, interesser og indre oplevelsesverden. Det afgørende er hvordan konflikten håndteres i forhold til, om den bliver udviklende til en god relation eller om den fører til negative forventninger til hinanden, brud og fjendskab (Møller, 2014)

Asymmetrien kan stille krav til socialrådgiverens arbejde, da borgeren kan føle sig underlegen i forhold til socialrådgiveren. Socialrådgiveren afkræves en følelsesmæssig og intellektuel indsats for at kunne opnå et tillidsfuldt partnerskab, der bygger på åbenhed, ligeværdighed og gensidig respekt (Kokkinn, 1998). Det kræver også, at socialrådgiveren er opmærksom på magtens påvirkning af relationen. Ofte bærer den professionelle en forestilling om det gode liv og ønsker at fremme den gode omsorg eller den



rigtige adfærd hos borgeren, hvilket kan tilsløre magtforholdet. Her kan man ubevidst komme til at udøve symbolsk vold, hvis man som socialrådgiver ikke er varsom. Det kræver, at socialrådgiveren har en bevidsthed om og evne til at reflektere over magtforholdet, hvilket er en forudsætning for, at man kan agere hensigtsmæssigt i forhold til borgeren. Det forudsættes også, at socialrådgiveren kan undersøge og udfordre det, der umiddelbart virker åbenlyst, stille spørgsmål og kunne anerkende og se veje ud af konflikter, som bunder i ulige magtpositioner (Fallov & Nissen, 2023). Socialrådgiveren indsats kan føre til, at borgeren føler sig mødt, set og hørt, hvilket kan styrke relationen. Det kan føre til et bedre samarbejde hen imod, at borgeren kommer i uddannelse eller beskæftigelse.

2.4.2. Relationsdannelse tager tid

En anden faktor i udviklingen af en relation er tidsperspektivet. Her er det blandt andet relevant at se ind i forskellen mellem samspil og relationer. Samspil er hurtige interaktioner mellem mennesker, altså også midlertidige. De hurtige interaktioner kan være mere eller mindre betydningsfulde for mennesket. Der kan være tale om samspil med ekspedienten i supermarkedet, et lægebesøg eller flygtige møder med et menneske et sted. Sådant et samspil kan udvikle sig til en relation. Relationer baserer sig typisk på indre kvaliteter, men kan også defineres som en række samspil, der bliver mere og mere betydningsfulde. Relationen er mere end bare summen af samspil. Relationer kræver vedholdenhed, engagement og involvering. I denne proces bliver personen unik for det andet menneske og en relation er ikke umiddelbart overførbart til et andet menneske. Der er brugt tid og energi på at lære det andet menneske at kende og opleve dem i forskellige situationer, hvilket kan give en følelse af ligeværdighed og tillid i samarbejdet. Dog kan en relation også opbygges på relativ kort tid, men det fænomen opstår typisk i krisesituationer, hvor man sammen har oplevet noget ekstremt (Møller, 2008).

Behandler man relationen som et partnerskab, kan man arbejde empowermentorienteret med borgeren. Her har socialrådgiveren den koordinerende rolle, mens borgeren tager ansvar for eget sag. Arbejdet systematiseres sådan, at borger og socialrådgiver arbejder mod samme mål. Forudsætningerne for dette samarbejdsforhold er, at man sammen opnår en fælles forståelse eller formulering af problemet. Dette kan være en gensidig respekt for hinandens kompetenceområde. Det er vigtigt man er enige om det ønskede resultat, og man har tillid til hinanden i forhold til at iværksætte de aftalte skridt. Dette kan være stærkt motiverende for borgeren i arbejdet (Kokinn, 1998).

2.5 Socialrådgiveren

I følgende afsnit vil vi prøve at give et overblik over forskellige faktorer, der påvirker socialrådgivernes



arbejds miljø, såsom stress, høje sagstal og sygefravær. Når socialrådgiverne ikke har den nødvendige tid, eller er stresset, kan det have en negativ påvirkning af deres interaktion med borgerne. I det tidligere afsnit redegjorde vi for, at relationen imellem socialrådgiver og borger kræver nærvær, forudsigelighed og trykthed i interaktionen. Dette kræver tid og opmærksomhed fra socialrådgiveren at skabe tillid hos borgeren til, at hjælpen kan opnås.

2.5.1. Arbejdspres og stress påvirker Socialrådgiverens faglighed

Det nationale forskningscenter (NFA) for arbejdsmiljø, Fakta om arbejdsmiljø og Helbreds foretog en undersøgelse i 2018, som var den 4. måling af arbejdsmiljø og helbred blandt beskæftigede i Danmark. Undersøgelsen viste, at socialrådgivere lå nr. 1 som den profession, der er mest stressede (NFA, 2018). Socialrådgiverforeningen foretog en lignende undersøgelse i 2018, som viste, at hver 3. socialrådgiver er stresset. Socialrådgiverforeningens kommentar på resultaterne af deres egen undersøgelse var:

Den viser, at socialrådgivernes psykiske arbejdsmiljø på stort set alle parametre er dårligere end gennemsnittet for andre lønmodtagere. Det gælder blandt andet en meget stort arbejdsmængde, et meget højt arbejdstempo og mange unødvendige arbejdsopgaver. Og der er en tydelig sammenhæng mellem et højt arbejdspress, manglende mulighed for at udføre kvalitet i arbejdet, stress og sygemeldinger blandt socialrådgiverne, viser undersøgelsen (Frederiksen, 2018).

I arbejdstilsynets rapport fra 2023 viser, at ca. hver 4. socialrådgiver er stresset. I forhold til NFAs undersøgelse i 2018 er der sket et mindre fald i stressede socialrådgivere, hvor det var hver 3. socialrådgiver, der følte sig stresset. I arbejdstilsynets rapport fra 2023 er socialrådgiverne på en 11. plads for den profession, der er mest stressede, hvor i 2018 lå de på 1. pladsen. Hertil forklarer socialrådgiverforeningen, at det ikke er et tegn på forbedring for socialrådgiveres arbejdsmiljø, men at andre faggrupper har fået det værre (Huus Pedersen, 2024). I samme rapport fra 2023 viser det sig også, at 39 procent af socialrådgivere "altid" eller "ofte" kommer bagud med deres arbejdsopgaver og det samme antal svarer, at de "altid" eller "ofte" ikke når deres arbejdsopgaver. Socialrådgiverforeningen mener, dette hænger sammen med at 46 % svarer, at de har svært ved at nå deres arbejde, fordi de får uventede arbejdsopgaver som øger tidspreset. Arbejdstempoet har også en indflydelse på socialrådgiverne. 27 procent af de adspurgte siger, at arbejdstempoet er så højt, at det går ud over kvaliteten af deres arbejde. Som socialrådgiverforeningen påpeger, så har ingen lyst til at udføre sit arbejde af utilfredsstillende kvalitet. Det kan ikke undgås at påvirke trivslen ved socialrådgiverne, når de ikke føler de kan udføre deres arbejde tilfredsstillende (Huus Pedersen, 2024). Dette arbejdspress kan

have en negativ påvirkning på socialrådgiverens relationsevne, som kan blive svækket jo større arbejdspress socialrådgiveren oplever (Møller, 2014).

Figur 2.5.1.1: Professioner som oplever følelsesmæssige krav



Kilde: Huus Pedersen (2024)

Rapporten fra sundhedsstyrelsen 2023 berører også spørgsmål om de følelsesmæssige krav som socialrådgivere kan opleve i deres arbejde. Her er socialrådgiveren også en af de professioner, der er ramt hårdest. Som det fremgår af figur 2.5.1.1 ovenover, så ses der også at socialrådgiver opnår 1. pladsen med 42 % for at være den profession, der oplever arbejdsrelationer, der er følelsesmæssige svære at håndtere (Huus Pedersen, 2024). Ved spørgsmålet om arbejdet bringer dem i følelsesmæssigt krævende situationer, er der 50 % der har svaret ja. Dette betyder socialrådgivere her er på en 4 plads. Igen lander socialrådgiverne på en 4. plads på spørgsmålet om de oplever at arbejdet kræver, at de skjuler deres følelser, hertil svarer 35 % ja. (Huus Pedersen, 2024). Kombinationen af socialrådgiverne oplever at de har travlt, de kan ikke udføre arbejdet tilfredsstillende og de har et følelsesmæssigt krævende arbejde, kan være en forklaring på hvorfor mange socialrådgivere føler sig stressede (Huus Pedersen, 2024).

Publikationen Socialrådgiveres fortællinger fra Dansk Socialrådgiverforbund giver også et billede af, at socialrådgiverne oplever at hensyn til bureaukrati og økonomi vejer tungt og tager tiden væk fra borgerne. En socialrådgiver udtaler: ”Det er rigtig ærgerligt, at der overhovedet ikke bliver kigget ned i samtalen som redskab til beskæftigelse/afklaring, men udelukkende på kvantitet fremfor kvaliteten, og



det begrænser faktisk vores faglige sociale arbejde” (Dansk Socialrådgiverforening, 2020 s. 11). En anden socialrådgiver fortæller, at vedkommende godt kan være i de komplekse og svære sager, samt følelserne om de triste skæbner og skæld ud fra borgerne. Socialrådgiveren har svært ved at rumme ansvaret for, at man ikke har den nødvendige tid til at løse opgaverne med omhu, grundighed, fordybelse og eftertanke. (Dansk Socialrådgiverforening, 2020).

2.5.2 Sygefravær

Socialrådgiverforeningen har lavet et overblik over sygefraværet blandt socialrådgivere på kommunale og regionale arbejdspladser i 2023. Sygefraværet ved socialrådgivere i kommunerne uden ledelsesansvar var mindre i 2023 end i 2022, men med kun et lille fald fra 14,00 fraværsdage i 2022 til 13,8 fraværsdage i 2023 (Fløe Jensen & Huus Pedersen, 2024)

Ser man derimod på årsagen til sygefraværet, viser undersøgelsen fra arbejdstilsynet 2024, at socialrådgivere har mere arbejdsrelateret sygdom end gennemsnittet sammenlignet med andre professioner. Gennemsnittet for alle er 17,3 %, hvor der var 21 procent af socialrådgiverne der svarede ja til, at inden for de seneste 12 måneder har haft en sygdom, hvor årsagen var arbejdet (Dansk Socialrådgiverforening, 2024) I ”Socialrådgivernes fortællinger” fortæller en 26-årig socialrådgiver, som har arbejdet i faget i 3 år, om hvordan socialrådgiveren oplevede en belastningsreaktion.

Socialrådgiveren vægtede sin faglighed højt, men oplevede, at vedkommende ikke kunne gøre dette inden for de rammer, der er sat, uden at opleve forringet helbred (Dansk Socialrådgiverforening, 2020).

2.5.3 Høje sagsstammer

Tidspresset kan også forklares ved størrelsen på socialrådgivernes sagsstammer. I 2023 foretog Dansk Socialrådgiverforening en undersøgelse af størrelsen på sagsstammerne i landets kommuner. Undersøgelsen viser de gennemsnitlige sagstal pr. socialrådgiver blandt 35 af kommunerne. Socialrådgiverne, der arbejder med job- og uddannelsesparate borgere på under 30 år, har en gennemsnitlig sagsstamme på 47 borgere. Dansk Socialrådgiverforenings vejledende sagstal for denne målgruppe er på 30-50 borgere. Socialrådgiverne der arbejder med aktivitetsparate borgere under 30 år, har gennemsnitligt ansvaret for 49 borgere, hvor de vejledende sagstal fra fagforeningen er 25 til 45 sager. Det er vigtigt at understrege, at det gennemsnitlige antal sagsstammer ikke er gældende for alle socialrådgivere. Sagsstammerne spænder fra 20 til 80 borgere. De fleste socialrådgivere med aktivitetsparate borgere under 30 år har et sagstal mellem 45 og 70 sager. Socialrådgiverne med job- og uddannelsesparate borgere under 30 år har de fleste 30-55 borgere i deres sagsstamme. En sjettedel af



respondenterne svarer, at man politisk har vedtaget et loft over sagsstammerne på mellem 20 og 30 sager (Dansk Socialrådgiverforening, 2023).

Publikationen Socialrådgivernes fortællinger viser, et billede af høje sagstal kan påvirke socialrådgiverens fokus. Her udtaler en socialrådgiver: ”Jeg bliver forstyrret gang på gang, mens jeg fortsat forsøger at holde fast i de centrale udfordringer, så borgeren kan hjælpes bedst muligt. Jeg kan ikke huske sagen på den borger, jeg har i telefonen, fordi mine 90 borgere flyder sammen. Med gentagne forstyrrelser mister jeg fokus og grundigheden i fagligheden.” (Dansk Socialrådgiverforening 2020 s. 11). Når socialrådgiveren mister fokus og nærvær, kan det have betydning for relationen til den enkelte borger, da det kan påvirke borgerens oplevelse af at have et trygt rum at åbne sig i. Det kan blive svært at opnå et tillidsfuldt partnerskab, der er baseret på åbenhed og ligeværdighed (Kokkinn, 1998).

2.5.4 De Juridiske rammer der kan give socialrådgiverne udfordringer

Arbejdspres kan forekomme af andre omstændigheder end høje sagstal eller de følelsesmæssige pres, der kan forekomme i arbejdet med udsatte borgere. Inden for det lovgivningsmæssige område forekommer der ofte ændringer, som socialrådgiveren skal være ajourført med. Som offentligt ansat er det socialrådgiverens forpligtelse at yde rådgivning og vejledning til borgeren om de muligheder der er, ifølge lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, jf. lovbek. nr 261 af 13. marts 2024 (RSL) § 5 og forvaltningslov, jf. lovbek. nr. 433 af 22. april 2014 (FVL) § 7, stk. 1. For at vejledningspligten bliver opfyldt, indebærer det, at socialrådgiveren kender loven og de muligheder og ikke mindst begrænsninger denne giver borgerne. Socialrådgiverens arbejde indebærer også at implementere ny lovgivning i praksis, og har ansvaret for, at alle love overholdes, så borgerne får den rette hjælp. Derudover har socialrådgiveren pligt til at sørge for, at borgerne har mulighed for at medvirke i egen sag, jf. RSL § 4.

En anden udfordring består af socialrådgiverens notatpligt. Ifølge offentlighedsloven § 13, stk.1 skal der i alle sager, hvor der træffes en afgørelse, føres notat når der modtages mundtlig eller skriftligt oplysninger der har betydning for sagen. Ydermere skal socialrådgiveren journalisere modtagne eller afsendte dokumenter, hvis de har betydning for sagen eller sagsbehandlingen ifølge lov om offentlighed i forvaltningen, jf. lovbek. nr. 145 af 24. februar 2020 (OFL) § 15, stk. 1. Ifølge ombudsmanden er formålet med journalisering blandt andet at understøtte adgangen til aktindsigt, og sikre nødvendige dokumenter i de enkelte sager (Folketingets ombudsmand, 2021) Er der mangelfuld journalisering, vil dette vanskeliggøre overlevering af sager til kollegaer. Journalisering er også vigtig, da denne synliggør socialrådgiverens arbejde, da vigtige informationer kunne gå tabt, hvis de ikke bliver dokumenteret. Det



er dog ifølge socialrådgiverforeningen journaliseringen, der tager mest tid fra borgerne. I en rapport fra 2013, viser resultaterne at socialrådgivere bruger 80 % af deres tid på at journalisere og 20 % på borgerne (Dansk Socialrådgiverforening, 2013). Som nævnt tidligere tager det tid at skabe en relation til et andet menneske, for at denne relation bliver tillidsfuld og på den måde kan være med til at skabe forandringer. Når socialrådgiverne bruger 80 % af deres tid på at journalisere og kun 20 % på borgerne, er spørgsmålet, om der er tid nok til at kunne skabe denne relation.

3 Problemstilling

Gennem problemfeltet har vi forsøgt at belyse, hvordan relationen mellem socialrådgiver og borger har betydning for udførelsen af det sociale arbejde i jobcenteret. Socialrådgiverne ses udfordret i forhold til de rammer, som det sociale arbejde kan udføres under. Det kommer til udtryk gennem problemer som sygefravær og høje sagsstammer, som kan påvirke socialrådgiverens dømmekraft og ageren i forhold til borgerne. Hvilket kan have den konsekvens, at forløbene bliver forlænget, da det kan påvirke motivation og fremdrift i forløbet i jobcenteret.

Ydermere ses en stigning i andelen af unge, der vurderer deres mentale helbred som dårligt, og at i den andel færdiggør hver 4. ung ikke en erhvervskompetencegivende uddannelse. Dette kan betyde, større risiko for ungdomsledighed, eller at de unge er i større risiko for at blive langtidsledige, hvilket på sigt kan blive et samfundsmæssigt problem. Langtidsledighed kan ydermere medføre en udvikling af eller fastholdelse af eksisterende andre sociale problemer, som f.eks. udfordringer med identitet og anerkendelse fra omgivelserne (Dall, 2015). Selvom kerneopgaven for socialrådgiveren i jobcenteret har et beskæftigelses- eller uddannelsesrettet formål, så må der i arbejdet tages hensyn til andre sociale problemer som f.eks. både fysiske og psykiske helbredsmæssige udfordringer og misbrug. Samtidigt kan den unges selvvalgte mentale helbred og trivsel også være en faktor i tilrettelæggelsen af indsatserne, da denne også kan have betydning for relationsdannelsen og motivationen for forandringerne.

Vi anskuer i dette projekt sociale problemer ud fra Peter Bundesens (2015) definition, som lyder således: ”Dette er en oplevet, uønsket social livssituation, som der er en udbredt opfattelse om, at politiske institutioner har et ansvar for at få løst” (Bundesen, 2015, s. 27). Netop formuleringen ”oplevet, uønsket social livssituation” opfordrer til at forstå livsverdenen hos de udsatte unge, for at vi som socialrådgivere kan forstå borgerens situation, og dermed kunne hjælpe disse borgere i beskæftigelse eller uddannelse. Samtidigt karakteriseres sociale problemer ofte som vilde problemer, hvor borgerens oplevelse af egen



situation spiller en rolle i forhold til, hvordan de sociale problemer håndteres og evt. løses (Bundesen, 2015). Relationen kan i visse tilfælde være et af disse vilde problemer i socialt arbejde, da der i relationsdannelsen sker en række psykiske processer som f.eks. forekomsten af stress eller angst over det ukendte. Afkodning af signaler samtidig med forskellige faktorer som tid, tilknytning og etablering af tillid kan også påvirke udfaldet af borgerens sag. Järvinen & Mik-Meyer (2003) benytter begrebet klientgørelse, hvor borgerens problemer bliver til en sag i systemet. Dermed oversættes problemerne til systemsprog i form af diagnoser og forståelsesrammer, sådan borgerne kan sættes i kategorier i forhold til hvilken hjælp som kan opnås (Järvinen & Mik-Meyer, 2003). Relationen kan dermed være medvirkende til, at borgeren bliver én blandt mange og socialrådgiveren påvirkes i en speciel retning af denne kategorisering. I dette projekt er vi optaget af, hvordan socialrådgiveren kan benytte relationen som arbejdsredskab til, at borgeren opnår den hjælp, som de selv oplever at have behov for. Derfor giver det anledning til at undersøge relationen mellem socialrådgiver og udsatte unge ud fra deres egen oplevelse af den. For dermed at kunne benytte relationen som et middel til at fremme forståelsen af hvilken hjælp eller indsats, der er behov for.

4 Problemformulering

Hvilken betydning for forløbet på jobcentret har den stærke samarbejdsrelation mellem socialrådgiveren og den unge mellem 18 og 29 år?

5 Afgrænsning

Projektet vil tage udgangspunkt i unge i alderen 18 - 29 år med et selv vurderet dårligt helbred. Projektet vil ikke fokusere på, om de unge har en bestemt psykisk diagnose eller anden problemstilling.

Vi har valgt ikke at afgrænse til en specifik ydelse for målgruppen. Dette er valgt, fordi der ønskes et socialfagligt- og borgerperspektiv på mødet mellem socialrådgiveren og den unge, hvor det er relationen, som er fænomenet, vi vil undersøge.

6 Videnskabsteoretiske tilgang

I dette afsnit vil vi beskrive den videnskabsteoretiske tilgang, vi som udgangspunkt har valgt i dette bachelorprojekt. Den videnskabelige tilgang kan bidrage til en sammenhæng, da denne danner grund for vores refleksioner over metodevalg i projektet. I vores projekt vil vi fokusere på, hvordan både borgerne og socialrådgiverne oplever betydningen af deres relation i samarbejdet. Vi ønsker at afklare, hvordan denne relation føles for dem, og hvilken indflydelse den har på deres interaktion og samarbejde (Ringø & Christensen, 2022).



6.1 Fænomenologisk videnskabsteori

Ved at anvende en fænomenologisk tilgang kan vi opnå en dybere forståelse af de unikke oplevelser og perspektiver, de involverede parter besidder. Fænomenologien handler om, hvordan vi opfatter og erkender verden. Her vil fortolkningen være til stede allerede på fænomeniveau, det vil sige, det ikke kan adskille sig fra, hvordan fænomener erfares og er (Egholm, 2014). I et fænomenologiske perspektiv kan verden kun forstås igennem subjektets fortolkning. Man vil derfor ikke kunne adskille subjektet fra verden. I fænomenologien tages der udgangspunkt i, hvordan fænomenet opleves og erfares af de involverede personer fra et førstepersonsperspektiv, i dette projekt omhandler det vores informanter. I fænomenologien er det ontologiske udgangspunkt, at essensen af fænomener er deres eksistens (Egholm, 2014). Idet vi har arbejdet fænomenologisk, har vi gået til "sagen selv", det vil sige vi, at vi har fastholdt et blik for det fænomen, vi undersøger, som det opleves og leves for vores informanter, men også for os selv, hvor vi samtidigt beskriver og indhenter empirisk materiale om fænomenet (Feilberg & Nissen, 2021).

Den tyske filosof Edmund Husserl (1859-1938) foreskrev, at man må iagttage fænomenet gennem en refleksiv tilbageholdenhed, det han kaldte *epoche*. Det betyder, at arbejder man fænomenologisk skal man lægge sin egen forforståelse og teoretisk viden af fænomenet, i vores projekt "relation", væk. Det vil sige, at vores forforståelse og forhåndsviden om fænomenet ikke skal styre projektet, men vi skal være åbne for ny viden og ny forståelse for at forstå fænomenet i et førstepersonsperspektiv (Egholm, 2014). Ifølge Husserl er fænomenologien udpræget induktiv. Husserl understregede vigtigheden i at forstå fænomener i deres fremtrædelse, inden man begynder at analysere og teoretisere, at man skal lade erfaringerne definere teorierne og ikke omvendt (Egholm, 2014). Når vi i projektet arbejder ud fra den fænomenologiske tilgang, er det vigtigt at forstå fænomenerne, som de fremtræder. Der skal ikke fortolkes på informanternes fortællinger men lade dem være, som de er. Vi har gennem vores to interviews forsøgt, uden forforståelse, at forstå informanternes livsverden, som de oplever den. Derfra har vi valgt at fokusere på nogle fænomener, som vi har undersøgt nærmere. Vi har ladet vores indsamlede empiri styre teorivalget, som har hjulpet med forståelsen. Det betyder, vi har valgt teori på baggrund af empirien og ikke omvendt. Data i dette projekt har derfor været prioriteret højt, og dernæst efter vores empiri har været grundigt gennemgået, har vi benyttet os af teorier og begreber (Lysen & Christensen, 2021).



Det har været vigtigt for os i dette projekt, at vi ikke blot skaber en teoretisk fremstilling, men at vi også får fremhævet de oplevede virkeligheder, der præger samarbejdet. Vi antager, at dette i sidste ende kan bidrage til at forbedre praksis og relationer i det sociale arbejde.

Vi har overvejende arbejdet fænomenologisk i analysedelen, men vi kan ikke udelukke, at der opstår steder, hvor vores forforståelse har haft betydning for analysen. Vi har været bevidste om, at vi i forvejen har haft en teoretisk forforståelse af betydningen af relation mellem den professionelle og borger gennem vores uddannelse. Vi har arbejdet eklektisk i forhold til refleksionen, hvor vi har inddraget dele af andre videnskabsteorier for at kunne give analysen flere nuancer og på den måde komme i dybden af de temaer, vi har analyseret.

7 Metodisk tilgang

I dette afsnit vil vi beskrive den kvalitative metode, som danner grundlaget for undersøgelsen i vores bachelorprojekt.

7.1 Kvalitativ metode

I indsamlingen af vores empiri har vi valgt den kvalitative metode, hvor vi gør brug af det kvalitative interview. Den kvalitative interviewmetode er velegnet til at få indsigt i menneskers livsverden, et begreb der stammer fra fænomenologien (Ingemann, Kjeldsen et al., 2018). Ved at vælge denne type for interview, og koble den fænomenologiske retning til det kvalitative interview, vil det kunne give os adgang til vigtige temaer i vores informanternes livsverden. For eksempel hvordan noget opleves og fremtræder for denne person, og hvilken erfaringer og meninger personen har (Ingemann, Kjeldsen et al. 2018).

Udfaldsrummet for mulige svar i det kvalitative interview er mere ubekendt, og man vil her interessere sig for at afdække informantens mening og informantens perspektiv. Dette gøres med samtale, og ved at indgå dialog med de informanter, vi har valgt til dette bachelorprojekt. Det vil være muligt i denne form for interview at spørge ind til det, der bliver fortalt, der kan bedes om uddybninger og der følges op på temaer som informanten selv bringer op, som vi ikke nødvendigvis selv har tænkt over. Det vil sige, vi vil kunne opnå en mere dybdegående empiri og få adgang til flere mulige nuancer af det fænomen, vi undersøger (Ingemann, Kjeldsen et al. 2018). Denne metode kan være svær at arbejde med, da det kan være svært at vide på forhånd, hvordan interviewet vil forløbe. Det har vi været opmærksom på og snakket igennem inden hvert interview, da det blandt andet stiller krav til os om at være gode til at improvisere og holde interviewet på det spor vi havde planlagt (Ingemann, Kjeldsen et al. 2018).

Vi har valgt at gøre brug af lydoptagelser ved vores interviews. For at være mere til stede i interviewet



og bedre koncentrere sig om at stille spørgsmål og indgå i dialog. Fordelen ved at optage samtalen er også, at på denne måde vil der ikke gå information tabt, og man herved har muligheden for at gå tilbage til alt, der er blevet sagt. Hvilket giver mulighed for en detaljeret transskribering, som i tekstform bliver rig på detaljer, og giver gode forudsætninger for denne analyse, vi skal lave (Ingemann, Kjeldsen et. al. 2018).

7.2 Informanter

Vi er interesseret i at undersøge enkelte personers erfaringer og meninger om fænomenet relation. For at kunne opnå en tillid i interviewet, hvor vi vil få en uddybende samtale med vores informanter, har vi valgt at afholde enkeltinterviews. Her har vi haft mulighed for at give den enkelte fuld opmærksomhed, og skabe et trygt rum, hvor der kan deles erfaringer (Ingemann, Kjeldsen et. al. 2018).

Vi have, inden vi fandt vores informanter, et ønske om at finde en ung mellem 18 til 29 år og en socialrådgiver. Som har haft et samarbejde på minimum et år i et på et jobcenter. Da vi har erfaret i problemfeltet at en relation tager tid at opnå. De to informanter i projektet har haft et samarbejde i 1.5 år. Vi har valgt at afholde 2 interviews og ikke flere, da det er specifikt denne relation, vi vil undersøge. Vi er klar over, at undersøgelsen ikke er direkte overførbart til en anden relation mellem en anden borger og en anden socialrådgiver, da denne kan opfattes anderledes af disse parter. Undersøgelsen kan alligevel tydeliggøre tendenser i, hvordan socialrådgiveren kan bruge relationen som arbejdsredskab i det sociale arbejde. Vi valgte at afholde interviewet med den unge før socialrådgiveren. Det for at kunne bringe den unges udtalelser med i interviewet med socialrådgiveren, hvis det gav mening, men også for at se, om den unge have temaer, vi ikke have overvejet som perspektiver, vi kunne inddrage i interviewet med socialrådgiveren.

7.3 Valg af interviewform og interview guide

Når vi arbejder fænomenologisk, er det vigtigt, vi ikke fortolker på informanternes fortællinger, eller stiller spørgsmål, der vil dreje deres forståelse af fænomenet i en bestemt retning (Egholm, 2014). Spørgsmålene har derfor været fokuseret på den pågældende persons livsverden (Egholm, 2014). Vi har derfor afholdt interviewene som semistruktureret interviews, da det dette har givet en retning på interviewene uden at styre dem helt. På denne måde har vi noget at holde os til, hvis interviewet går af sporet, men samtidigt åbner vi op for muligheden om at snakke om et tema som informanten tager op (Ingemann, Kjeldsen et. al. 2018).



Da vi har valgt det semistrukturerede interview, har vi udarbejdet en interviewguide som et hjælpemiddel i interviewsituationen. Interviewguiden er en spørgeguide, som skal hjælpe os at holde en vis struktur i interviewet. På denne måde kan vi holde os på sporet i forhold til undersøgelsen af relationen mellem vores borger og socialrådgiver (Ingemann, Kjeldsen et. al., 2018).

I det første afsnit af interviewguiden har vi udarbejdet en præsentation af projektet og os som undersøgere. Her informeres informanterne om formålet med undersøgelsen, anonymiseringen af informanterne og deres øvrige rettigheder i forhold til datamaterialet. Det gør vi for at sikre, at vi får informantens informerede samtykke til undersøgelsen (Ingemann, Kjeldsen et. al., 2018)

For at holde det semistrukturerede interview overskueligt har vi opdelt spørgsmålene i 3 temablokke, hvoraf Temablok 1 og 2 var opbygget over at opnå viden om informanten og dennes forståelse af ordene trivsel, mental sundhed og relation. Temablok 1 og 2 har til formål at være forudsætningen for at forstå fortællingen i Temablok 3. Disse afholdes ikke fænomenologisk, men har til formål at skabe fortrolighed hos informanterne inden fortællingen startes i Temablok 3 (Ingemann, Kjeldsen et. al., 2018). Vi var opmærksomme på rækkefølgen af Temablokkene. Hos den unge informant valgte vi at starte med at spørge ind til informantens baggrund med håndgribelige spørgsmål for at sikre, at informanten blev mere tryk og afslappet i situationen. Derefter kom temablok 2 som handlede om at få informantens generelle forståelse af ordene, trivsel, mental sundhed og relation. I interviewet med socialrådgiveren byttede vi rundt på Temablok 1 og 2, da vi vurderede, at i et ekspertinterview ville socialrådgiveren have forudsætningerne for at svare på ordenes betydning. I disse temablokke stillede vi direkte spørgsmål, da de var til brug for at danne grundlag i fortællingen senere. Temablok 3 danner som udgangspunkt grundlag for vores fænomenologiske undersøgelse. Her stillede vi primært oplevelsesbaserede spørgsmål for at få fortællingen i fokus. Hos den unge informant tilføjede vi Temablok 4, hvor vi ville afklare informantens erfaringer med andre socialrådgivere end den nuværende. Under begge interviews var vi opmærksomme på at lade tavsheden være, hvis den opstod for at give informanterne mulighed for at reflektere over svarene (Ingemann, Kjeldsen et. al., 2018).

Ved udarbejdelsen af interviewguides, reflekterede vi om skulle sende spørgsmålene til informanterne inden interviewene. Det blev vi enige om ikke at gøre, da vi ikke ville påvirke vores informanternes fortællinger. Efterfølgende har vi transskriberet interviewene til brug for analysen. For gennemskuelighedens skyld har vi i transskriptionen benyttet kursiv, når vores informant lavede udtalelser på egne eller andres vegne.

7.3.1 Overvejelser inden og om interviewene

Forud for begge interviews har vi reflekteret over, hvor interviewene skulle afholdes, for at begge



informanter så vidt muligt kunne være trygge i at besvare vores spørgsmål. Begge informanter fik mulighederne, at interviewene kunne afholdes ved dem, på en cafe eller i et lokale på universitetet. Begge informanter samtykkede til, at interviewene kunne afholdes på universitetet. Her var vi især opmærksom på den unge under interviewet, om personen virkede nervøs eller på anden måde påvirket af at være et sted, personen ikke have været før.

Under interviewene var vi opmærksomme på at give informanterne lov til at tale ud og at der var plads til, at informanter kunne reflektere over deres svar på vores spørgsmål. Vi var opmærksomme på vores eget kropssprog. Her at vi var afslappet, lyttede aktivt til, hvad der blev fortalt ved anerkendende tilbagemeldinger fra os, f. eks; ja, smil og nik for at opmuntre informanten til at fortsætte sin fortælling. Vi prøvede på at være rolige og nærværende, her ved at holde øjenkontakt og være opmærksomme på vores informanter, så de kunne udfolde deres synspunkter (Ingemann, Kjeldsen et. al. 2018). Vi informerede vores informanter om muligheden for, at interviewet pauses og evt. udsættes, hvis der opstod behov for det. Dette for at give informanterne mulighed for at afgive fortællingen på deres præmisser.

7.4 Mulige fejlkilder ved indsamling af data

I interviewet med den unge, observerede vi, at personen var tilbageholden i starten med svar, men at personen blev mere tryk i situationen, da vi havde været i gang lidt tid. Ved at optage samtalen oplevede vi, at vi havde nemmere ved at være nærværende i samtalen. Dette skete ved, at vi kunne holde øjenkontakt og vise en oprigtig interesse i det, der blev sagt. Efter interviewet, på vej ud af bygningen, fortalte informanten, at det havde været lidt svært at åbne sig op i starten, da personen ikke kendte os, men at vedkommende følte sig tryk til sidst. Dette har givet os en refleksion over, om vi har fået det helt fulde billede af informantens oplevelser.

8 Definition af trivsel

Vi har i problemfeltet erfaret, at både sundhedsstyrelsen og WHO skriver, at mental sundhed er en tilstand af trivsel, men at hverken sundhedsstyrelsen eller WHO definerer trivsel. Vi vil i dette afsnit definere trivsel ud fra sociolog Eggert Petersens definition fra 1967, samt inddrage professor Per Schultz Jørgensens definition. Derudover vil vi komme ind på forskellen på, hvilket perspektiv man anskuer trivsel og til sidst redegøre for den definition, vi ser på trivsel i dette projekt.

Sociolog Eggert Petersen kom med et af de første bud på en trivsel model i hans doktordisputats om sanktioner og trivsel i 1967. De daværende trivselsbegreber var enige om, at trivsel er for det første et



begreb, der vedrører det enkeltes individs samspil med et eller flere miljøer. For det andet er trivsel et begreb, som vedrører relationen, hvor på den ene side er, hvad individet forventer, ønsker eller har behov for, og på den anden side hvad miljøet kan opfylde og give mulighed for at tilfredsstille (Petersen, 1967). Som Petersen skriver, så er begreberne på trivsel ikke dynamiske. Man kan ikke ud fra denne definition beskrive, hvordan trivsel udvikler sig i samspillet mellem personen og det pågældende miljø (Petersen, 1967). Eggert Petersen definition på trivsel er; ”trivsel kan defineres som den til en given tid i personen eksisterende generelle tendens til at erfare en tilfredshedsreaktion (Petersen, 1967 side 144)”. Eggert Petersen skriver, at definitionen af trivsel angiver, at trivsel er en følelsesstilstand, som udtrykker, hvorledes en persons behov er tilfredsstillet efter et samspil med et givent miljø. Følelsesstilstanden vil her vise sig som god trivsel eller dårlig trivsel. Psykologisk set siger, Eggert Petersen, at det er afgørende, at trivsel ses som en dynamisk selvstændig kraft. Hermed menes, at er en person i trivsel, så er der større chancer for, at personen vil erfare en ny positiv tilfredshedsreaktion, end hvis personen have været i dårlig trivsel. Det er ikke kun trivslen der har indflydelse på, om personen opnår en tilfredshedsreaktion i en ny samspilssituation, Her afhænger det også af de miljøpåvirkninger personen udsættes for i situation, samt hvilken forventninger personen har om situationen. Eggert Petersen siger i forhold til dette, at en person i trivsel kan være utilfreds med visse forhold, hvor en person i dårlig trivsel kan være tilfreds (Petersen, 1967). Hertil uddyber Eggert Petersen, at en enkelt dårlig tilfredshedsreaktion vil ikke medføre at en person i trivsel vil komme i mistrivsel, men bliver personen vedvarende udsat for dårlige tilfredshedsreaktioner, vil personen til sidst komme i mistrivsel. Ifølge Eggert Petersen afhænger trivsel af to faktorer. For det første; forventninger, her hvad en person forventer af livet og sine omgivelser. For det andet; modtagelsen, hvad man faktisk modtager eller oplever i forhold til sine forventninger (Petersen, 1967).

Professor Per Schultz Jørgensen har arbejdet videre med Petersens definition af trivsel, han definerer trivsel således: Trivsel er et udtryk for et velbefindende, der giver det enkelte menneske følelsen af overskud, gåpåmod, handlekraft og glæde ved livet (Schultz Jørgensen, 2024). Ligesom Eggert Petersen mener Schultz Jørgensen, at trivsel er en persons egen opfattelse eller følelse af sin egen situation. Schultz Jørgensen har delt trivsel op i 4 synsvinkler, som har været med til at danne en forståelse af trivsel:

1. En personorienteret, hvor det vigtige er personens almene tilstand.
2. En kognitivt orienteret tilstand, her fokuseres der på graden af opfyldelsen af personens forventninger.
3. En socialpsykologisk tilgang. Her med vægt på personens sociale samspil med omgivelserne og



aktive deltagelse. Her også et blik for muligheden for indflydelse.

4. En sociologisk vinkel. Her lægges der vægt på trivsel fremmende vilkår, såsom materielle forhold og uddannelses- og kulturtilbud (Schultz Jørgensen, 2024).

Ved de fire synsvinkler har Schultz sat et fokus på, at man skal være opmærksom på i hvilken kontekst, man undersøger trivsel i. For det er ikke helt uvæsentligt, hvis man undersøger unges trivsel i uddannelsessystemet, at man her har et blik for alle vinklerne, da alle har en betydning for unges trivsel. Wistoft og Qvortrup påpeger, at det er væsentligt når man undersøger trivsel eller mistrivsel, at der er forskel på, hvilken perspektiv man vælger at undersøge ud fra og om det er den biologiske eller fænomenologiske perspektiv (Qvortrup & Wistoft, 2024). Det biologiske perspektiv er ofte det, der henvises til i den offentlig debat, når der omtales mistrivsel. Det biologiske perspektiv ses fra et sundheds- og sygdomsfænomen. Her fremstilles trivsel som noget man rammes af. Er man syg, er man i mistrivsel. Er man rask er man i trivsel (Qvortrup & Wistoft, 2024).

Når man iagttager trivsel og mistrivsel gennem fænomenologisk perspektiv, ses det som et udtryk for en persons selvforhold. Det betyder, at når personen trives, lever en selv eller de ydre forhold op til ens forventninger om et godt liv. Derimod hvis personen mistrives, lever man ikke selv eller ens livsbetingelser op til ens forventninger (Qvortrup & Wistoft, 2024). Det vil sige, at en persons trivsel og mistrivsel er afhængig af de ydre vilkår, der leves under. Personens egen personlige indstilling og ikke mindst, hvordan man forstår begrebet trivsel (Qvortrup & Wistoft, 2024).

Vi anskuer i dette projekt trivsel ud fra et fænomenologisk perspektiv, da vi vil undersøge trivsel ud fra personens egne oplevelse og fortællinger i de miljøer, som vores informanter bevæger sig i. Vi bestemmer ikke hvilken synsvinkel, som anlægges i forhold til trivselsbegrebet, da vi mener, at begrebet trivsel ikke kan kategoriseres så skarpt. De miljøer som f.eks. i hjemmet, skolen eller på arbejdspladsen mv. som personen bevæger sig i, hænger sammen i forhold til deres livsverden. I socialt arbejde arbejdes der helhedsorienteret, så socialrådgivere vil arbejde ud fra, at der skal være balance i arbejdslivet og privatlivet, hvilket kan give borgeren en oplevelse og følelse af trivsel.

9 Teori

Dette afsnit vil redegøre for de hovedteorier, vi har valgt i analysen. Teorierne benyttes til at tydeliggøre temaerne der kom frem under interviews med vores informanter og kan hjælpe med at fremme en teoretisk forståelse af informanternes virkelighed. I analysen vil vi inddrage andre teorier sammen med dem, vi har valgt som hovedteorier, for at belyse problemstillingen fra flere vinkler.



9.1 Transaktionsanalyse

I dannelsen af relationen mellem en socialrådgiver og en borger vil samtalerne være en af socialrådgiverens vigtigste arbejdsredskaber. Det er ved interaktion i samtalerne, at borgeren og socialrådgiveren kan lære hinanden at kende og få et indtryk af den andens handle- og kommunikationsmønstre. Samtalerne mellem socialrådgiver og borger skal have et beskæftigelsesrettet formål, hvilket er at hjælpe borgeren med at vælge indsatser, som er meningsfulde for borgeren. I disse samtaler foregår en forhandling i den forstand, at socialrådgiveren og borgeren i samarbejde fortolker og giver mening til de indsatser, processer og effekter, der løbende sættes i værk og skabes (Kongsgaard, 2017). Et gennemgående tema i empiriindsamlingen var kommunikation i forhold til, hvordan budskaber afsendes og modtages, og hvordan dette påvirkede relationen og effekten af indsatserne. Vi er klar over, at vi har indsamlet dialogen gennem fortællinger, men derfor har vi også fænomenologisk et billede af, hvordan opfattelsen har været hos vores informanter. Begge har beskrevet situationer, hvor de har oplevet stærke emotioner i forbindelse med en dialog, hvor den ønskede effekt af samtalerne udeblev. Her kan transaktionsanalysen hjælpe med at analysere disse samtaler samt de reaktioner, som udsprang herfra.

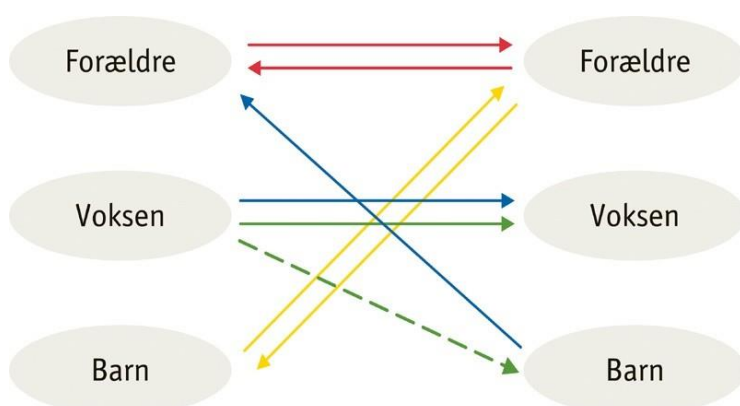
9.1.1 En analyse af adfærd

Ifølge Berne (1964) er transaktionsanalyse et system, der kan bruges til at forstå menneskers adfærd, så man kan forsøge at ændre menneskers adfærd, hvorved man kan forudsige menneskers adfærd. Berne argumenterede for, at mennesker har en anerkendelsestrang iboende i sig som en videreudvikling af den stimulustrang, som mennesket bliver født med. Anerkendelsestrangen kan stimuleres gennem ”klap”, som kan gives gennem hilsner, nik, at sige goddag eller gennem samtale. ”Klappene” har betydning for udviklingen som menneske og hvordan man agerer i forhold til sine relationer. Det er forskelligt, hvor mange ”klap” vi hver især har behov for, så man skal passe på i forhold til over- eller understimulering, da det også giver et indtryk af adfærden. Et ”klap” kan derfor anvendes som fundamentet i vores sociale sammenhænge.

9.1.2 Transaktionsmodellen

Berne har udformet transaktionsmodellen som kan bruges til at analysere transaktionerne mellem 2 personer. Transaktionsmodellen kan se ud på flere måder, når man analyserer. Man kan lave en model af hver transaktion. Modellen herunder viser en blanding af hvordan alle stimuli kan sendes ud og dermed afføder en reaktion:

Figur 9.1.2: Transaktionsmodellen



Kilde: (Aagaard, 2015)

I transaktionsanalysen har vi alle 5 egotilstande, som kan beskrives som: ”et samhørende system af følelser, og operationelt som et samhørende sæt af adfærdsmønstre” (Berne, 1964 s. 27). Ifølge Berne vil et individ, i enhver given situation, befinde sig i en egotilstand ved sociale sammenhænge. Denne egotilstand er et udtryk for en Forælder, en Voksen eller et Barn.

Figur 9.1.2 viser egotilstandene, hvor pilene viser transaktionerne. Der sendes en stimulus den ene vej, som vil afstedkomme en reaktion den anden vej. Forældre kan komme til udtryk afhængigt af, hvordan det kendte og trygge reaktionsmønster i forhold til opdragelsen kommer til udtryk.

En stimulus eller reaktion i egotilstanden Forældre vil typisk ligne de adfærdsmønstre som egne forældre havde i barndommen. Egotilstanden Forældre kan deles op i den kritiske Forælder og den omsorgsfulde Forælder. Man vil typisk vise en adfærd som sine egne forældre (eller andre betydningsfulde voksne) med samme sindstilstand som de havde i form af ordvalg, holdning, følelse, gestus osv. Et andet sæt egotilstande repræsenterer Barnet og kommet til udtryk på 2 måder. Enten ved det tilpassede Barn, som tilpasser sin adfærd til forældrenes ønske, ved at blive sur eller gennem gråd, eller det naturlige Barn, som er et udtryk for oprør og spontanitet. Det kan vise sig gennem intuition, skabertrang og den spontane lyst og glæde. Den sidste egotilstand er den Voksne som er en nødvendighed for at overleve. Den Voksne kommer til udtryk ved rationalitet, fornuft, skelen og tilpasning. Det er forskelligt, hvordan disse tilstande interagerer med hinanden, men de kommer til udtryk ved den adfærd der kommet til syne ved en stimulus (Berne, 1964).



9.1.3 Transaktionstyper

I en transaktionsanalyse er der forskellige typer af transaktioner, som kan påvirke kvaliteten af kommunikationen. Der er tale om komplementære, krydsede og skjulte transaktioner. Kommunikationen vil typisk foregå gnidningsløst, når transaktionerne er komplementære.

Der er to typer af komplementære transaktioner. Den simple transaktion forekommer, når en egotilstand kommunikerer med en tilsvarende som f.eks. Voksen – Voksen, når man løser et problem, eller Barn – Barn når der leges. Kommunikationen er symmetrisk, letforståelig og uden skjulte dagsordner. Den anden type komplementærtransaktion er, når Forældre kommunikerer med Barn. Her er kommunikationen asymmetrisk, da der kommunikeres på forskelligt kompetence- og erfaringsniveau, men holdes ukompliceret ved en tydelig rollefordeling, som er accepteret af begge parter. Denne kommunikation kan i princippet fortsætte i en uendelighed uden komplikationer.

Kommunikationen ophører derimod ved krydsede transaktioner. Her kan stimulus afsendes fra Voksen – Voksen, men reaktionen kan krydse ved f.eks. at være Forælder – Barn eller omvendt.

Kommunikationen er asymmetrisk og det er ofte her, der sker misforståelser, som kan afstedkomme uenigheder. Den mest komplicerede transaktion forekommer, når der sker skjulte transaktioner. Det sker f.eks. når det virker som om, at der tales Voksen – Voksen, men der under overfladen tales Voksen – Barn. Kommunikationen er uklar, asymmetrisk og kan være præget af skjult magtforhold. Her kan benyttes ironi og der kan underlæggende være en leg med hinandens forståelse af stimuli (Berne, 1964). I dette projekt vil vi benytte transaktionsanalysen til at belyse den adfærd, som kommunikationen kan afstedkomme. Transaktionsanalysen kan både benyttes af socialrådgiveren til at forstå adfærden hos borgeren, og også til at tilpasse sine svar og/eller reaktioner hensigtsmæssigt.

9.2 Axel Honneths anerkendelses teori

Under indsamlingen af vores empiri er vi blevet opmærksomme på at anerkendelse er en væsentlig faktor i samarbejde mellem socialrådgiveren og borgeren. Ved indsamlingen af vores empiri blev det tydeligt for os, at denne del var en vigtig faktor især for den unge, at vedkommende følte sig set og hørt. Ifølge Carl Rodgers (1951, 1961) skal man, for at kunne bidrage til forandring møde den anden person, først og fremmest indleve sig i den anden person, møde den anden med respekt og varme. Når man møder borgeren med en sympatisk og accepterende holdning, samt udvise varme, tolerance og respekt, vil man på denne måde kunne hjælpe borgeren med at se sig selv på en anden måde. Rodgers pointe var, at når borgeren begynder at se sig selv med den accepterende og respektfulde holdning som socialrådgiveren udviser, så er det her forandring kan ske (Eide & Eide, 2004). Vi vil ud fra vores viden i den indsamlet empiri, gøre brug af teori om anerkendelse, for at undersøge betydningen af



anerkendelsen i samarbejdet mellem borger og socialrådgiver.

Professor og filosof Axel Honneth mener, at gensidigt anerkendelse er noget, man skal kæmpe for. Anerkendelse ikke er noget, der er givet på forhånd. Ifølge Honneth kan individet ikke udvikle en vellykket identitet uden anerkendelse. For at et menneske evner at fungere som et socialt vellykket individ, både af autonomi og individualitet (Høilund & Juul, 2015). Hvis et individ har en opfattelse af sig selv, men som ikke anerkendes af familie, retsorden eller samfundet, kan denne opfattelse være en illusion eller en subjektiv vished, som ikke har viden om dette individ. Honneth mener, at det er de fællesskaber, som man er en del af, som sætter grænser for, hvad der kan anerkendes og hvad der så bliver virkelighed (Høilund & Juul, 2015). Honneth fremhæver, at de sociale relationer har betydning for udviklingen af en praktisk anvendelig personlig identitet. Honneth har delt hans anerkendelse teori op i tre sfære, som har betydning for en vellykket identitetsdannelse (Høilund og Juul, 2015).

9.2.1 De tre anerkendelsesformer

De tre sfære i Honneths anerkendelses teori er; Privatsfæren, det retlige sfære og den solidariske sfære. Her udgør anerkendelsen i de tre sfærer, hvor individet må erfare alle former for anerkendelse for at kunne udvikle sin identitet (Honneth, 2003). Da alle tre anerkendelses former har betydning for det enkelte individs udvikling.

Den første, privatsfæren, angår de menneskelige primærrelationer, her menes de kærlighedsmæssige bindinger mellem få personer, så som forældre og børn (Høilund & Juul, 2015). Disse relationer sammenfattes under begrebet kærlighed, hvor anerkendelsen er følelsesmæssig og kropsbaseret. I denne sfære er det positive selvforhold at skabe en balance mellem selvstændighed og emotionel binding. Barnet vil gennem kærlighedsanerkendelse udvikle selvtillid, som vil gøre barnet i stand til at være alene med sig selv. Denne sfære er ifølge Honneth den elementære form for anerkendelse. Selvtilliden denne anerkendelsesform medfører, at individet sættes i stand til at handle, kommunikere og tage del i fællesskabet (Høilund & Juul, 2015).

Den retslige sfære bygger på en forståelse af for det enkelte individs ret og værd. Det betyder, er der ikke reel anerkendelse af den enkelte borger, har de formelle rettigheder ikke virkning. Honneths pointe er, at borgernes rettigheder skal respekteres i praksis, at borgerne tillægges samme moralske tilregnelighed som alle andre. Denne anerkendelses form har fokus på ligebehandling (Høilund & Juul, 2015). Individet vil kunne opnå selvrespekt eller agtelse for sig selv gennem de universelle rettigheder, som et lige medlem af samfundet (Honneth, 2003).

Den sidste sfære, den solidariske sker gennem relationen til gruppen, fællesskabet eller samfundet



(Honneth, 2003). Anerkendelsen i den solidariske sfære er en anerkendelse af det, der gør individet unikt. Her en anerkendelse af individets livsstil, værdier eller egenskaber. Denne form for anerkendelse medfører den tredje praktiske forholden til sig selv, nemlig værdsættelsen af at være et medlem af fællesskabet (Honneth, 2003).

9.2.2 De forskellige former for krænkelse

Alle tre anerkendelsesformer har forskellige former for krænkelse, som vil vise sig som negative moralske oplevelser hos borgeren. Honneth har sammenfattet de tre krænkelse som; kropslige krænkelse, nægtelse af rettigheder og nedværdigelse af livsformer (Høilund & Juul, 2015). Den kropslige krænkelse, angår fysiske overgreb, som er rettet mod den kropslige identitet. Dette er den mest elementære krænkelse der kommer til udtryk som det negative spejlbillede af kærlighed. Disse krænkelse kan være voldelige overfald, så som voldtægt eller tortur, der gør skade på den fysiske integritet og individets grundlæggende selvtillid. Overfald som disse vil få individet til at sætte spørgsmålstegn ved kærlighedens kontinuitet. Det er ikke smerten ved de fysiske overgreb der er krænkelsen, men bevidstheden om ikke at blive anerkendt (Høilund & Juul, 2015). Den anden form for krænkelse påvirker individets sociale integration. Disse krænkelse kan være i form af individets oplevelse af frakendelse af bestemte rettigheder. Disse er ofte bestemt ved gruppetilhørsforhold så som etnicitet, køn eller alder. Når borgeren oplever en form for retstæb, vil dette nedbryde borgerens selvagtelses (Høilund & Juul, 2015). Den sidste krænkelse går fra harmløs til stærke former for stigmatisering. Krænkelsen består her i, at visse livsformer og virkelighedsopfattelser nedværdiges. I stedet for at anerkende og understøtte disse mulige livsformer, så de tilskrives en lavere social status. Når man frakender værdien af et individs egen positive livsform, vil det nedbryde individets selvværd, og individet vil føle at man ikke er værdsat som man er. Honneth opfatter denne form for krænkelse, som et psykisk modstykke til fysisk sygdom. Symptomer på denne form for krænkelse er ofte skam og vrede (Høilund & Juul, 2015).

9.3 Tilknytningsadfærd

Gennem vores indsamling af empiri er vi blevet opmærksomme på betydningen af tilknytningen i relationen. Vores informanter talte om brudte løfter og deres betydning for samarbejdet, samt hvilken betydning den har for den fælles relation.

Bowlby har udviklet en tilknytningsteori, der er inspireret af Ainsworths tilknytningsmønstre. Denne teori er et forsøg på at forklare vores tilknytningsadfærd og hvordan denne udvikles allerede i de tidlige



leveår, men også udvikles igennem livet (Eide & Eide, 2004).

9.3.1 Tilknytnings- og adfærdssystem

Tilknytningen er en faktor i dannelsen af en god relation og har betydning for samarbejdet mellem hjælper (socialrådgiveren) og borgeren. Tilknytningssystemet er et medfødt adfærdssystem, som dannes i alle mennesker i deres tidlige år, hvor man udvikler tilknytningsmønstre, som følger mennesket gennem hele livet. Det er et system, som aktiverer beskyttelse fra vores omsorgspersoner ved fare. Modsat tilknytningssystemet har mennesket også et adfærdssystem, hvor mennesket er nysgerrig på og udforsker sine omgivelser, når der ingen fare er. Disse adfærdssystemer er komplementære og er aldrig fuldt aktive på samme tid. Systemerne er vigtige for socialrådgiveren i arbejdet med borgerne. Borgeren kan fra sine tidlige år have tillært sig nogle faste adfærdsmønstre for, hvordan de reagerer, når tilknytningssystemet aktiveres (Rygaard & Rasmussen, 2021). Det stiller krav til socialrådgiverens relationsevne. En evne der udvikles og stimuleres livet igennem via interaktioner med omsorgspersoner. Denne evne kan trænes og udvikles i uddannelse, på kurser og gennem supervision og knytter sig både til socialrådgiveren som menneske og som fagperson (Møller 2014).

9.3.2 Tilknytningsmønstre

I tilknytningsteorien arbejdes med 4 typer af tilknytningsmønstre, hvor den ene kvalificeres som tryk og de andre som utrykke. Socialrådgiveren kan ikke på forhånd vide hvilke, adfærdsmønstre en borger har dannet i sin tidlige barndom, men undersøgelser har vist at 40 % af befolkningen har et utrygt tilknytningsmønster (Rygaard & Rasmussen, 2021). Det er ikke nødvendigvis dårligt at have et utrygt tilknytningsmønster, men det kan give socialrådgiveren en forståelse af, hvorfor borgeren handler som denne gør og kan i samarbejde med borgeren synliggøre disse handlemønstre.

9.3.2.1 Tryk tilknytning

Har man udviklet et trygt tilknytningsmønster, betyder det, at man har oplevet sine omsorgspersoner som værende omsorgsfulde, forudsigelige og at de har taget initiativ til samspil. De primære omsorgspersoner vil typisk være forældrene, men kan også være andre betydningsfulde voksne, som mennesket har mødt gennem sit liv. Disse omsorgspersoner har været både fysisk og psykisk tilgængelige. Det betyder, at personer med dette tilknytningsmønster oplever typisk andre som forudsigelige, pålidelige, accepterende og behagelige med gode intentioner. De vil derfor møde andre med en åben kommunikation og kan balancere mellem nærhed og afstand i deres relationer. De vil



dermed ikke benytte ekstrem klæbende eller afvisende adfærd, idet de er trygge ved det andet menneskes adfærd, og de stoler på de hensigter, som den anden kommer med (Kvello, 2010).

For socialrådgiveren vil et trygt tilknytningsmønster anses som værende det ideelle i en samarbejdssituation, da disse personer bliver åbne og positive i kontakten med hjælperen. De vil have en evne til at blive personlige og dybe i kontakten i takt med at relationen udvikles. Det betyder, at de vil være i stand til at give og modtage støtte fra andre. De vil have en veludviklet evne til at tilpasse sig, når de møder modstand, og de finder hurtigt en strategi til at komme videre (Kvello, 2010). Det trygge tilknytningsmønster er netop den type som socialrådgiveren skal tilstræbe at skabe ved relationsdannelsen. Dette sker gennem forudsigelighed og ved at give borgeren en oplevelse af at hjælpen gives, når den søges.

9.3.2.2 Utryg og ambivalent tilknytning

Mennesker med et utrygt og ambivalent tilknytningsmønster har også oplevet at få kærlig respons og omsorg fra sine omsorgspersoner. Omsorgspersonerne har imidlertid været uforudsigelige og kun periodevis været fysisk og psykisk tilgængelige. Disse mennesker har skulle forstærke deres signaler for at opnå responsen. Deraf kommer ambivalensen. Mennesker med et ambivalent tilknytningsmønster er bange for at bliver overset og reagerer derfor følelses- og adfærdsmæssigt stærkt, ved at blive opmærksomhedskrævende, selvcentrerede, egoistiske og dominerende. Disse mennesker er krævende og ukritiske i kontakten, hvilket kan komme til udtryk som klæbende, med et stort behov for at søge bekræftelse. Deres evne til dyb kontakt varierer, og de kan hurtigt kan føle sig afvist, hvis andre ikke er lige så åbne i kontakten. Samtidigt søger de bekræftelse, men er samtidigt forberedt på at blive afvist og afviser gerne først for at beskytte sig selv. Når mennesker med et ambivalent tilknytningsmønster søger hjælp, vil de typisk appellere til eller påvirke modpartens samvittighed, og de er meget optaget af, hvad andre tænker om dem. De er også følelsesmæssige og reagerer meget kraftigt ved brug af deres følelser. De overdriver og dramatiserer problemerne, men det er ofte fordi de er overvældede og ikke ved, hvordan de skal problemløse. Derfor kan de opfattes som hjælpeløse og mere umoden, end de reelt er. De anvender mange strategier og skifter dem ofte uden tålmodighed til at vente på en effekt (Kvello, 2010). Denne type kan være svær at arbejde med i samarbejdsrelationer, idet de vil skifte mellem indsatser uden at give dem en reel chance. Relationen kan være i risiko for ikke at blive fuldt dannet, da mennesker med et ambivalent tilknytningsmønster vil afvise socialrådgiveren hurtigt af frygt for afvisning fra socialrådgiveren. Her er det vigtigt, at socialrådgiveren er vedholdende og gennem sin adfærd viser, at denne ikke afvises let.



9.3.2.3 Utryg og undvigende tilknytning

Mennesker med et utrygt og undvigende tilknytningsmønster kan af andre blive forvekslet med mennesker med et trygt tilknytningsmønster. Det skyldes, at disse mennesker er gode til at skjule deres stress og emotionelle adfærd. For disse mennesker har omsorgspersonerne været fysisk og psykisk utilgængelige. Omsorgen og responsen har været så begrænset, at disse mennesker har lært, at de skal klare sig selv. De hverken søger eller forventer omsorg. De forklarer hellere emotioner end oplever dem og fremstår som kontrolleret følelsesmæssigt, fordi de anser andre som upålidelige og derfor ikke vil afsløre sine sande følelser. Disse mennesker accepterer sig selv, men kan være påståelige og usikre i sociale situationer (Kvello, 2010). Disse mennesker kan være svære for socialrådgiveren at opspore og agere på, men her skal socialrådgiveren være opmærksom på selve forklaringerne. Er de faktuelle og bortforklarer emotionerne, kan det være tegn på mennesker med et undvigende tilknytningsmønster. Også her er det vigtigt at vise disse mennesker forudsigelighed og vedholdenhed.

9.3.2.4 Utryg og desorganiseret tilknytning

Mennesker med et utrygt og desorganiseret tilknytningsmønster har oplevet omsorgspersoner som har virket skræmmende for dem. De har oplevet overgreb og/eller krænkelser, der har lært dem vigtigheden i, ikke at fremprovokere reaktioner fra omsorgspersonerne. Denne gruppe inddrager ikke omsorgspersoner, når de har behov for hjælp og støtte af frygt for nye overgreb og/eller krænkelser. De kan fryse i situationen, eller kan udvise en modsatrettet adfærd som at smile ved angstprovokeret gråd, og snarere vil trøste omsorgspersonerne frem for at hjælpe sig selv. De er ofte mere fokuseret på andres følelser end deres egne. Derudover kan de have en adfærd, hvor de fremprovokerer vrede hos andre for at være i kontrol med situationen. Der vil være en konstant stime af modsatrettede reaktioner, da disse mennesker konstant afprøver omgivelserne for at teste, hvordan reaktionerne er. De kan fremstå som fjendtlige og kontrollerende overfor andre (Kvello, 2010). Dette kommer til udtryk gennem kommunikationen der kan være præget af brud i fortællingen, emneskift eller pludselige stop i samtalen (Eide & Eide, 2004). Socialrådgiveren skal være nænsom i samarbejdet med denne type mennesker, idet de allerede har traumer med i bagagen. Her er det vigtigt, at tilknytningshistorien bliver kendt for borgeren, sådan at socialrådgiveren kan arbejde med en ændring i tilknytningsmønstret (Eide & Eide, 2004).

9.3.2.5 Mønstre kan ændres

Tilknytningsmønstrene er ikke konstante gennem livet, men kan ændres, hvis mennesket oplever



omsorgspersoner, som udviser en anderledes adfærd end de tilknytningsmønstre, der tilegnes gennem barndommen. Disse tilknytningsmønstre kan socialrådgiveren bruge til at arbejde målrettet med en adfærd, der gør borgeren tryk (Eide & Eide, 2004). Gennem erfaringer med omsorgspersonen (socialrådgiveren) kan borgeren selv blive i stand til at regulere sine følelsesmæssige tilstande og selv vende tilbage til en basal følelse af tryk. Når denne tilstand er opnået, kan udforskningssystemet aktiveres og der kan motiveres til forandringer i borgerens liv. Dette kræver, at socialrådgiveren er i stand til at skabe en tryk relation til borgeren gennem gentagne gode erfaringer med at opnå hjælp, når denne opsøges. Oplever borgeren derimod ikke at opnå den hjælp, som borgeren søger, kan der aktiveres et undvigende, ambivalent eller desorganiseret tilknytningsmønster, hvor borgeren ikke har tillid til hjælpen som socialrådgiveren tilbyder (Rygaard & Rasmussen, 2021).

9.4 Afværgemekanismer

Vi blev i problemfeltet opmærksomme på, at de rammer som socialrådgivere arbejder under, kan have en betydning for socialrådgivernes trivsel og faglighed. Vores informant, socialrådgiveren Janne, fortalte om hendes oplevelser med blandt andet stress, høje sagsstammer og journalisering. For at blive klogere på, hvilken betydning de arbejdsmæssige rammer har for relationsdannelsen mellem socialrådgiver og borger, socialrådgiverens trivsel og kvaliteten af samarbejdet, vil vi anvende Michael Lipskys teori om afværgemekanismer. Ifølge Lipsky er der ofte et krydspres mellem det socialrådgiveren kan tilbyde borgeren og det borgeren forventer. Der er begrænsede ressourcer til at udføre arbejdet og borgernes forventning til hjælp ofte overstiger de ressourcer, der er tilgængelig. Lipskys afværgemekanismer kan bruges til at forklare socialrådgiverens måde at håndtere de krydspres, der kan opstå (Christensen, 2021). Den første er rationering som omhandler det tidsforbrug borgeren pålægges, når de henvender sig for at få hjælp. En metode til at reducere tidsforbruget, er ved at borgerne skal møde op på kommunen, frem for at socialrådgiveren besøger dem derhjemme. Rationering kan også ske ved, at man standardiserer kvaliteten af den service der tilbydes. Det betyder, at man giver borgerne ensartet ydelser, fordi man på forhånd har rammesat kategorier for borgerne. På denne måde skal der ikke bruges tid på at tage stilling til hvilken hjælp, borgeren har brug for, da det på forhånd er rammesat (Christensen, 2021). Den anden afværgemekanisme er prioritering også kaldt creaming. Her vil socialrådgiveren evt. på grund af tidspres, prioritere de borgere, der har større chance for at komme i uddannelse eller beskæftigelse. Således vil de borgere, der har længere vej til uddannelse eller beskæftigelse blive lagt i bunden af bunken. Her anvender Lipsky også begrebet worker bias, som henvender sig til socialrådgiveren egen subjektivitet for prioritering af borgerne. Der kan være borgere, som socialrådgiveren anser som værdige til at få ekstra hjælp. Omvendt kan socialrådgiveren nedprioritere

Side 36 af 64



borgere, som vedkommende ikke finder værdige til hjælpen. (Christensen, 2021). Den sidste afværgemekanisme er kontrol af klienter, som er måden bureaukratier er indrettet på. Hvorpå rutiner og procedure kan opretholdes ved, at borgerne formes til at opføre sig forudsigeligt. En kontrol af borgerne er, at socialrådgiverne har muligheden for at sanktionere borgere, hvor der ikke ses den ønskede adfærd (Christensen, 2021).

10 Perspektiver på socialt arbejde

De forskellige perspektiver i socialt arbejde leverer forskellige værdier og menneskesyn på individets sociale problemer. Som socialrådgiver kan det farve, hvordan man opfatter borgerens situation. Dette projekt har til formål at undersøge de unges og socialrådgiverens oplevelse af relationen og samarbejdet i mødet på jobcentret. I denne opgave har vi valgt det interaktionistiske perspektiv sammen med det læringsteoretiske perspektiv, fordi samspillet mellem vores informanter og den adfærd, det medfører, danner grundlag for vores analyse. I det interaktionistiske perspektiv er der et fokus på samspillet i relationen, som er kernen i vores problemformulering. Vi vil undersøge, hvad der sker, når mennesker står ansigt til ansigt med hinanden, som f. eks, når borger og socialrådgiver møder hinanden på et jobcenter. Det centrale er, når forskellige relationer udvikles; interaktion, samspil og kontakt mellem mennesker.

Heri består den fænomenologiske del af projektet, hvor vi vil forsøge at forstå verden, som den opleves af socialrådgiveren og borgeren. I det interaktionistiske perspektiv er man optaget af mikrosituationer, hvorfor man kan miste blikket for de større rammer i situationen. Det vil vi være opmærksomme på ved at inddrage socialrådgiveren organisatoriske og politiske rammer for at belyse påvirkningen herfra. Ved det læringsteoretiske perspektiv er man optaget af menneskers adfærd og hvordan adfærd og miljø gensidigt påvirker hinanden. Her er vi optaget af, hvordan adfærden påvirker relationen, og hvordan adfærd i relationen kan ændres i forhold til tidligere erfaringer (Hutchinson & Oltedal, 2019).

11 Analyse

Vores analyse er baseret på de temaer, som der blev synliggjort under vores kvalitative undersøgelse. Vi er i dette projekt optaget af relationen som fænomen, men også i borgerinddragelsen, der er en del af lovgivningen, som socialrådgiveren har til opgave at forvalte. I RSL § 4 står: ”Borgeren skal have mulighed for at medvirke ved behandlingen af egen sag.” Ifølge denne paragraf er det kommunens opgave at tilrettelægge sagsbehandlingen sådan, at borgeren kan udnytte denne mulighed. Her hæfter vi



os ved ordet medvirke. Denne del af loven skal sikre borgerens rettigheder til at have medindflydelse på egen sag, men den sikrer ikke medbestemmelse eller selvbestemmelse (Sjelborg, 2015). Der står dermed heller ikke noget i loven om, hvordan socialrådgiveren skal arbejde med denne borgerinddragelse. Med andre ord tager man ikke stilling til relationens betydning i forhold til, om det sociale arbejde lykkedes. Vi vil i analysen belyse, hvordan samarbejdet og relationen påvirker socialrådgiverens arbejde med de unge.

11.1 Introduktion af informanter

Vi vil i dette afsnit beskrive de to informanters baggrund kort. Da det er faktuelle oplysninger, vil der ikke blive analyseret på de fremkomne informationer. De to informanter vil blive nævnt henholdsvis Liv og Janne for at sløre deres identitet. For at sløre tilhørsforhold vil vi nævne byer og kommuner med bogstaver.

Janne er 29 år. Hun er gift og har et barn samt nummer to på vej. Janne blev uddannet socialrådgiver i 2018, hvor hun derefter gennem sit nuværende arbejde på et jobcenter fik et diplommodul i virksomhedsarbejde i den beskæftigelsesrettede indsats. Hun har arbejdet de sidste 7 år med målgruppen aktivitetsparate unge mellem 18 og 30 år. Hun har været ansat i den nuværende stilling i A kommune i 6 år. Hun har også siddet i en projektgruppe, hvor målgruppen er 15 til 17-årige. Hendes funktion er kombineret myndighed, rådgiver og jobkonsulent. Hun har sideløbende sin funktion også været ansat i specialgruppen som støtte- og kontaktperson.

Liv er 24 år og bor i A kommune sammen med sin kæreste, hvor hun har boet i 2 år. Liv kom i jobcentret som 18-årig, hvor hun havde et forløb i B kommune. Da hun fraflyttede kommune B, har hun et forløb i C kommune, inden hun flytter til A kommune. Liv er i målgruppen aktivitetsparate unge mellem 18-29 år. Liv har diagnosen paranoid skizofreni, som har gjort hun ikke har været i stand til at få et arbejde eller tage en uddannelse. Liv har som barn og også som voksen boet på bosteder.

11.2 Hun blev ved med at spørge om jeg havde det godt

Gennem vores to interviews med Liv og Janne er der også et gennemgående tema om, at anerkendelse i samarbejdet er en vigtig faktor for, at relationen og samarbejdet mellem borger og socialrådgiver lykkedes. Janne fortalte, at det er vigtigt for hende, at de unge har en oplevelse af, at hun er nærværende, og hun kender dem, og hun ved, hvor det er, de står henne i deres liv. Når Janne får nye borgere, går hun



imod ledernes målsætning og sætter tid af til at lære de unge mennesker at kende:

For at lykkes med det, så er det en forudsætning, at jeg også afsætter tid til at komme ind under huden på de unge og finde ud af: *Hvem er du? Hvorfor er du hos mig i dag? Hvorfor er du ikke i gang med uddannelse eller arbejde? Hvad har du lavet, inden du kom hos mig? Hvad er det, der fylder i din hverdag? Hvad går du op i? Hvornår er det, du fungerer bedst? Hvornår er det tingene bliver svære for dig?* Altså afsætte tid til at få nogle af de der vigtige snakke som forudsætning for, at jeg også rammer rigtigt, når jeg så skal videre og lykkes med at skabe en kontakt til en virksomhed. Eller jeg skal sende den unge ud i det rigtige LAB-forløb². Jamen så er det bare vigtigt for mig, at relationen på en eller anden måde er på plads i forvejen eller man i hvert fald afsætte minimum en time til hver samtale.

Ved at Janne sætter tid af til at lære de unge mennesker at kende i starten, kan betyde at de unge føler sig anerkendt. Den anerkendelse der opstår i, at Janne giver sig tid til at lære de unge mennesker at kende, kan gøre, at de unge føler, at det er okay at være dem, det er okay at have det svært, og at Janne er der for at hjælpe dem. Liv fortalte om sit første møde med Janne:

Mit første møde var faktisk telefonisk, fordi jeg lå syg. Jeg have en rigtig dårlig mental periode, og så lå jeg rigtig meget syg, fordi vi lige have fået min kærestes datter op til os. Så vi ringede sammen, hvor hun spørger ind til, om hun må spørge til, hvordan jeg har det. Hun spurgte virkelig meget ind til min fortid, hvordan jeg havde det som menneske og til mine relationer til min familie. Hvor jeg sad og tænkte, det er der da aldrig nogen, der har gjort før, hvorfor gør hun det? Betyder det noget for hende?

Liv fortalte yderligere, at hun var meget skeptisk i starten over, at Janne spurgte så meget ind til hende, om hvordan hun have det, men at med tiden er hun blevet tryk i det. Det Janne gør ved at være interesseret i Livs livsverden i starten af deres samarbejde, gør at Liv føler sig set og hørt. Ifølge Honneth bliver Liv synlig som individ med en unik personlighed i denne proces, fordi Janne viser vedholdenhed, engagement og involvering for Liv. Liv fortæller, at hun ikke før har prøvet, at en socialrådgiver er interesseret i hende og hvordan hun har det. Det er første gang hun oplever, at en socialrådgiver starter hvert møde med at spørge ind til hende. Den gentagne interesse Janne viser Liv, gør der opstår en gensidig anerkendelse mellem Liv og Janne og herved bliver Liv tryk i deres relation (Høilund & Juul, 2005). Når denne gensidige anerkendelse er opstået, kan det tyde på, at den trykke

² LAB-forløb er et tilbud efter lov om en aktiv beskæftigelsesindsats, jf. lovbek. nr. 280 af 1. marts 2024 (LAB). Dette kan være f.eks. virksomhedspraktik, ansættelse med løntilskud eller vejledning og opkvalificering.



tilknytning er oprettet. Her har Liv oplevet, at Janne er pålidelig, accepterende, forudsigelig og at Liv kan opnå den hjælp som hun søger (Kvello, 2010).

I interviewet fortalte Liv om oplevelser af samarbejdet med forskellige socialrådgivere. Hun fortalte om det at møde socialrådgivere, hvor hun følte sig set og hørt, og andre oplevelser, hvor hun oplevede det modsatte. Liv beskrev, at hendes trivsel forbedres, når hun bliver mødt anerkendende af en socialrådgiver:

Det der med man føler sig set og hørt af mennesker, der kan hjælpe, at man ikke bare får smidt i hovedet, at du skal ud og arbejde. At der bliver sagt *fred være med du har nogen diagnoser der gør det svært for dig at arbejde, du er bare penge for os*. At man ikke føler, man bare er et nr. i rækken, får en til at føle sig mere værd. Når man bliver mødt, som det menneske man er, så får man også lysten til at åbne sig op.

Når et menneske ikke føler sig anerkendt, mister personen det positive forhold til sig selv (Honneth, 2006). Så i de situationer, hvor Liv har følt, at hun er blevet negligeret og ikke blevet lyttet til, kan hun have haft en følelse af nedværdigelse. Derimod når hun bliver mødt med forståelse for den situation, hun står i, betyder hun tør åbne sig op og dermed ikke føler sig som en sag i rækken (Honneth, 2006). At Livs trivsel forbedres, når hun møder en anerkendende socialrådgiver, er et udtryk for, at hun gentagne gange opnår tilfredshedsreaktion, fordi hun føler sig set og hørt i samspillet med socialrådgiveren. Ifølge Eggert Petersen vil Livs trivsel derfor forbedres, når hendes forventninger indfries i et givent miljø, her mødet med socialrådgiveren (Petersen, 1967).

Liv fortalte om samarbejdet med Janne, at der er forståelse for hinanden, "så hvis jeg kommer og siger jeg har det svært, så vil hun forstå". Den gode samarbejdsrelation, der er mellem Janne og Liv, gav Liv udtryk for i dette citat:

Det betyder, jeg kan føle mig tryk ved personen og ikke være bange for, at det vi snakker om, kommer ud til om verden. Fordi det har jeg været meget bange for ved andre socialrådgivere. Så det bare generelt at kunne være mig selv, kan få lov til at snakke om det jeg gerne ville snakke om uden at føle mig forkert.

Da vi spurgte Janne, om hvad hun tror, det betyder for Liv og de andre unge, at hun har fokus på at skabe en god relation mellem hende og dem, svarede hun således:

Jeg tror, at den betyder tryghed. Jeg tror, at den kan gøre, at man ikke nødvendigvis føler det der uendelige pres, som man har en forud indtagelse om, det vil være at være i et jobcenter. At man



tager lidt af det pres fra deres skuldre og at det er okay at komme og sige: *"Jeg har det bare ad helvedes til. Jeg kan ikke finde ud af at holde mit hjem. Jeg sover ikke om natten. Medicinen virker ikke. Jeg render ind og ud fra psykiatrien."* At man ikke tænker: *"Åh åh, nu noterer hun det her og så tvinger hun mig ud i et eller andet, andet."* Det der med, at deres ord ikke bliver brugt som våben imod dem. Det tror jeg bliver taget lidt fra dem, ved der er en stærk relation eller en god relation og det synes jeg i hvert fald er min vigtige opgave med, at *"i kan sige alt i det her forum. Det er ikke, fordi at jeg skal være den løftede pegefinger, som så pludselig påkræver et eller andet af dig fordi, at du er kommet til at sige et eller andet."* Men at det er et fortroligt rum, de kan have hos mig. Det håber jeg nogle gange at kunne give den oplevelse. Også selvom jeg repræsenterer et system med masser af lovgivning og kravssætninger. At man på en eller anden måde kan lempeliggøre det lidt.

Samler vi lidt op på, hvad både Liv og Janne siger, om hvad det betyder for dem, at der skabes en god samarbejdsrelation, er det gennemgående, at der bliver skabt en fortrolighed mellem Janne og Liv. Det gør, at Liv tør at sige alt, uden hun er bange for konsekvenserne af sine ord. I transaktionsanalysen bliver der her skabt simple transaktioner. Liv og Janne er begge i egotilstanden Voksen og forholder sig rationelt til samtalen. Kommunikationen foregår symmetrisk, letforståelig og uden skjulte dagsordener. Ved disse samtaler udveksler Liv og Janne "klap", hvor de gensidigt anerkender hinanden som menneske (Berne 1964).

Når Liv eller en anden ung sidder i møde ved Janne, er der et asymmetrisk magtforhold. Dette mener Janne bliver lempet ved, at der bliver etableret en stærk relation mellem hende og de unge. Ud af den fortælling Janne kommer med er det vigtigt for hende at lære de unge mennesker at kende. Dette betyder også, at hun ikke på forhånd har taget en beslutning om, hvad det gode liv er for den pågældende, men at hun sætter sig ind i deres livsverden og arbejder ud fra den (Fallov & Nissen, 2023). Set fra Honneths anerkendelses teori, skabes der anerkendelse i den retslige og solidariske sfære i den måde Janne arbejder med Liv og de andre unge på. Ved Janne afsætter tiden til at lære Liv og de unge mennesker at kende, og på den måde er der større sandsynlighed for, at hun rammer rigtig, når hun skal sende de unge ud til en virksomhed eller de kommer i gang med det rigtige LAB-forløb. Anerkendelse består i, at Janne anerkender de unges ret og værd, og sikrer på den måde et sandsynligt mere vellykket forløb. I den solidariske sfære, opnår de unge en positiv opfattelse af dem selv, når Janne oprigtig viser en interesse for, hvem de er. Livs udtalelse viser, at hun ikke føler sig forkert, at Liv er blevet anerkendt, som den person hun er, og det er okay at være som hun er (Højlund & Juul, 2005).



Liv har før sit samarbejde med Janne haft andre socialrådgivere, hvor hun har haft oplevelser af ikke at blive set og hørt. Liv fortæller om en oplevelse, hun havde, med en socialrådgiver, da hun var barn og boede på bosted: "Ja, jeg kan huske, da jeg var barn på det bosted, der oplevede jeg, at når jeg havde det svært, så fik jeg at vide at det have jeg ikke". Liv fortæller yderligere, hvordan det fik hende til at føle:

Jeg havde det meget sådan, hvorfor tror du ikke på mig, når jeg siger, jeg har det svært? Jeg følte mig ikke hørt, jeg følte mig ikke set eller noget som helst. Jeg følte bare, det var socialrådgivernes mening, der var det rigtige. Og da jeg så fik min diagnose, jeg fik en diagnose inden min paranoid skizofreni, så fik jeg at vide, at jeg fejlede ingenting, at jeg bare var et normalt menneske, der bare er uopdragen.

Ud fra transaktionsanalysen kommunikerede socialrådgiveren på opholdsstedet fra egotilstanden Forældre, hvor Livs beretninger ikke anses som sande og nedvurderes uden at have en nysgerrighed for hvorfor, Liv sagde, hun havde det svært. Liv kan få en følelse af mindreværd, og kan ryge i egotilstanden det tilpassede Barn, hvor hun indretter sig efter, hvad socialrådgiverne siger (Berne, 1964). Ifølge Honneth ses den måde socialrådgiverne agerer over for Liv, som de ikke anser Livs problemer en særlig værdi. Når Liv fortæller socialrådgiverne, at hun har det dårligt, men ikke bliver taget alvorligt, er der risiko for at Livs egen selvværd bliver forringet. Ved socialrådgiverne ikke anerkender, at Liv har det svært, værdsættes hun ikke, og de prøver at gøre hende til noget, som hun ikke er. Liv bliver usynliggjort af de socialrådgivere, der er på bostedet, fordi hendes unikke personlighed ikke bliver set, men derimod anser socialrådgiverne hende for at være noget andet. Dette kan medføre vrede og frustration ved Liv, og få hende til at tvivle på sig selv (Høilund og Juul, 2005). I forhold til omsorgspersonerne på dette bosted kunne Liv udvikle et utrygt og ambivalent tilknytningsmønster. Liv oplevede periodevis omsorg og hjælp, men når hun fortalte, at hun havde det svært, blev hun ikke troet på og hendes udtalelser blev negligeret. Det betød at omsorgspersonerne pludselig var uforudsigelige og afvisende. Liv kan have dannet sin skepsis over for socialrådgivere, da hun ikke fik tillid til dem, men samtidigt var hun klar over, at hun havde behov for hjælpen. Ambivalens i hende opstod, da hun ikke kunne forudsige om hjælpen var opnåelig (Kvælle, 2010).

11.3 Kommunikation påvirker relationen

I vores interviews var kommunikation og dialog et tema, som blev tydeligt for os i forhold til dannelse af relationen. Både i forhold til verbal og nonverbal kommunikation. Janne fortalte, at kommunikationen er et opmærksomhedspunkt for hende. Da hun skulle beskrive, hvordan hun opfattede ordet relation, sagde



hun:

Relation for mig, det er, når man gensidigt tør at sætte ord på, hvordan man har det, og at man er ligeværdig i dialogen. Der er ikke nogen, der er hævet over den anden. Og så er det en kærlig tone, og jamen hvad er en relation mere? Den bygger på gensidig respekt for det andet menneske og en dialog mellem to mennesker mere end, det er en monolog, og det er en envejskommunikation.

For Janne opbygges relationen af dialog og samtale, hvorimod Liv forklarede ordet relation fra et anderledes perspektiv:

Jeg vil gerne have relationer med folk, men jeg har svært ved det. Jeg har faktisk kun min kærestes familie her oppe i A-by, som jeg har en relation til. Relationer er meget familie for mig, så jeg er meget familie menneske, så det er bare det at opleve nærvær.

Så for Liv handler relationen mest om hendes oplevelse af nærvær. Hvis socialrådgiveren skal arbejde med relationsdannelse i forhold til Liv, skal der gives en oplevelse af at være nærværende, hvilket kan gøres gennem de forskellige samtaler der afholdes i jobcentret. Her kan socialrådgiveren gennem sin verbale og nonverbale kommunikation skabe et tillidsfuldt og tryghedsskabende rum for borgeren.

Både Liv og Janne har tidligere erfaringer med samarbejder mellem borger og jobcenter, hvor relationen blev negativt påvirket eller aldrig dannet på baggrund af kommunikationen. Liv fortæller om flere oplevelser, som har påvirket hendes tillid til socialrådgivere. Den første oplevelse startede allerede i barndommen, hvor hun blev anbragt på et opholdssted. Her fik hun tilknyttet en socialrådgiver, som lovede, at Liv måtte få samvær med sin lillesøster, hvilket ikke skete. Her fik Liv sit første brud i tilliden til socialrådgivere. Næste oplevelse var i et forløb i Kommune C, hvor hun havde søgt en STU³ og fået den bevilget. Liv beskriver det konfliktfyldte samarbejde mellem hende og socialrådgiveren:

De var ikke til at samarbejde med. Det var helt forfærdeligt. Der blev jeg tilknyttet en STU, men der have de sat mig på en STU i deres område, hvor jeg have sagt, jeg ønskede en anden. Og hver gang vi sagde til dem, at jeg ikke have sagt, jeg ville være der, sagde de, at de havde beviser for jeg havde, men de kunne ikke fremlægge beviserne. Og så har jeg bare haft en kamp med dem hele vejen igennem, hvor de blandt andet ville have mig ud i uddannelse, hvor jeg ikke var

³ STU betyder Særlig Tilrettelagt Ungdomsuddannelse og er en 3-årig uddannelse for unge med særlige behov, som ikke kan gennemføre en anden ungdomsuddannelse (Børne- og undervisningsministeriet, 2024)



klar.

Liv beskriver en situation, hvor samarbejdet og kommunikationen er brudt sammen. I transaktionsanalysen kan det beskrives som en krydset transaktion, hvor Forældre (Socialrådgiveren) sender et signal til Liv om, at hun skal starte på en skole, hun har afvist. Liv sender en reaktion retur, hvor hun kan være den Voksne, som vil ræsonnere ved at bede om beviser. Ved sådan en krydset transaktion, hvor Liv oplever at blive talt til fra en Voksen tilstand, kan det give hende en følelse af mindreværd (Berne, 1964). Her udnytter socialrådgiveren sin symbolske magt ved at pointere asymmetrien i deres relation. Liv føler sig ikke hørt i sit ønske om en anden STU og ydermere bliver tillagt en holdning, som hun ikke kan genkende. Bourdieu kalder dette symbolsk vold, da Liv ikke kan frivilligt handle på andre måder, end hvad socialrådgiveren ønsker (Nissen & Fallov, 2023). Ifølge Honneth kan Liv opleve at blive krænket i den retslige sfære. Hun mister sin status som en værdig og ligeberettiget partner, der kan træffe beslutninger for sig selv (Høilund & Juul, 2015). Liv oplever yderligere socialrådgiveren ophidset og meget sur i mødet. Hun endte med at aflyse det efterfølgende møde med den pågældende socialrådgiver, og derefter flyttede hun. Hun følte sig utryk i relationen og oplevede socialrådgiveren som uforudsigelig, hvilket kan tyde på, der blev dannet et utrygt og undvigende tilknytningsmønster i denne relation (Kvello, 2010). Liv får ikke oplevelsen af at opnå den hjælp, hun søger og undviger derfor situationen.

Janne fortæller om en lignende oplevelse, hun havde i mødet med forældre til en anden borger. Forældrene ville ikke lade Janne møde borgeren, da de mente, at borgeren ikke kunne magte det. Der skulle afholdes et informationsmøde hos en ekstern samarbejdspartner, hvor Janne følte sig ignoreret og afvist i kommunikationen:

Da vi står derovre, hilser ingen af dem på mig. Jeg havde en praktikant med, og jeg spørger pænt om, hun må deltage. Der fik jeg at vide: *Nej, hvad jeg dog tænkte på. Det kunne jeg godt glemme alt om.*” og dybt forarget bliver jeg sådan helt slukket ned, og jeg kunne allerede mærke der, at jeg begyndte at få koldsved ned ad nakken. Jeg tænkte: Hvad er det for et forum, jeg sætter mig ind i? Jeg måtte sende min søde kollega hjem igen og sætter mig ind til det her møde. De her forældre snakker slet ikke til mig. De snakker om mig, som om jeg var en tredjeperson, og at jeg slet ikke var i rummet, når de snakker med den her vejleder fra autismedecentret. Det, der ramte mig, var, at jeg slet ikke følte, at jeg kom til orde, men at de også på en eller anden måde bare gik totalt i forsvar omkring jobcentret, inden vi overhovedet havde startet et samarbejde med dem.



Det synes jeg var ubehageligt. Det var faktisk så grelt at jeg måtte gå tilbage til min leder og snakke med hende om det. Også fordi da mødet var færdigt, så siger moren til mig – hun har slet ikke snakket til mig under hele mødet: *"Jeg forventer, at du sender et referat af det her møde."* Jeg tænker: *"Du har jo selv siddet med til mødet. Du er forpligtet til selv at tage noter. Jeg har intet ansvar ind i det."* Men fordi jeg var så nervøs, og jeg kunne mærke, at hun var så spydig og på en eller anden måde nedgjorde min position, så kom jeg til at sige: *"Ja det skal jeg nok"*. Jeg kom ud i bilen og tænkte: *"Er jeg egentlig forpligtet til det her. Hvad har jeg lige gjort, og hvorfor er de sådan her overfor mig? Hvad er det jeg har gjort mod dem?"*.

Janne oplever nogle forældre, der er i egotilstanden Forældre som følte sig hævet over hende. Hendes reaktion kommer af egotilstanden det tilpassede Barn, hvor hun helt underkaster sig Forældrenes ønske (Berne, 1964). Dermed kommer hun til at acceptere en opgave, som egentlig ikke var hendes. Dette giver hende, ligesom Liv, en følelse af mindreværd:

Jeg følte mig utilstrækkelig, og at jeg fejlede som menneske. Jeg tror, det værste var, at jeg følte mig talt ned til. Sådan en følelse af: *"Jamen hun er bare sådan en kommunedame. Hun har nul erfaring, og hun ved ikke, hvad der er, hun sidder og siger, og vi kan bare pådrage hende alle mulige opgaver. Som egentlig ligger udenfor hendes skrivebord. Men hun ved ikke en skid. Så lad os bare hælde på hende."* Så den der følelse af, at jeg ikke havde nogen værdi. Jeg havde ikke noget ord. Jeg havde ikke noget at skulle have sagt. Det var ubehageligt, og det der med ikke at blive kigget på. Altså når vi samtaler, så har vi en dialog, men de sad og kiggede den anden vej og de talte om mig og ikke til mig. Det føltes frygteligt. Det vil jeg aldrig byde noget menneske. Om man så var hos en læge, en psykiater eller noget helt tredje. Jeg synes, det var ubehageligt. Det var som at være en flue på en væg – uden ord – det var frygteligt. Næsten som at sidde i fængsel. Du har ikke ret til at udtale dig.'

I denne situation beskriver Janne, hvordan hun oplever at blive krænket i alle 3 sfærer. Hun er ramt på både hendes selvtillid, selvagtelse og selv værdsættelse (Honneth, 2003). Janne kom faktisk i tvivl om sin egen faglighed og kunnen, hvilket kunne påvirke hendes virke som socialrådgiver. Kommunikationen er brudt sammen fra start, da den krydsede transaktion sker allerede, da Janne ankommer til mødet. Her er egotilstanden Forældre synlig, da praktikanten bliver afvist som deltager, og Janne oplever allerede der en kropslig reaktion i form af koldsved, hvor hendes egotilstand måske, bliver nedvurderet fra Voksen til det tilpassede Barn (Berne, 1964). Forældrenes nonverbale kommunikation er tydelig i mødet, idet

Side 45 af 64



forældrene slet ikke kigger på hende. Her er kropssproget hverken henvendt til Janne eller tilpasset mødets formål, der er at finde en løsning til borgeren (Eide & Eide, 2004). Janne mærker en tydelig modstand i både signaler og tale, hvilket ikke fremmer samarbejdet mellem forældrene og Janne. Der skete aldrig en relationsdannelse mellem Janne og borgeren, da det slet ikke var muligt.

Kommunikationen mellem Janne og Liv sker på et mere ligeværdigt niveau. Det tyder på, at Janne aktivt benytter både den verbale og nonverbale kommunikation i samarbejdet med Liv. Allerede ved første fysiske møde har Janne reflekteret over sit udtryk:

Nogle af mine kollegaer kommer sådan dresset op, og jeg prøver nogle gange at være sådan afslappet med mit udseende og udtryk. Jeg afspejler, at jeg bare er et menneske og vil gerne afspejle det menneske, jeg sidder overfor.

Janne sender et signal til Liv om, at hun er et menneske, som gerne vil hjælpe. På den måde kan Janne skabe kongruens mellem hendes sagte ord og hendes nonverbale fysiske udtryk (Eide & Eide, 2004). Janne benytter også andre nonverbale virkemidler for at skabe tryghed og tillid mellem hende og Liv. Det beskriver Liv således:

Hun søger meget øjenkontakt, og sidder, ja nu sidder vi jo over for hinanden, men hun har en tildens til at sætte sig ved siden af mig, så vi er tættere på hinanden og nemmere kan få øjenkontakt. Så er hun bare nærværende på sådan en god aura måde, ja det lyder måske mærkeligt.

Oplevelsen som Janne skaber i sin nonverbale kommunikation gennem øjenkontakt og ved at placere sig ved siden af Liv, giver Liv den oplevelse af nærvær, som hun søger i sine relationer. Derved skaber Janne rum for, at der dannes en tryk tilknytning imellem dem. Janne tager initiativet til samspil gennem øjenkontakten og udøver omsorg ved at give den nærhed, som Liv ønsker (Kveller, 2010). Livs erfaringer med andre socialrådgivere har budt på brudte løfter og oplevelser om modstand og magt, hvilket har påvirket hendes tillid til socialrådgivere. Det kan gøre relationsdannelsen sværere for fremtidige socialrådgivere. Liv har lært, at hun ikke vil få den hjælp, hun søger og dermed skal klare sig selv. Herved har hun som udgangspunkt et utrygt og undvigende tilknytningsmønster. Dette kan forklare, hvorfor den første samtale mellem Liv og Janne foregik telefonisk, da socialrådgiverskiftet blev uoverskueligt og uforudsigeligt. Derfor har Janne skulle skabe en tryk tilknytning gennem sin verbale

Side 46 af 64



kommunikation (Kvello, 2010). Janne har benyttet sig af en anerkendende tilgang i samtalen, hvor hun bevidst benytter sig af aktiv lytning:

Når jeg siger noget, så gentager hun det senere i samtalen. Både for at bringe det tilbage i samtalen, eller for, hvis vi ikke når at snakke om det efterfølgende, så ringer hun et par uger efter og fortæller, om det er sat i værk eller ej, det vi snakkede om på sidste møde. Jeg føler, at alt det jeg siger til hende, at det bliver hørt.

Ved at konkretisere og reformulere problemet sikrer Janne, at hun ikke har misforstået Livs udfordringer og behov, samtidigt med at hun giver Liv en oplevelse af at føle sig hørt og forstået. Janne benytter sig aktivt af spejling i sit tøj, og i samtalen med sine borgere (Eide & Eide, 2004). Når Janne benytter sig af aktiv lytning, foretager hun også en adfærdsmodificering hos Liv. Liv aflæres, at hendes manglende tillid til socialrådgivere gælder alle. Samtidigt tillærer Liv, at der hos Janne er et trygt rum at tale i, en oprigtig interesse i hendes mentale helbred og trivsel og en vedholdende indsats fra Janne. Ved at benytte en anerkendende tilgang i samtalen med Liv benytter Janne sig af positiv forstærkning, hvor en adfærd forstærkes gennem ros og anerkendelse. Ydermere fjerner hun den negative adfærd som Liv før har oplevet med andre socialrådgivere (Hutchinson & Oltedal, 2019).

11.4 Jeg føler mig nogle gange utilstrækkelig

Vi vil i dette afsnit komme ind på de arbejdsmæssige udfordringer, Janne oplever i sit arbejde som socialrådgiver, der kan påvirke hendes relationsarbejde med de unge, samt hendes egen trivsel og faglighed. Janne skal både reflektere over, hvad der er bedst for de unge, om de unge opfylder de lovmæssige betingelser for at få hjælp, og hun skal også handle inden for den kommunale praksis hun arbejder i (Høilund og Juul, 2005). Janne er underlagt økonomiske, politiske og organisatoriske rammer, som har betydning for, hvilken hjælp, hun kan tilbyde de unge. Rammerne har også betydning for, hvordan hun kan arbejde med de unge, herunder hvor meget tid der er til rådighed til hver enkelt. I vores interview med Janne kom hun selv ind på flere af de rammer, hun arbejder under og påvirkninger, som hun ikke havde kontrol over. Dette kan betyde, at hun sommetider arbejder under et stort arbejdspress som kan have negative påvirkninger af hende selv og til tider også hendes egen forventning til, hvordan hun gerne vil være socialrådgiver. En af de rammer, som Janne fortalte om, var, at hun f.eks. ikke have nogen egen kompetence i at kunne træffe afgørelser i sine sager. Hun synes ikke, at hun som socialrådgiver i den organisation, hun arbejder i, har meget frihed til at kunne træffe sin egen afgørelse om de unge, hun arbejder med.



Jeg skal jo altid, inden jeg træffer afgørelse om at give den unge et tilbud, eller forlænger en virksomhedspraktik have drøftet og sparret med min faglige koordinator. Det har jeg ikke egenkompetence til at beslutte. Så på den måde så skal jeg jo hele tiden være i dialog med min faglige koordinator i forhold til: *"Jamen vurderer du, ligesom jeg tænker, der er grundlag for forlængelse, eller hvis vi skal tage stilling til at give X det her tilbud?"* Så skal jeg have mine faglige argumenter i orden, fordi jeg skal jo gå ind og sælge et produkt. Så det kræver også enormt meget forberedelse på en eller anden måde. Det er ikke bare sådan lige, fordi de stiller skarpt i spørgsmålene, fordi det er jo økonomi, og der er jo en pengekasse. Så de skal også fordeles rigtigt. Så man er underlagt et pres på den måde, og det udfordrer helt sikkert den der frihed og den der følelse af, at man af egen vilje kan tage en beslutning på de unges vegne, som man synes og mener er reel og god.

Janne oplever et krydspres i sine arbejdsvilkår, som berører hendes socialfaglige skøn. Krydspreset opstår i, at Jannes socialfaglige skøn er rammesat. Hun har ikke egenkompetence til at træffe de afgørelser, hun skønner, er bedst for de unge. Det er den faglige koordinator, der afgør evt. hvilken indsats, der bevilliges, ud fra økonomiske hensyn. Ifølge Lipsky opstår krydspreset i Jannes råderum, at der er begrænsede ressourcer til at gennemføre de ønsker, de unge ønsker og har behov for. Janne håndterer dette ved en del forberedelse inden for at kunne argumentere bedst muligt ud fra sine faglige skøn. Denne forberedelse tager tid og Janne er underlagt et pres. Det udfordrer hele tiden hendes egen følelse af at kunne træffe reelle beslutninger i sine sager (Christensen, 2021). Den tid Janne bruger på forberedelser kunne undgås ved beslutningskompetencerne lå ved frontmedarbejderne i stedet for ved ledelsen, da det ofte også er dem, der er tættest på borgeren. Dette ville samtidigt kunne være med til at reducere det administrative og derved give mere tid til at løfte den kerneopgave, Janne har med at hjælpe de unge ud i uddannelse eller job (Carlzon, 1986).

Relationens betydning mellem Janne og de unge kommer til udtryk, når Janne har fået afslag til en indsats og skal videregive denne information til den unge. For som Janne sagde "det er mig, der sidder og skal tage skraldet" og "Det er sindssygt svært at være i, fordi man vil vildt gerne bare hjælpe det her menneske". Jannes udtalelse viser, at det kan være følelsesmæssigt svært for Janne at stå i disse situationer, men med tydelighed og gennemsigtighed med de unge har Janne gennem relationsarbejdet, gjort, at de unge ofte ikke bliver vrede på hende, men på situationen:



taget det på en forstående og god måde, og det tror jeg også handler om relationen. De ved godt, at jeg gerne vil dem. Det handler ikke om det. Det handler om, at jeg også er underlagt en lovgivning, og jeg er underlagt noget ledelse, som tager beslutningerne, og det har jeg været tydelig om lige fra starten af. Så det har været gennemsigtigt for dem. Hvad er det for nogle spilleregler, de kommer ind til, fordi jeg synes, det er så vigtigt, at jeg ikke kommer til at love for meget, som jeg så ikke kan holde. Fordi så mister jeg også lidt tilliden fra de unge, og det har jeg jo ikke hensigt om. Så jeg har egentligt ikke oplevet, at der har været nogle, der har været forarget eller vrede. – Jo måske lige i momentet: *"Hold kæft – det er bare jobcentret"* og så sidder jeg og siger: *"Ja der er sq fandeme også bare jobcentret"* og så spejler jeg dem bare i det, de siger, fordi jeg er jo fuldstændig enig, og så griner vi lidt af det, og så er vi videre.

Når Janne gentager sætningerne, samt spejler den unges ord og følelser, viser hun sin borger, at de samarbejder om at finde en løsning. Hun benytter en anerkendende tilgang, hvor hun skaber et tillidsfuldt rum, hvor det er tilladt at være utilfreds. På den måde deeskalerer hun også en evt. konflikt. Ved at anerkende følelserne og være i dem, sammen med borgeren, viser hun, at de ikke er forkerte. Dermed kan det give borgeren en oplevelse af kontakt og støtte og derefter danne grundlag for udforskning, bearbejdning og erkendelse. Derfra kan Janne og borgeren sammen udforske andre muligheder og løsninger (Eide& Eide, 2004). Når Janne arbejder med gennemsigtighed og tydelighed, viser hun borgeren, at hun er pålidelig og forudsigelig, samtidigt med hun accepterer borgeren som det menneske, borgeren er. Her skaber hun en tryk tilknytning med mulighed for en tryk og åben kommunikation (Kvello, 2010).

11.4.1 Høje sagsstammers betydning for Jannes trivsel

I problemfeltet erfarede vi, at en faktor, der kan øge tidspresset for socialrådgiverne, er at have en stor sagsstamme. Dette kunne påvirke til at socialrådgiverne ikke kunne udføre deres arbejde tilfredsstillende, og det øgede risikoen for stress. Janne har oplevet at have en sagsstamme på 60, men lige nu er den på 28 borgere. Adspurgte fortalte Janne om forskellen på at have 28 kontra 60 unge på sagsstammen, og hvilke påvirkninger det havde på kvaliteten af hendes arbejde.

Jeg føler, at jeg har meget mere tid, og det er sådan hånden på hjertet. Jeg har mere tid til at løse min kerneopgave. Det er jo ikke nogen hemmelighed, at der i vores fag er utroligt meget administrativt, som fylder enormt meget. Der er enormt meget bagvedliggende, når du har været



ude til en opfølgning med en ung, som du skal hjem og journalføre eller dokumentere eller afsende eller sende henvendelse eller et eller andet. Og hvis man har rundt regnet 60 borgere, hvor det er kravet, at du skal gøre det ved, så er det klart, at så går der også noget tid fra den dialog og den kontakt, du kan have med borger, hvor jeg også oplever, at nu er der mere hyppighed i mine samtaler. Jeg ser de unge oftere, og jeg har mulighed for at tage ud og besøge dem hjemme hos dem. Den frihed har man ikke, når man har 60, fordi lovgivningsmæssigt, eller det er sådan en Kommune A regel, at vi skal se de unge til samtale minimum en gang om måneden, gerne flere.

Da Janne havde 60 unge på sin sagsstamme, havde hun ikke den samme tid til at skabe den stærke relation, som hun selv gerne vil med de unge. Janne står i et krydspres. For at kunne holde møder med sine borgere er hun nødt til at afholde møderne på kommunen. På den måde at kunne hun holde flere på en dag. Ifølge Lipsky foretager Janne en rationering, for at kunne nå alle de ting, der forventes af hende, som at se de unge en gang om måneden og alt det bagvedliggende arbejde som herunder journalisering. Der kan også være tale om creaming. Janne vælger det, der gør det nemmere for hende at nå de krav, der er sat for hende, både politisk og organisationsmæssigt, og ikke det der muligvis er nemmest for de unge. Janne påpeger det selv, at det pres hun er underlagt påvirkede hendes måde at arbejde med de unge på (Christensen, 2021). Når hun har en sagsstamme på 28 unge, kan hun nemmere imødekomme de unges ønsker, hvis de for eksempel har en svær dag, så kan hun komme til dem. Janne fortalte yderligere om det pres, hun er underlagt fra ledelsen, som ser mere på statistik over hendes sager, så de krav, der ligger uanset om hun har 28 eller 60 sager på sagsstammen, skal indfries.

Hvis man så har 60, så laver man ikke andet end at fejre afsted derudaf, men når man er nede på 28, så har man den der ro i maven til: *"Ved du hvad, det kan jeg godt. Selvfølgelig kommer jeg hjem til dig. Jeg kan høre på dig, det er svært at komme afsted i dag. Det laver vi bare om"*. Det er noget andet, hvis man har 60, så skal samtalerne ligge duk-duk-duk. Sådan helt tæt. Fordi der stilles krav fra vores ledelse om, at de skal afvikles. Så vi er også underlagt et pres, vil jeg sige. Nogle forventninger og de skal indfries, fordi der kigges rigtigt meget i tal, når vi sidder til sådan nogle sags- og ressourcemøder med vores nærmeste leder. Så dem skal vi gerne indfri samtidigt med, at vi jo også rigtigt gerne vil- og det er jo vores allervigtigste opgave - hjælpe de unge. Så er det bare ikke altid det, som ledelsen i første omgang har fokus på. Det er: *"Hvor mange virksomhedskontakter har i. Hvor mange samtaler har i? Hvor mange jobåbninger har i lavet? Hvor mange praktikker har i? Hvor mange er i gang med noget, og hvor mange er fritaget?"*.



Altså alle de der tal, der står på ens dashboard, når man møder ind om morgenen. Så det er sådan en påmindelse hver evig eneste morgen, når man møder ind.

Det Janne omtaler her, er at hendes sager bliver målt ud fra det Sarka (2023) påpegede i problemfeltet. Der måles på, hvor mange Janne får ud i uddannelse eller beskæftigelse, men ikke på hvordan hun gør det, tiden der bliver brugt, og hvilke metoder, hun bruger som evt. virker. Vi var interesseret i, hvordan det påvirkede Jannes egen trivsel og faglighed, at hendes arbejde blev gjort op i tal, og den påmindelse hver morgen om, hvordan det går med hendes sager. Hertil fortalte Janne:

Altså det kan nogle gange gøre, at man føler sig utilstrækkelig, men jeg tror også, det er fordi, at jeg sådan er typen, der godt kan lide, at der er styr på mine sager, og jeg vil rigtig gerne, at de unge har en oplevelse af, at jeg er nærværende, og jeg kender dem, og jeg ved, hvor det er, de står henne i deres liv. Hvad det er de evt. har med sig i bagagen. Samtidig med at jeg også rigtig gerne vil, at min leder, når hun går ind og kigger på min sagsstamme, så er hun ikke i tvivl om, at jeg har styr på mine unge og at de unge, de er i gang med noget, eller at jeg har angivet en fritagelse inden for korrekt tidsrum. Altså sådan det der med, at der ikke er gået et tidsrum, hvor man har gået og tænkt: *Hvad går de egentligt og laver Janne? Jeg kan se, at du ikke har lavet en fritagelse*, men at den er der pr. dags dato, som den nu skal være anført. Så jeg tror, at det hele tiden er sådan en balance i, at man gerne vil både tilfredsstille internt, og selvfølgelig også virkeligt - om end ikke mere – tilfredsstille de unge.

Janne tydeliggør, Lipsky siger, at der vil være et modsætningsforhold, når borger møder myndighed. For hun står i det dilemma, at hun gerne vil tilfredsstille sin leder men også sine unge. Dette er ikke altid muligt, da der er lovmæssige krav som skal følges uanset hvilke forventninger de unge har. Janne fortæller at hun føler sig utilstrækkelig i perioder. Det vil ifølge Lipsky være op til Janne selv, hvordan hun mestre og håndtere dette krydspres (Christensen, 2021). Janne prioriterer at have en god relation med de unge, som dannes gennem kommunikation, at hun kan være nærværende og hun har tiden til at imødekomme de unge med udgangspunkt i deres livssituation. Sarka (2023) argumenterede for at sikre en værdighed i sagsbehandlingen, er et godt sted at starte ved kommunikationen mellem borger og socialrådgiver. Med 60 borgere på sagsstammen er tidspreset for stort, til at Janne kan fuldføre denne del af arbejdet tilfredsstillende ifølge sine egen forventninger. Janne gav også et indtryk af, at hun har oplevet at blive stresset, og har haft kollegaer omkring sig, der er gået ned med stress. Hun fortæller at det stadigvæk er en øvelse for hende 7 år efter, hun begyndte som socialrådgiver, ikke at tage sit arbejde

Side 51 af 64



med hjem. Det er ikke kun de høje sagstal, der øger arbejdspresset, men også interne rammer, som rokeringer i takt med sygdom og udskiftning af socialrådgivere. Janne fortalte:

Jeg har også haft kolleger omkring mig, der er gået ned med stress, og det har jo også påvirket mig, men det er også klart, når jeg har siddet i et makkerskab, hvor vi har været hårdt ramt af barsler og udskift, og folk der har tænkt: *"Det her kan jeg ikke mere. Nu skal jeg noget andet."* og så begynder man også selv at sætte sine tvivl, samtidigt med arbejdsbyrden bliver lidt større, hvis der ikke bliver tilført nye ressourcer, fordi sådan er det jo også. Vi skal jo spare, og der er minus på lønkontiene over ansættelser, så vi bliver nødt til at kigge ind i, at så må vi fordele de sager, der er, og så må i komme til at sidde med lidt flere end i er vant til, men det er kun for en periode. Bliver vi lovet ikke? Så finder de på noget nyt, og så ansætter de måske en i et løntilskud, og hvem skal så oplære? (peger på sig selv), og det får jeg heller ikke noget for, men det skal jeg så gøre ved siden af. Så man kan godt mærke det der arbejdspress og den stress som kan hobe sig op.

Oplevelser af andre kollegaer der går ned med stress, et makkerskab som er udfordret af barsler og udskiftninger af kollegaer plus flere sager på sagsstammen og en økonomisk ramme der gør, at der ikke tilføjes nye ressourcer så presset kan mindskes, er alle sammen vilkår Janne arbejder under. Ifølge Lipsky, vil Janne anvende afværgemekanismer for at passe på sig selv og sin egen trivsel, i situationer som disse, for at hun kan udføre sit arbejde fagligt og tilfredsstillende. Jannes egen forventning til sig selv, kan være den største udfordring hun står med. Hun er typen, der gerne vil have styr på sine sager. At de unge har en oplevelse af, at hun er nærværende, at hun kender dem og ved hvor de står i deres liv. Samtidigt ønsker hun, at hendes leder kan se, at hun har styr på sine ting. Der kan derfor ske en overinvolvering fra Jannes side (Jansen, 2022). Overinvolvering kan være et af de første tegn på omsorgstræthed. Janne udviser det ved, at hun har taget sit arbejde med hjem. Hun kan have tvivl om hun er det rette sted arbejdsmæssigt, men i stedet for at stoppe op, så fortsætter hun med 200 % energi i arbejdet. Forskning peger på, at blandt andet dårlige coping strategier og højt stressniveau er to af de risikofaktorer for udvikling af omsorgstræthed (Jansen, 2022). Janne fortalte, at hun ikke mente, det gik ud over hendes faglighed, når hun var i de perioder med pres på arbejdet, hvor hun kunne føle sig stresset:

Det er der hvor jeg lægger 200 % energi i mit arbejde, men så går det så ud over det derhjemme, fordi jeg kan godt mærke, når jeg kommer hjem. Så skal jeg være på og være nogens mor. Så har



jeg ikke det overskud. Så er jeg nødt til at bede far om at være den, der leger på gulvet, og den der tager teten på aftensmaden. Fordi jeg måske har brug for lige at trække mig.

Det kan være svært at være på hele tiden. Janne fortæller her, at hun er 200 % på, når hun er på arbejdet, hvilket medfører, at hun bliver nødt til at trække sig, når hun kommer hjem til sin familie. Det tyder på, at Janne kan være omsorgstræt (Jansen, 2022). Hun har ikke overskud til at være mor for sit barn og har brug for at trække sig. Den nødvendige selv-omsorg Janne gør her, ved hun trækker sig fra familien, gør at Janne får dårlig samvittighed og selvbefredelse.

Jeg kan godt have brug for en god lang gåtur. Fordi mit hoved det kører på fuldt tryk. Jeg vil sige det nærmest er som sådan en ADHD-hjerne der bare pibler med 1700 ting, jeg skal huske til dagen efter. Hvor jeg tænker *"Lad det nu ligge. Det når du nok i morgen."* Men det er bare som om, at jeg slet ikke kan slukke ned. Så det der med, for mig, at komme ud og få noget frisk luft. Det gør bare helt vildt meget. Jeg skal ikke snakke med nogen, og når jeg har en 2-årig der megagerne vil snakke og kommunikere derhjemme, og jeg er mættet. Skal vi bare tænde fjernsynet, og det er jo ikke sådan, jeg gerne vil være mor, men det kan være, at det er det der bliver mit go to lige i den periode der. Fordi jeg har brug for at passe lidt på mig selv også. Så begynder man at få dårlig samvittighed over for det derhjemme, og det bliver en ond cirkel. Det bliver enormt meget selvbefredelse, fordi man ikke føler at man indfrier alle de ønsker, man har for sig selv på alle fronter af ens liv.

Janne giver udtryk for, at når hun ikke kan indfri alle de ønsker, hun har for hjemmefronten og arbejdet, så får hun dårlig samvittighed som kommer til udtryk i selvbefredelse. Ifølge Eggert Petersen oplever Janne en dårlig tilfredshedsreaktion på, at hun ikke gør det godt nok på alle fronter i sit liv. Hun udviser tegn på stress, ved tankemylder når hun kommer hjem. Hun har svært ved at lukke ned for arbejdet. Hun fortæller, hun passer på sig selv ved at trække sig derhjemme, hvilket medfører dårlig samvittighed over for sin familie. Når hun trækker sig, så sker der en dårlig tilfredshedsreaktion, fordi hun ikke kan indfri sine egne ønsker om, hvordan hun vil være mor. De forventninger Janne har til sig selv og til sin formåen som socialrådgiver, bliver en stress faktor for Janne. Ifølge Eggert Petersen vil Janne være i risiko for at komme i mistrivsel, hvis hun bliver ved med at blive udsat for de dårlige tilfredshedsreaktioner på hjemmefronten og arbejdet. Janne er selv opmærksom på dette, da hun selv sagde, at nogle gange bliver hun nødt til at stoppe op og sætte bremsen i. De høje forventninger, hun har til sig selv, er for store, og hun må erkende hun, at ikke kan klare det hele på en gang (Petersen, 1967).



12 Diskussion

Vi har i vores analyse erfaret, hvilken betydning relationen i samarbejdet mellem borger og socialrådgiver har for Liv og Janne. Deres oplevelser og fortællinger har givet et indblik i, hvad en god relation betyder for samarbejdet. Derudover findes der flere faktorer, som påvirker både muligheden for at kunne danne denne "stærke" relation som Janne beskriver, og Jannes trivsel som socialrådgiver. Vi vil i dette afsnit diskutere og reflektere over den viden, vi har opnået i analysen.

12.1 Relationens betydning

Som socialrådgiver har man nogle organisatorisk og politisk bestemte rammer, man arbejder under. Regeringen har udtrykt ønske om, at flere unge skal i arbejde eller uddannelse, kommunerne sættes fri af statslige proceskrav og de ledige skal have mere medbestemmelse til at vælge deres egen vej. Samtidigt skal der spares 3 mia. kr. i 2030 (Regeringen, 2022). Regeringen nævner dog ikke trivsel og relationsarbejdet i denne målsætning. Vores analyse af relationen mellem vores informanter viser, at relationen samt både borgers og socialrådgivers trivsel har betydning for, om socialrådgiveren lykkes med sin kerneopgave. Hvis regeringens målsætning skal lykkedes, bliver socialrådgiverne nødt til at arbejde med relationen, for at de unge føler sig set og hørt samt inddraget i egen sag. Sarka (2023) udtrykker også kritik af målsætningen, da hun kritiserer måden, indsatserne måles på, idet der ikke tages hensyn til kombinationen af de tværgående og helhedsorienterede indsatser, men kun baseres på evidensbaseret viden. Sarka argumenterer for, at det er i samtalen mellem socialrådgiver og borger, at der kan ske forandringer, og hvor borgeren kan opleve værdighed i sagsbehandlingen (Sarka, 2023). Det betyder, at relationen ikke er ubetydelig i det sociale arbejde. Man kan ikke sætte relationen til side og udføre arbejdet uden at skele til den relationelle betydning i forhold til at skabe forandringer i borgerens liv. Man kan heller ikke bare sætte relationen i system og arbejde efter en specifik arbejdsgang ved f.eks. at indskrive, hvordan der arbejdes med relation i lovgivningen. I stedet kan man have opmærksomhed på mennesket, man sidder overfor, og tilpasse kommunikation og adfærd. Både Liv og Janne fortæller om oplevelser, hvor relationen ikke blev dannet og fremdriften i sagsbehandlingen, som konsekvens, blev bremsset heraf. Dannelse af relationen tager tid, da tilknytningen er en vigtig faktor. For at skabe en tryk tilknytning skal borgeren opnå tillid til, at socialrådgiveren har en hjælperfunktion, og at socialrådgiver og borger i samarbejde kan opnå den hjælp, som borgeren har brug for (Rygaard & Rasmussen, 2021). Når man kigger på regeringens målsætning samt spareplaner, kan det virke urealistisk at sikre mere medbestemmelse og borgerinddragelse fremover. Dette kræver, at socialrådgiveren har den nødvendige tid til at skabe tillid mellem denne og borgeren.



12.1.1 Kommunikation i kontakten mellem socialrådgiver og borger

Analysen viser vigtigheden af samtalen i relationen, og hvordan kommunikation spiller en afgørende rolle i forhold til, hvordan borgeren oplever sagsbehandlingen. I relationsdannelsen kræver det kommunikative færdigheder hos socialrådgiveren. Både i form af tilgangen til borgeren, og i det nonverbale udtryk og ved aktiv lytning (Eide & Eide, 2004). Hvis den trygge tilknytning skal skabes, kræver det, at borgeren får en oplevelse af at blive set og hørt, samtidigt med at der opleves nærvær og oprigtig interesse (Kvello, 2010). Janne udtrykte under interviewet, at kommunikationen har krævet øvelse for hende at mestre, samtidigt med hun har gennemgået kurser under sin ansættelse. Kommunikationen er et opmærksomhedspunkt for hende dagligt, da hun hele tiden skal være opmærksom på både de sagte ord, og de signaler som udsendes i form af magtforholdene mellem Janne og borgeren, omgivelserne som møderne afholdes i og oplevelsen, som borgeren får i mødet. Jannes kerneopgave som socialrådgiver er, at de unge skal påbegynde en uddannelse eller finde beskæftigelse. Dette kræver en ændring i de unges adfærd, som Janne skal forsøge at motivere til. Her spiller relationen mellem Janne og den unge også en rolle. Ud over kommunikationen er adfærden en faktor i relationsdannelsen. Ikke kun den unges adfærd, men i høj grad også Jannes. I transaktionsanalysen bliver kommunikation og adfærd tilpasset sådan, at der kommunikeres og ageres komplementært og ukompliceret (Berne, 1964). Janne skal derudover være opmærksom på at gentage nøgleordene for at sikre forståelsen af det budskab, som borgeren gerne vil have frem. Hun skal kende borgerens måde at kommunikere og agere på, hvorfor relationen bliver et arbejdsredskab for hende, da Jannes kendskab til borgeren er lige så vigtigt, som borgerens kendskab og tillid til Janne er.

12.1.2 Tryghed og tillid øger værdighed i sagsbehandlingen

Liv og Jannes fortællinger giver indtryk af, at der er skabt en tryk tilknytning mellem Liv og Janne, hvor Livs adfærdssystem aktiveres og Liv bliver nysgerrig på og udforsker sine omgivelser (Rygaard & Rasmussen, 2021). Det tyder på, at relationen mellem Janne og Liv er skabt. Her har Janne brugt den nødvendige tid til at skabe tryghed og tillid mellem hende og Liv. I Jannes fortælling udtrykker hun, hvordan hun benytter sig af nonverbale virkemidler i sit arbejde. Selv valget af påklædning er en del af Jannes overvejelser om, hvilket signal hun vil sende til de unge. Hun fortæller, hvordan hun klæder sig i afslappet tøj, sådan de unge kan spejle sig i hende, hvilket kan give en oplevelse af tryghed. Liv fortæller også, hvordan hun finder tryghed i Jannes adfærd. Både gennem kommunikationen og ved Jannes placering i rummet under samtalerne. Liv fortæller, at hun derved føler sig tryk nok til at åbne sig op over for Janne, hvilket viser, hvordan Jannes adfærd alene skaber et tryk og tillidsfuldt rum for Liv.



Dette har været muligt, da hendes sagsstamme er nedsat fra 60 til 28 borgere, hvilket er under det gennemsnitlige sagstal på landsplan der er 49 borgere (Dansk Socialrådgiverforening, 2023).

Organisatorisk er der taget en beslutning, der har frigivet mere tid til, at Janne aktivt kan bruge mere tid sammen med borgerne. Undersøgelser viser, at socialrådgivere bruger 80 % af deres tid på bureaukrati og 20 % af tiden på borgerne, hvilket fortæller, hvor meget tid der bruges på dokumentation frem for aktivt at samarbejde med borgeren (Dansk Socialrådgiverforening, 2013). Dette understreger netop Sarkas pointe, at det er i samtalen, hvor socialrådgiveren kan gøre en forskel for at få den værdighed og effekt ind i sagsbehandlingen som regeringen ønsker (Sarka, 2022). Det er kontakten mellem socialrådgiver og borger, der kan stimulere borgerens motivation til at ændre sin adfærd og som kan føre til en ændret livssituation.

12.2 Trivsel hos både socialrådgiver og borger er vigtig for samarbejdet

Beskæftigelsesministerens rapport understregede, at unge med dårligt mentalt helbred er mindre i arbejde eller i gang med uddannelse end deres jævnaldrende. Der er tidligere i projektet erfaret, at tales der om dårligt mentalt helbred politisk eller ved sundhedsstyrelsen, så adskiller de ikke trivsel og mental helbred ad. Dette kan give et skævt billede af, hvad der menes konkret, når der ses på mentalt dårligt helbred. Som skrevet tidligere i afsnit 8, kan trivsel ses ud fra flere perspektiver og forskellige synsvinkler. Derudover er trivsel blevet et "hverdagssprog", som bruges uden stillingtagen til, hvad det betyder. Janne blev i vores interview bedt om at tage stilling til, hvad trivsel betød for hende. Hun udtalte om trivsel:

Så er man et sted, hvor man har det godt. Hvor det handler om, at man kan komme ud af døren hjemmefra, og man har nogle succesoplevelser i sin hverdag, og man føler, der er balance i tingene.

Jannes målgruppe er unge der har komplekse problemer, som gør de ikke kan starte en uddannelse eller komme i beskæftigelse uden hjælp. Janne påpegede, at det er en vigtig komponent, at de unge er i trivsel, for at hun kan lykkes med sin kerneopgave:

Hvis den unge ikke er i trivsel, så lykkedes vi heller ikke med vores projekt om at have dem i uddannelse eller arbejde og etablere dem på en uddannelsesinstitution eller hos en arbejdsgiver. Så det er ligesom alfa og omega.

Gennem analysen har vi udviklet en dybere forståelse for, betydningen af relationsarbejdet, som Janne prioriterer i sit arbejde med den unge. Denne relation betød for Liv, at der blev skabt et trygt rum, hvor hun kunne være sig selv. Et rum hvor hun blev anerkendt for den, hun var og dette var med til at forbedre Livs trivsel. For at Janne kan lægge så meget energi i at skabe dette trygge rum for de unge,



kræver det også en del af Janne. Hun skal være til stede, hun skal kunne rumme de svære samtaler, hun skal kunne lægge sine egne følelser til side og agere professionelt. Hun skal samtidigt huske, at hun repræsenterer en myndighed som er underlagt at styre mod bestemte politiske mål, der er underlagt en økonomisk ramme. For at Janne kan navigere i dette, er det også en vigtig komponent, at Janne er i trivsel. I problemfeltet erfarede vi flere faktorer, der kunne påvirke socialrådgivers arbejdsmiljø. Faktorer der i yderste tilfælde gjorde, at socialrådgivere er en udsat profession for at få arbejdsrelateret stress. Det kunne ses, at en stor del af socialrådgivere havde en følelse af, at de ikke kunne udføre deres arbejde fagligt tilfredsstillende. I vores analyse blev vi klogere på denne del igennem Jannes oplevelser af arbejdspress, der kunne opstå i hendes stilling som socialrådgiver for unge mellem 18 og 30 år. Vi blev samtidigt beviste om, at det arbejdspress Janne oplever i perioder, også påvirkede hendes privatliv. Selvom Janne ikke mente, at det arbejdspress hun arbejdede under påvirkede hende fagligt eller de unge. Havde det en konsekvens for hendes egen familie, og i sidste ende en påvirkning af Jannes generelle trivsel. Selvbeprejdelse over ikke at kunne være der for sin familie, en følelse af at være utilstrækkelig, var noget der fyldte en del for Janne. Hun udviste samtidigt symptomer på omsorgstræthed, som udspillede sig på hjemmefronten (Jansen, 2022). Ifølge Eggert Petersen vil Janne, hvis hun bliver udsat for dette pres i længere tid, være i risiko for at komme i mistrivsel (Petersen, 1967). Det arbejdspress, socialrådgivere oplever, kan være en af årsagerne til, at der netop sker udskiftninger af kollegaer hvilket sætter de tilbageværende kollegaer i yderligere pres. Janne udtrykte selv at have haft tanken om, at det var det rette sted, hun arbejdede. Janne har oplevet flere kollegaer gå ned med stress og set hvordan en belastningsreaktion kan udvikle sig til lammelse i hovedet. Jannes tvivl om det er det rette arbejdsmiljø for hende, kan også være et tegn om omsorgstræthed. Ved omsorgstræthed kan der opstå en tvivl om, det man gør, er tilstrækkelig, om man yder den rette hjælp til sine borgere. Janne fortalte, at hun kører på med 200 % energi i de perioder, hvor der er pres på, men dette kan hverken Janne eller andre holde til i længden. På et tidspunkt vil det ramme Jannes faglighed og hendes mentale overskud til at kunne være den socialrådgiver, hun gerne vil være.

13 Konklusion

Gennem dette bachelorprojekt er der undersøgt, hvilken betydning den stærke samarbejdsrelation mellem socialrådgiveren og unge mellem 18 og 29 år har for forløbet på jobcentret. Der kan konkluderes, at der er flere faktorer, der spiller ind for, at relationen dannes, og der skabes en kontakt mellem socialrådgiver og den unge borger, der fører til et succesfuldt samarbejde. Først og fremmest er oplevelsen af trivsel vigtig for samarbejdet. Det fremgår af analysen, at Livs trivsel forbedres ved, at der er skabt en stærk samarbejdsrelation mellem hende og Janne. Livs oplevelse af at være anerkendt og

Side 57 af 64



blive set og hørt i deres samarbejde gør, at Livs selvbillede forbedres. Der etableres en tillid i samarbejdet, hvilket medfører, at Janne har muligheden for at lære Liv oprigtig at kende, og på den måde bedre forstå, hvordan Liv betragter sig selv og sin situation, og derved kan understøtte og hjælpe Liv ud i beskæftigelse eller uddannelse. Derimod, når Liv har oplevet dårlige samarbejdsrelationer i et forløb på jobcentret, er hendes trivsel ikke blevet forbedret, og progressionen i at få Liv ud på arbejdsmarkedet er forværret. Det kan derfor konkluderes ud fra Livs oplevelser, at når den stærke samarbejdsrelation er opstået, så forbedrer det hendes trivsel og chancerne for at komme i uddannelse eller beskæftigelse væsentligt.

Dernæst er Jannes generelle trivsel en lige så vigtig faktor i, at samarbejdsrelationen bliver skabt mellem hende og de unge. Det at skabe en ny relation til et andet menneske, kræver involvering, engagement og vedholdenhed. Det kræver, at Janne har det nødvendige indre overskud til aktivt at arbejde med relationen. Hvis Jannes trivsel er udfordret, kan Livs oplevelse af nærvær og oprigtig interesse ændres, hvilket kan påvirke relationen og dermed Livs oplevelse af tryghed og tillid. Vi erfarede i interviewet med Janne, at i de perioder, hvor hun er presset arbejdsmæssigt, så kører hun på med 200 % på arbejdet for at indfri de krav, der stilles til hende fra ledelsen, de unge og især også egne krav. Det fremgik i analysen, at det kan betegnes som en overinvolvering fra Janne og et tegn på omsorgstræthed, da dette gør, at hun ikke har overskuddet til sin familie, når hun har fri. Janne udviste samtidigt tegn på stress, og det kan derfor konkluderes, at i Jannes tilfælde, har det personlige negative konsekvenser i de perioder, hvor Janne oplever arbejdsmæssige pres som tidsmangel og for mange sager på sagsstammen. I problemfeltet på side 8 erfarede vi, at regeringen har et fokus på at nedbringe sygefravær i det offentlige, gennem ledelse, arbejdsvilkår og arbejdsmiljø. Det vurderes derfor, at der er et behov for opmærksomhed på socialrådgivernes trivsel i de perioder, hvor arbejdsmiljøet og vilkårene presser socialrådgiverne.

Ud fra den viden, vi har fået gennem dette bachelorprojekt om trivsel og forståelsen af begrebet, kan det konkluderes, at det er vigtigt at være opmærksom på det enkelte menneskes forståelse af ordet trivsel. I interviewene med Janne og Liv ses der, at de ser forskelligt på det at være i trivsel. Liv er meget konkret i sit syn på sin trivsel, hvor Janne er mere overordnet og generelt i sit. Liv anser sin trivsel i hjemmet. Hun nævnte, hvis hun havde styr på hjemmet og havde overskud til at rydde op, så ville hun være i bedre trivsel end, når hjemmet rodede. Jannes syn på trivsel er, hvis man har nogle succesoplevelser i sin hverdag, og at man kan komme hjemmefra. Hun nævnte også, at følelsen af at have balance i tingene og at man var et sted, hvor man havde det godt. Livs konkrete syn på sin egen trivsel afspejler den viden, vi

Side 58 af 64



fik i problemfeltet om trivselsbegrebet, i forhold til at det er forskelligt fra person til person, hvordan man opfatter sin trivsel. For som Eggert Petersen skrev i sin definition af trivsel, så kan en person opnå en tilfredshedsreaktion i en given situation i et givent miljø, hvor en anden person vil kunne opnå en negativ tilfredshedsreaktion i samme situation. Årsagen hertil er, at der er flere faktorer, der påvirker ens trivsel, såsom følelsestilstand, egne forventninger og ikke mindst personens opfattelse af sin trivsel. Vi blev opmærksomme på i vores søgen om trivsel og mistrivsel blandt unge i Danmark, hvor lidt det er defineret både af sundhedsstyrelsen og regeringen, når de omtaler trivsel blandt unge. Den mentale sundhed, som er et stort fokus, sættes synonymt med trivsel, og det er derfor svært at skille de to begreber ad. Samtidigt er det væsentligt, når man ser på trivsel, hvilket perspektiv man anlægger i sin undersøgelse. Det gør det svært at analysere på de unges trivsel, for hvad er trivsel for de unge og i hvilken sammenhænge? Vi hæftede os ved, at formanden for trivselskommissionen netop også påpeger selvsamme problem. Trivsel er blevet et hverdagssprog, der anvendes blandt unge, og dette gør, at der er en tendens til at sige, at man er i mistrivsel frem for, man har travlt eller er presset. Det kan konkluderes ud fra dette, at for socialrådgiveren kan arbejde med at fremme trivsel ved den unge, skal socialrådgiveren have opmærksomhed på den unges opfattelse af sin egen trivsel. Socialrådgiveren skal være åben for, at trivsel ikke nødvendigvis har samme betydning for den unge som for socialrådgiveren.

Vi har også erfaret, at tilknytningen mellem samarbejdspartnerne er en forudsætning for samarbejdsrelationen. Afhængig af hvilken tilknytning der skabes mellem socialrådgiveren og den unge borger, vil der som udfald komme en adfærd, der har betydning for samarbejdet. I analysen tyder det på, at Liv har opnået en tryk tilknytning til Janne. Det er lykkedes at aflære den tidligere utrygge og undvigende eller ambivalente tilknytning, som Liv tidligere har udvist i samarbejdet med andre socialrådgivere. I stedet er erfaringerne erstattet med en tryk tilknytning og en adfærd, hvor der udvises tillid i samarbejdet. Samtidigt har Janne gennem både verbal og nonverbal kommunikation skabt et rum, hvor Liv føler, at hun kan åbne sig op, føler sig set og hørt og anerkendt som det menneske, hun er. Både oplevelsen af trivsel hos socialrådgiveren og hos den unge borger, tilknytningen og styrken af relationen påvirker gensidigt hinanden. Dermed skal socialrådgiveren være opmærksom og nysgerrig på borgerens oplevelse af trivsel, samtidigt med at socialrådgiveren skal kunne opdage, hvis der sker ændringer i egen trivsel. Derudover er kommunikationen mellem borger og socialrådgiver et vigtigt element i at danne og vedligeholde den stærke samarbejdsrelation. Det kræver en særlig indsats og kunnen for socialrådgiveren, da denne skal være opmærksom på sit kropssprog, de ydre rammer og den verbale kommunikation for at sikre, at de rette budskaber er modtaget og forstået. Samtidigt skal socialrådgiveren have overskud til at have en anerkendende tilgang for at skabe og vedligeholde det

Side 59 af 64



trygge og tillidsfulde rum. Det kræver, at socialrådgiveren har den nødvendige tid til at skabe og vedligeholde den stærke samarbejdsrelation. Det kræver vedholdenhed, tålmodighed og nærvær fra socialrådgiveren. Her spiller de organisatoriske og politiske rammer ind i det sociale arbejde. Regeringen har ambitioner om, at 90 % af alle 25-årige skal have gennemført en ungdomsuddannelse i 2030, og Jannes udtalelser om nedsatte sagsstammer kan tyde på, at ledelsen er opmærksomme på de tidsmæssige udfordringer. Derudover ønskes der værdighed i sagsbehandlingen. I diskussionen er der argumenteret for, hvordan værdigheden kan øges gennem kommunikative og adfærdsmæssige værktøjer hos socialrådgiveren. Det er vigtigt, at socialrådgiveren opnår nødvendig viden og øvelse i forskellige kommunikationsmetoder.

Det kan konkluderes, i denne undersøgelse at den stærke samarbejdsrelation sammen med trivslen har afgørende betydning for, om Janne lykkedes med sin kerneopgave. Det betyder, at den stærke samarbejdsrelation også kan aktivere adfærdssystemet hos den unge, hvor de vil nysgerrigt udforske omgivelserne. Er den unge tryk i sin adfærd, er der ikke behov for beskyttelse fra omsorgspersonerne, og den unge kan blive nysgerrig på fremtiden i uddannelsessystemet.

Da undersøgelsen i dette projekt er lavet overvejende fænomenologisk og er baseret på netop Liv og Jannes oplevelse af relationen og dennes betydning, kan undersøgelsen ikke vise et generelt billede af unge mellem 18 og 29 års oplevelse af relationen med den socialrådgiver, de er tilknyttet. Undersøgelsen kan tilføje billede af, hvordan en stærk samarbejdsrelation kan påvirke forløbet i Jobcentret i en positiv retning. Samtidigt kan undersøgelsen bidrage med viden om, hvordan socialrådgiveren kan benytte sig af relationen som et arbejdsredskab.



14 Referencer

- Altinget (12. oktober 2024). *I over et år har han gransket unges mistrivsel for regeringen: "Hvis vi ikke tænker os godt om, risikerer vi at sygeliggøre det almindelige"*. <https://www.altinget.dk/artikel/i-mere-end-et-aar-har-han-gransket-unges-mistrivsel-for-regeringen-hvis-vi-ikke-taenker-os-godt-om-saa-risikerer-vi-at-sygeliggoere-det-almindelige>
- Berne, E. (1964). *Hvad er det vi leger? Menneskets relationspsykologi*. Gyldendal
- Beskæftigelsesministeriet (2024a). *Status på arbejdsmarkedet – Tema om unge med dårligt mentalt helbred*. <https://bm.dk/arbejdsmarkeder/udgivelser/rapporter-publikationer/2024/status-paa-arbejdsmarkedet-juni-2024/?embed=true>
- Beskæftigelsesministeriet (23. oktober 2024b). *Politiske aftaler*. <https://bm.dk/arbejdsmarkeder/politiske-aftaler/politiske-aftaler>
- Bredgaard, T. (2022). Arbejdsmarkedspolitik. I T. Bredgaard & S. Rasmussen (red.), *Dansk arbejdsmarkedspolitik* (s. 11-32) (3. udg.). Djøf Forlag.
- Bundesen, P. (2015). Hvad er sociale problemer? I: P. Bundesen, A.B. Christensen & T. Rasmussen (Red.). *Sociale problemer*. (s. 23-46). Hans Reitzels Forlag.
- Børne- og undervisningsministeriet (3. december 2024). *Særligt tilrettelagt ungdomsuddannelse(stu)*. <https://www.uvm.dk/saerligt-tilrettelagt-ungdomsuddannelse>
- Christensen, A.B. (2021). *Socialrådgiveren i frontlinjen – en introduktion til street-level bureaucracy i socialt arbejde*. Hans Reitzels Forlag
- Dall, T. (2015). Langtidsledighed. I P. Bundesen, A.B. Christensen & T. Rasmussen. *Sociale problemer* (s. 257-281). Hans Reitzels Forlag
- Dansk Socialrådgiverforening (2013). *Undersøgelse af forhold der tager tid fra den borger- og beskæftigelsesrettede indsats*. <https://socialraadgiverne.dk/wp-content/uploads/2017/07/2013-12-17-NotatUndersoegelseForholdDerTagerTid.pdf>
- Dansk Socialrådgiverforening (2020). *Socialrådgivernes fortællinger fra hverdagen*. <https://socialraadgiverne.dk/wp-content/uploads/2021/01/2020-10-Socialraadgivernes-fortaellinger-fra-hverdagen.pdf.pdf>
- Dansk Socialrådgiverforening (2023). *Undersøgelse af socialrådgivernes sagstal i kommunale forvaltninger 2023*. <https://socialraadgiverne.dk/publikation/undersoegelse-af-socialraadgivernes-sagstal-i-kommunale-forvaltninger-2023/>
- Dansk Socialrådgiverforening (2024). *Socialrådgivernes arbejdsmiljø Resultater fra Arbejdstilsynets 'National overvågning af Arbejdsmiljøet blandt Lønmodtagere' (NOA-L) i 2023*.



<https://socialraadgiverne.dk/wp-content/uploads/2024/02/Notat-Socialraadgivernes-arbejdsmiljoe-Resultater-fra-NOA-L-undersoegelsen-i-2023-februar-2024.pdf>

- Egholm, L. (2014). K. *Videnskabsteori – Perspektiver på organisationer og samfund*. Hans Reitzels Forlag.
- Eide, T., & Eide, H. (2004). *Kommunikation i praksis*. Forlaget Klim
- Fallov, M.A., & Nissen, M.A. (2023) Relationel magt – om forholdet mellem professionel og borger. I S.J. Hansen. *Professionelle i velfærdsstaten* (s. 205-238). Hans Reitzels Forlag
- Feilberg, C., & Nissen, M.A. (2021). Eksistentiel fænomenologi – den sansende verden. I: M. Christensen, R.E. Jørgensen, N.H. Lysen & C. Rosenberg (Red.). *Videnskabsteori og socialt arbejde*. (s. 95-114). Samfundslitteratur.
- Fløe Jensen, I., & Huus Pedersen, E. (2024). *Overblik over sygefraværet på kommunale og regionale arbejdspladser i 2023*. <https://socialraadgiverne.dk/publikation/222073/>
- Folketingets ombudsmand (29. marts 2021). *Journalisering*. <https://www.ombudsmanden.dk/find-viden/myndighedsguiden/generel-forvaltningsret/7-journalisering>
- Forvaltningslov, jf. lovbek. nr. 433 af 22. april 2014
- Frederiksen, L. Ø., (27. november 2018). 'Hver tredje socialrådgiver er stresset'. *Dansk socialrådgiverforening*. <https://socialraadgiverne.dk/hver-tredje-socialraadgiver-er-stresset/>
- Honneth, A., & Willig, R. (red.). *Behovet for anerkendelse*. Hans Reitzels Forlag
- Hutchinson G.S., & Oltedal, S. (2019). *Teoretiske perspektiver i socialt arbejde*. Hans Reitzels Forlag
- Huus Pedersen, E. (19. marts 2024). Analyse: Hver fjerde socialrådgiver er stresset. *Socialrådgiveren* 02 (24) s. 30-31.
- Høilund, P. & Juul, S. (2015). *Anerkendelse og dømmekraft i socialt arbejde*. Hans Reitzels Forlag
- Ingemann, J.H., Kjeldsen, L., Nørup, I., & Rasmussen, S. (2018). *Kvalitative undersøgelser i praksis*. Samfundslitteratur.
- Jansen, E. (24. maj 2022). *Hvad er omsorgstræthed og hvordan håndterer man det?* <https://www.metacognition.dk/hvad-er-omsorgstraethed-og-hvordan-handterer-man-det/>
- Järvinen, M., & Mik-Meyer, N. (2003). Indledning: at skabe en klient. I M. Järvinen, & N. Mik-Meyer (red.). *At skabe en klient institutionelle identiteter i socialt arbejde* (s. 9-29). Hans Reitzels Forlag
- Jørgensen, M. (18. juni 2024). *Unges med diagnoser og mistrivsel lukket ude af jobfesten*. <https://www.dr.dk/nyheder/penge/unge-med-diagnoser-og-mistrivsel-lukket-ude-af-jobfesten>



- Kokkinn, J. (1998). *Profesjonelt sosialt arbeid*. Universitetsforlaget.
- Kongsgaard, L.T. (2017). *Multiteoretisk Praksis i socialt arbejde*. Samfundslitteratur
- Kvello, Ø (2010). *Børn i risiko*. Samfundslitteratur
- Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats, jf. lovbek. nr. 280 af 1. marts 2024.
- Lov om offentlighed i forvaltningen, jf. lovbek. nr. 145 af 24. februar 2020
- Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, jf. lovbek. nr 261 af 13. marts 2024
- Lysen, N.H., & Christensen, M. (2021). Skabelse og anvendelse af videnskabelig viden. I: M. Christensen, R.E. Jørgensen, N.H. Lysen & C. Rosenberg (Red.). *Videnskabsteori og socialt arbejde*. (s. 19-52). Samfundslitteratur.
- Møller, L. (2008). Udviklingsstøttende relationer – at være anerkendende og bevare sig selv. I B. Lihme (red.). *Invitation til socialpsykiatri* (s. 116-140). Akademisk Forlag.
- Møller, L. (2014). *Professionelle Relationer*. Akademisk Forlag.
- NFA (2018). *Fakta om arbejdsmiljø og helbred 2018*. <https://nfa.dk/media/lp4db0gn/fakta-om-arbejdsmiljo-og-helbred-2018.pdf>
- Petersen, E. (1967). *Sanktioner og trivsel*. Nyt nordisk Forlag – Arnold Busck
- Qvortrup, L., & Wistoft, K. (2024). *Trivsel og mistrivsel mellem offergørelse og kompetencegørelse*. Dafolo
- Regeringen (11. august 2023). *Regeringen nedsætter Trivselskommissionen*. <https://www.regeringen.dk/nyheder/2023/regeringen-nedsaetter-trivselskommissionen/>
- Regeringen (2017). *Aftale om bedre veje til uddannelse og job*. <https://www.regeringen.dk/media/4282/171013-aftale-om-bedre-veje-til-uddannelse-og-job-justeret.pdf>
- Regeringen (2022). *Ansvar for Danmark – Det politiske grundlag for Danmarks regering*. <https://www.stm.dk/statsministeriet/publikationer/regeringsgrundlag-2022/>
- Ringø, P., & Christensen, M. (2022). Anvendt Videnskabsteori. I: M. Engen, P. Østergaard, C.F. Svensson & V.B. Nielsen (Red.). *Problembaserede undersøgelser på socialrådgiveruddannelsen*. (s. 115-130). Hans Reitzels Forlag.
- Rygaard, N. P., & Rasmussen, P.D. (2021). *Kort og godt om tilknytning*. Dansk Psykologisk Forlag.
- Sarka, C. (2023). Hvad kan vi forvente af regeringens fremtidige beskæftigelsesindsats? – Udfordringer, muligheder og dilemmaer. *Uden for nummer 47(22)* s. 28-37.
- Schultz Jørgensen, P. (7. november 2024). *Trivsel*. <https://lex.dk/trivsel>
- Sjelborg, H. (2015). Borgerinddragelse i relation til socialt arbejde. I I.B. Hansen, H. Nørrelykke, H. Sjelborg & P. Bundesen. *Borgerinddragelse og retssikkerhed* (s. 93-112). Hans Reitzels Forlag



Sundhedsstyrelsen (2018). *Forebyggelsespakke – mental sundhed*.

<https://www.sst.dk/da/udgivelser/2018/Forebyggelsespakke-Mental-sundhed>

Torfin, J. (2004). *Det stille sporskifte i velfærdsstaten*. Aarhus Universitetsforlag.

WHO (2022). *Mental health*. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>

Wistoft, K. (2012). *Trivsel og selvværd – mental sundhed i skolen*. Hans Reitzels Forlag.

Aagaard, J. (18. august 2015). *Hvad er det, vi leger? En guide til sociale klap og menneskelige interaktioner*. <https://www.linkedin.com/pulse/hvad-er-det-vi-leger-en-guide-til-sociale-klap-og-janne-aagaard?articleId=8817780715560541892>