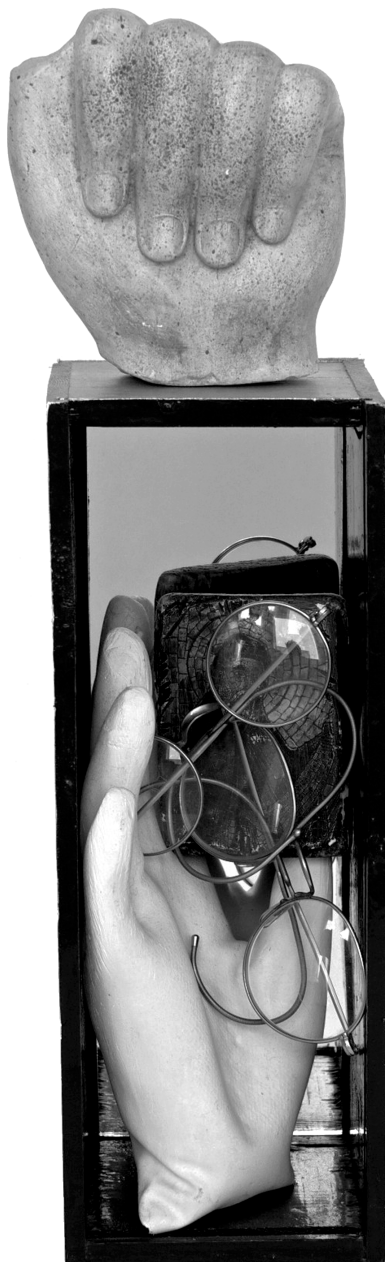


Embedsmænd, socialarbejdere og borgere

*En antropologisk analyse af modsætninger
og ligheder i en dansk socialforvaltning*

*"Det går op for mig at jeg dokumenterer
mennesker, der dokumenterer mennesker."*

Af Julie Rahbæk Møller



"HÅND & AAND"
Installation af Tine Rask Eriksen

Denne artikel udforsker med et etnografisk blik en dansk socialforvaltning, der som organisation består af forskellige sociale handlerum forstået som aktørernes muligheder, begrænsninger og betingelser for at handle. Artiklen vil udforske de divergerende former for viden hos embedsmænd, socialarbejdere og beboere på socialpsykiatriske bosteder, som viser sig, når det slår gnister i handlerummenes mellemrum; de skal alle igennem en hverdag med forskellige presserende problemer og udfordringer, som de skal forholde sig til, og frustrationerne flyder igennem organisationen. Artiklens tre fortællinger er uddrag fra hverdagslivet i de tre sociale handlerum. På baggrund af dem vil jeg udfolde de forskellige dilemmaer, der er på spil og de forskellige former for magt, som kommer til udtryk i handlerummenes mellemrum. Artiklen vil samtidig vise, at på trods af forskellige former for viden, magt og frustrationer, konvergerer disse verdener netop gennem måden, hvorpå de erfarer og håndterer hverdagen.

BAGGRUND

I velfærdsstatsideologien er der et modsætningsforhold mellem kollektivet og individet, som bl.a. kommer til udtryk i dilemmaet mellem statens pligt til at drage 'omsorg' overfor borgeren på den ene side og borgerens ret til 'autonomi' på den anden side. Ofte fremstilles dilemmaet som en konsekvens af statens forsøg på at drage kollektiv omsorg for borgeren gennem lovmæssige foranstaltninger og institutioner, som samtidig fratager individet noget af sin autonomi, da hensynet til den enkelte ofte må vige til fordel for hensynet til de flere (Goffman 1967: 63).

Socialforvaltningen er sat i verden for netop at løse individuelle problemer samtidig med, at den har et særligt ansvar overfor kollektivet. Det er en stor og kompleks organisation med et væld af indbyggede dilemmaer, som de forskellige aktører skal håndtere for at opretholde systemet. Ved at udfolde aktørernes forskellige sociale handlerum, giver det mulighed for at udforske dilemmaernes forskellige betydninger og konsekvenser.

Ved første øjekast synes organisationens forskellige sociale handlerum – og sammenhængen imellem dem – kaotiske og ofte absurde, men ved at forsøge at forstå omstændighederne for handling – eller forvaltning – kan forskningen bidrage til at skabe en meningsfuld sammenhæng mellem de forskellige verdener i Socialforvaltningen. Analytikerens opgave bliver her den samme som det aktørerne kæmper med: at skabe mening i kaos.

Opdelingen af embedsmænd, socialarbejdere og beboere skal ikke ses som typer, men som sociale handlerum. Jeg ser på, hvordan disse handlerum er udtryk for deres positioner og på omstændighederne for deres handlinger. De forskellige aktører bibringer forskellige former for viden (jf. Barth 2000), og der bliver taget beslutninger om initiativer, som, når de bliver ført ud i livet, tager forskellige former og ændrer formål. Samtidig er de forskellige sociale handlerum sammenflettede og påvirker hinanden på en måde, som får systemet til at oprettholdes. De forskellige former for viden hos embedsmænd, socialarbejdere og beboere tager forskellige karakterer, og beslutninger bliver taget på baggrund af de forskellige former for viden med forskellige konsekvenser. En beslutning fra centralforvaltningen har potentielt

indflydelse på mange hundrede socialarbejdere og beboere, som dog tilpasser beslutningen, så den giver mening indenfor deres sociale handlerum. En socialarbejders beslutning angående en beboer har indflydelse på den enkelte, men på en mere eksistentiel vis, og beboeres beslutninger angår primært dem selv, men er potentielt udfordrende for både embedsmænd og socialarbejdere.

EMPIRI

Det empiriske materiale, der ligger til grund for denne artikel er indsamlet som et led i en ph.d. afhandling, som er finansieret af den kommune, hvori mit feltarbejde foregik. Det empiriske grundlag for afhandlingen består af et længerevarende feltarbejde blandt beboere og socialarbejdere på to socialpsykiatriske bosteder samt blandt embedsmænd på centrale administrative kontorer i en socialforvaltning i en større dansk kommune. Jeg har igennem ph.d. processen tilbragt en dag om ugen på det centrale kontor, hvor jeg tidligere arbejdede halvandet år som fuldmægtig med styring og organisering af handicap- og socialpsykiatriområdet, foruden et par år i en lignende stilling i en mindre kommune i Danmark. Jeg har derfor et godt kendskab til embedsmandsværket, som igennem feltarbejdet har fået en stadig større rolle i afhandlingen. De to socialpsykiatriske bosteder, hvor jeg opholdt mig dagligt igennem otte måneder, forekom mig i begyndelsen fremmede og eksotiske, men stille og roligt blev jeg indlemmet som en del af dem, hverken som socialarbejder eller beboer, men som forsker, besøgsven, sjælesørger, kontaktperson på prøve og andre roller. Jeg var på bostederne om dagen, aftenen og enkelte nætter, og på det ene bosted flyttede jeg ind i en uge, hvor jeg ligeledes holdt jul i 2010.

I planlægningen af feltarbejdet valgte jeg ikke alene at fokusere på socialpsykiatriske bosteder, men også at inddrage relevante dokumenter om handleplaner, effektstyring, akkreditering, kvalitetsstandarder og værdier udarbejdet af embedsmændene i centralforvaltningen. Dog betød erfaringerne fra tiden som fuldmægtig i centralforvaltningen, at jeg igennem feltarbejdet udviklede et kritisk blik på min tidligere praksis som embedsmand, hvor jeg forsøgte at skabe orden i kaos, målbare resultater og gennemsigtighed i organisationen. Ikke

uden tvivl og usikkerhed, men med en accept af de processer og det hierarki, man er en del af i socialforvaltningen. Jeg ser også kritisk på de embedsmænd, som arbejder der: fuldmægtige, udviklingskonsulenter, direktører, kontorchefer, HK'ere og konsulenter. I løbet af de tre år jeg har været tilknyttet kontoret, har det skiftet navn, målgrupper og kontorchefer adskillige gange og nærvæd alle kollegaer er blevet udskiftet. Det er en helt anden verden end på de to bosteder, hvor mange medarbejdere har været tilknyttet i en årrække.

Jeg vil indlede med tre fortællinger, som beskriver de tre sociale handlerum indenfor socialforvaltningen: embedsmandens, socialarbejderens og beboerens.

EMBEDSMANDEN

Det er oktober måned og eftermiddag i socialforvaltningen. Der er stille til en forandring. Som regel kan man altid høre folk gå frem og tilbage på gangen – ofte på vej til eller fra møder. Der er mange møder i forvaltningen. Jeg sidder og læser resultatet af budgetforhandlingerne. Det går op for mig, at et værested for psykisk syge, som hidtil har været finansieret af satspuljemidler, ikke har fået penge fra kommunen til at kunne fortsætte. Det har eksisteret i fire år på satspuljemidler fra Socialministeriet. En kollega og jeg havde skrevet et budgetforslag til politikerne om midler til at fortsætte, men det er ikke gået igennem. Jeg tager mig til hovedet. Det er et godt værested, og jeg har holdt flere møder med dem; søde ledere og medarbejdere, dygtige, ildsjæle, de er endda kendt og respekteret udenfor kommunegrænsen. Jeg går ind til min kontorchef og spørger, hvad vi skal gøre. Vi kan jo ikke lade værestedet lukke. Han svarer, at politikerne har prioriteret, og hvis ikke de vil bevillige midler til dem, kan vi ikke gøre noget. Jeg forsøger at argumentere for, at værestedet er det eneste af sin art i København; at det har mange brugere; at det er et 'fyrtårn' for kommunen. Men den går ikke.

Et par dage senere på en kollegas kontor står vi og snakker om værestedet, da vicekontorchefen kommer ind. Vi fortæller hende om sagen og hun siger, at det ikke kan være rigtigt. Hun siger, at kontorchefen er på ferie i Sydfrankrig den næste uge, så hvis vi er hur-

tige, kan vi gå udenom ham. Hun beder mig skrive et notat til Socialborgmesteren om værestedet og historikken. Så får vi det igen med direktøren og videre til borgmesteren, som må tage stilling til sagen. Jeg skriver og sender. Gennem vicekontorchef og direktør til borgmester. Det er kort proces denne gang. Borgmesteren er interesseret. Jeg har værestedet i røret i tide og utide. De har hørt, at de ikke får penge og er desperate.

Borgmesteren svarer, at vi skal finde midler i vores budget. Det vil sige spare på andre områder. Så skal vi gå til nabokommunen og bede dem om at hjælpe økonomisk. Deres borgere kommer der også. Borgerne er jo lige glade med hvilken kommune, de bor i.

Nabokommunen vil også spytte i kassen. Men vi nærmer os aldrig de to millioner kroner, værestedet skal bruge for at fortsætte. Vi filer i deres budget. Skærer ned. Dem fra værestedet er ikke tilfredse.

Kontorchefen er tilbage fra ferie igen. Han forklarer mig, at han ikke var klar over situationen. Han mener ikke, at politikerne var klar over, hvad de gjorde, da de ikke prioriterede værestedet. Borgmesteren beder os kontakte Socialministeriet for flere midler. Det kan ikke være rigtigt, at ministeriet igangsætter projekter med satspuljemidler og så forventer, at kommunerne overtager projekterne bagefter. De binder os fast økonomisk, er den generelle holdning.

Jeg kontakter en medarbejder i ministeriet og aftaler dato for møde mellem hans og min kontorchef – og os.

Kontorchefen og jeg tager til mødet i Socialministeriet. Vi bliver mødt af en ældre mand, en garvet kontorchef og hans yngre medarbejder. Kongen og hans springer. De har nystrøgne skjorter på, pæne bukser og blanke sko. Det har min kontorchef også. Jeg har sat ham ind i sagen. Han har læst notaterne. Han er dygtig og ved, hvordan den skal grejes. Jeg tvivler ikke på ham. Jeg tænker, at det er nu, der skal argumenteres. Kongen og min kontorchef begynder at snakke om alt og intet. Lidt om gamle dage. De kender hinanden, de to. Os springere er stille. Jeg kigger fra den ene til den anden og kan ikke forudsige det næste træk. Så siger Kongen til sin springer, at der må kunne findes halvanden million kroner i kælderen. Springerens trækker indforstået på skuldrene. Mine øjne flak-

ker fra den ene til den anden. Jeg spekulerer på, om han går ned i kælderen og finder halvanden million kroner og overrækker til os. Det gør han ikke. Men der bliver stillet krav nu. Kongen siger, at det kun er til næste budgetår og derefter overtager kommunerne finansieringen. Det skal vi gøre helt klart for politikerne. Socialministeriet hjælper kun denne ene gang.

Min kontorchef og jeg rejser os op, siger tak og går. Midlerne er i hus. Tilbage på kontoret ringer jeg til værestedet. De er lettede. Men stadig sure på mig for det, de er gået igennem den sidste tid. Jeg beklager.

SOCIALARBEJDEREN

Jeg sidder på personalekontoret. Suna og Per hiver og flår i beboermapperne fra reolen; skriver noter i dem, sætter dem tilbage igen, printer noget ud på computeren, sætter i mappen, tager en ny mappe, finder et telefonnummer til en beboers praktiserende læge, ringer til lægen, skriver om det bagefter i mappen, sætter den på plads igen, har en samtale med en beboer, skriver om det i mappen, sætter den på plads igen, går ud i medicinummet og henter medicin til en beboer, tager beboerens mappe fra reolen, dokumenterer medicinudleveringen, sætter mappen på plads igen.

”Der er nogle grundlæggende ting, der skal være i orden, men kerneydelsen ligger i praksis. Nogle processer giver mening, men er så dræbende langsomme”, har en medarbejder fortalt mig. Jeg finder processerne alt andet end langsomme. Det går hurtigt. Der arbejdes hurtigt.

Jeg hægter mig på Suna, som er én af dem, der tog venligt imod mig, da jeg begyndte at komme på bostedet. Hun er en lille kvinde i 30'erne med mørkt hår og markant sort make-up om øjnene. Hun er som regel iført en kort sort nederdel og en sort T-shirt med navnet på et heavy band. De ser forskellige ud, medarbejderne, men de fleste går i jeans og gummisko. Suna og jeg starter med at skifte forbindelse på en beboer, der har et sår på sit ene ben. Hun vil ikke i bad. Det har hun ikke været siden maj og det er et halvt år siden. Hendes hår er klistret og filtret. Vi sidder og sludrer med hende. Pludselig lyder Sunas alarm på hendes telefon. Hun kigger på den

og lokaliserer, hvor den kommer fra. Vi løber derhen. Det var falsk alarm. En beboer ville have købt ind, men fik at vide, at hun ikke skal bruge sit nødkald til den slags. Vi går tilbage til den gamle dame og afslutter forbindelsen.

Vi går ind på personalekontoret igen. Suna finder beboerens mappe og skriver i den. En beboer banker på døren til personalerummet. Der er glas i døren, så beboerne kan kigge ind. Eller personalet ud. Beboeren, Dennis, vil tale med Suna, fordi han skal flytte fra en et-rums bolig til en to-rums bolig og vil have hjælp. Suna siger, at hun kommer lige straks.

Telefonen, som Suna går med i bukselinningen, ringer og det er Dennis' mor. Suna taler med hende i et stykke tid og fortæller mig bagefter, at hun har været hængt af flytningen og har manglet information, selvom hun er kontaktperson for Dennis. Vi går over og banker på hans dør og han åbner døren i en hvid T-shirt og jeans. Han ligner enhver anden ung mand. Han er sød og venlig, men også vred og irriteret, da han føler, at tingene er gået for stærkt. Han beklager sig over, at han næsten ikke har sovet, fordi han har pakket. Han føler, at han bliver presset til at flytte hurtigt. Suna siger, at det kan hun godt forstå, og hun beklager, at hun ikke har været mere ind over, men hun siger også, at han kunne have hevet fat i hende eller andre medarbejdere og bedt om hjælp. Dennis svarer, at han helst vil klare sig uden systemets hjælp og i stedet få hans venner til at hjælpe ham. Suna beklager, at det hele er gået så hurtigt og hun ikke har været nok ind over, og hun siger, at hvis Dennis har brug for hjælp, må han endelig spørge. Han siger, at han kun har sovet få timer i nat, fordi han har pakket, så han vil gerne have sig en 'morfar'. Han siger også, at han ikke kan lide at brokke sig til personalet, så derfor ringer han til sin mor i stedet, som så ringer til Suna og brokker sig. Han siger, at han jo godt er klar over, at dem med gode pårørende har det bedre, fordi der er nogle til at tage ens kampe. Han lukker døren igen.

Smøg på altanen. Suna udtrykker sin frustration over, om hun gør det godt nok.

Senere på dagen går vi op til Dennis igen, som ikke er i bedre humør. Han føler sig overrendt af personale, der vil have ham til at flytte, så hans gamle bolig kan gøres klar til

en ny beboer. Suna siger til Dennis, at hans reol skal fjernes i dag, og hvis han ikke kan nå det, vil flere medarbejdere gerne hjælpe, så han kan bare sige til. Han siger, at han skal nok flytte den, men det bliver ikke lige nu. Han siger, at han jo bare kan sige, at han har det psykisk dårligt – at han kan spille på sin sygdom. Han synes ikke det er rimeligt, at det er gået så hurtigt.

Suna er begyndt at svede, og det er jeg også.

Efter snakken med Dennis har Suna en aftale med sin kollega, Bodil, om at lave handleplan for en beboer. Bodil er også i 30'erne. Hun er altid smilende og grinende. Vi sidder alle tre inde i det lille mødelokale, hvor der står en bærbar computer, som de sidder ved, mens jeg sidder bagved og skriver noter. De starter med at tale om, at beboerens fokusområder skal gøres mere overskuelige for dem selv og for beboeren. De skriver en opdatering af, hvad der er sket siden sidste gang, handleplanen blev opdateret. Suna er træt og siger, at hun har glemt at bestille tid til en neurolog til sig selv. Bodil siger: "Du skal vist også have en kontaktperson". Suna går ind for at ringe til neurologen, mens Bodil arbejder videre. Suna kommer tilbage igen og de diskuterer, hvad der er sket i beboerens liv og hvordan det skal formuleres. Bodil foreslår som en forklaring på en indlæggelse, at beboeren har været "voldelig og udadreagerende", men Suna foreslår i stedet "truende og konfronterende". Jeg fandt aldrig ud af, hvad de kom frem til.

Det går op for mig, at jeg dokumenterer mennesker, der dokumenterer mennesker.

BEBOEREN

Beboeren Lise skal have en samtale med sin kontaktperson om sin pædagogiske handleplan – eller samarbejdsaftale, som de kalder den på bostedet. Jeg har fået lov til at være med. Vi sidder på lederens kontor. Kontaktpersonen, Søren, sidder foran computeren med dokumenterne åbne på skærmen. Lise sidder skråt overfor og jeg sidder ved siden af Lise.

De taler om en tidligere samtale med Lises sagsbehandler om hendes mulighed for at få en indstilling til et skånejob. Lise vil gerne have et arbejde, men det er svært at få sags-

behandleren til at forstå, at det ikke bare skal være et job, som socialforvaltningen kan tilbyde, men et job, som Lise gerne selv vil have. Lise siger til Søren: "Jeg er ikke sådan et menneske, der kan gå rundt og lave ingenting. Det er der ingen mennesker, der kan." Søren siger, at han syntes, at sagsbehandleren var gået langt over stregen og det vil han gå videre med. Sagsbehandleren havde nærmest truet Lise med at tage hendes førtidspension op til revision igen, hvis hun mener, at hun kan arbejde. Lise siger: "Det er ikke afgørende om jeg får penge for det. Det er afgørende, at jeg får noget at lave." Søren siger til Lise, at hun er en person, der bidrager meget, og derfor skal hun også have noget at lave og løn for det. Lise fortæller mig, at sagsbehandleren havde sagt til hende, at hun kunne få arbejde på kuffertfabrikken eller i en montering, men Lise har slet ikke lyst til at samle dimsedutter. Hun vil gerne arbejde med bøger. Derudover havde sagsbehandleren sagt til hende, at hun skulle tabe sig. Lise havde ikke tænkt så meget over det, men Søren var rystet. Lise fortæller, at hun lige er holdt op med at ryge, og hun håber, at hendes lunger får det bedre, så hun kan komme i gang med at dyrke motion. Hun vil meget gerne tabe sig.

Søren beder Lise om at sige sit cpr. nummer, så de kan komme i gang. Lise opgiver sit cpr. nummer og siger, at hun har sagt det så mange gange til systemet. Søren går i gang med at ajourføre mappen – han har allerede opdateret den med de vigtigste oplysninger, så nu kan de køre den igennem, og så kan Lise tilføje og godkende. De gennemgår de forskellige fokusark et for et, og Lise svarer ja eller nej til spørgsmålene. Der er et spørgsmål om seksualitet; om hvordan Lise har det med kærlighed og sex. Lise spørger, hvordan det skal forstås og Søren svarer, at spørgsmålet er der for at sikre, at emnet bliver berørt. Lise fortæller herefter om sin seksuelle fortid. Hun fortæller det nøgternt og hverken Søren eller jeg spørger ind til det. Hun fortæller, at hun har været voldsomt forelsket nogle gange. Søren spørger: "Du formår at blive forelsket og gå i seng med en mand?". Lise svarer: "Jeg håber, jeg finder en kæreste, som vil være en god støtte for mig."

Nu bliver der stillet spørgsmål, som skal besvares med et tal fra 1-4. Søren forklarer,

at skalaen kommer fra kvalitetsstandarder ift. personlig hygiejne og rengøring. Søren spørger Lise, om hun har behov for, at han følger op på, om Lise har været til tandlægen. Lise mener, at det har hun selv styr på. Derudover ændrer de i samarbejdsaftalen, så Lise kun skal have kontakt til Søren hver 14. dag i stedet for en gang om ugen. Søren siger, at Lise altid kan komme og snakke med ham, og de kan lave en aftale. Kun hvis han ikke har set Lise i 14 dage, vil han opsøge hende.

De går videre til at tale om Lises mål for fysisk aktivitet. Lise siger: "Gennem fysisk aktivitet skal jeg lære at få lidt ro, så jeg kan læse en bog. Og så har jeg fandme gjort det godt." Søren spørger: "Men du vil gerne have, at jeg minder dig om det engang imellem ikke?" Lise svarer: "Johh". Søren fortsætter: ".. så det ikke løber ud i sandet? Altså, du skal jo ikke gøre det for min skyld, men. . ." Lise går med til at blive mindet om det.

De er nået ved vejs ende i samarbejdsaftalen og Søren siger: "Arj, hvor dejligt. Tusind tak for det." Lise siger smågrinende: "Når jeg får læst op fra samarbejdsaftalen og min fortid, så bliver jeg konfronteret med min mystiske, mærkelige, psykotiske handlinger." Lise og jeg går ud af kontoret.

Lise har flere ærinder om eftermiddagen, og jeg går med hende. Hun vil tage bussen et stoppested til gaden med butikkerne, men jeg får hende overtalt til at gå. Jeg trænger til frisk luft. Lise går langsomt og puster lidt. Hun er i 40'erne og ret høj. Hun har som regel jeans og en stor sweater på. Hun beskriver sig selv som genert, men har altid været imødekommende overfor mig.

Vi går stille og roligt og enten småsnakker eller er stille. Lise bestemmer i hvilken rækkefølge, vi går i butikkerne. "Det er dejligt at gå", siger hun flere gange.

Vi går ind i en foto-butik og køber nogle engangskameraer, som jeg vil give til nogle beboere, så de kan sætte billeder på deres hverdagsliv. På vejen møder vi Lises tidligere hjemmevejleder fra dér, hvor hun boede før. Lise introducerer mig som antropolog. Hun fortæller meget klart og præcist om mit projekt. Jeg er helt overrasket over, så fint hun har forstået det, fordi mange af de andre beboere stadig spørger ind til det. Og fordi jeg selv kommer i tvivl om, hvad jeg undersøger. På vej tilbage går vi ind i en genbrugsbutik.

Lise falder over en tekande, som er meget stor, men billig. Hun står længe med den i hænderne. Hun køber den ikke. Ved banken hæver hun penge, og så går vi ind i en skobutik, som har udsalg. Vi er derinde længe. Lise køber en pung og en taske. Hun får pruttet prisen ned. Hun fortæller mig senere, at hun længe har haft kig på tasken. Den er vist ikke af læder.

Vi fortsætter ned ad vejen. Går ind på apoteket, hvor Lise henter sin medicin. Hun giver mig penge til en is, mens jeg venter på hende. Vi slutter af hos bageren, hvor hun kommer et par gange om ugen for at købe romkugler. Hun spiser én om dagen. En af romkuglerne er gået i stykker og den får hun gratis. Derefter slentrer vi hjem igen, og Lise siger flere gange, at det er godt at komme ud at gå.

I fortællingerne læser vi om embedsmændenes frustrationer over et værested, som er lukningstruet – en politisk proces, som embedsmændene forsøger at få kontrol over samtidig med at værestedet på baggrund af deres manglende viden om bureaukratiet frustreres over deres situation og de embedsmænd, som ifølge dem burde være på deres side. Socialarbejderen kæmper sig igennem dagen og forsøger både at nå 'relationsarbejdet' – der opfattes som kerneopgaven – og opfylde de mange krav til dokumentation. Beboeren forsøger at skabe sig en hverdag med indhold, men bliver mødt af en uforstående sagsbehandler og en velmenende socialarbejder, som har pligt til at opdatere hendes pædagogiske handleplan ved at udfylde dokumentark og sætte tal på hendes udvikling siden sidst; en opgave, som er sat i verden for beboerens skyld, men som bliver opfattet af både socialarbejder og beboer som en gestus fra beboerens side, og det synes som om beboeren ikke forstår hensigten med akten, så snart kontoret er forladt og hverdagen rammer. I de følgende afsnit vil jeg undersøge de forskellige former for situeret viden, som bliver produceret og forhandlet i de tre sociale handlerum. Dette vil lede frem til en diskussion af, hvordan definitioner af, hvad der er værd at vide, kan være et magtfuldt instrument for embedsmænd i deres styring og organisering af socialt arbejde.

VIDEN OG ERFARING

“Vi lever alle liv fyldt med rå og uventede begivenheder, og vi kan kun begribe disse begivenheder, hvis vi kan fortolke dem – forme dem i relation til vores viden, eller endnu bedre, foregribe dem med hjælp fra vores viden, så vi kan fokusere på dem og møde dem til en vis grad forberedt. Et menneskes forråd af viden strukturerer det menneskes forståelige verden og fokuserede måder at klare sig i den.” (Barth 2000: 1, min oversættelse)

I artiklen ”An Anthropology of Knowledge” fra 2000, undersøger antropologen Fredrik Barth begrebet ’viden’, som giver mennesker præmisser for at handle. Han læner sig op af filosofen Bertrand Russell, som skriver, at det et menneske ved, afhænger af hans individuelle erfaringer, men viden forbliver ikke privat, så ville vi ikke kunne dele den med andre mennesker og heller ikke adskille vores viden fra andres, hvilket er det, der fordrer forskellige handlinger.

Barth opstiller en teori om viden med tre aspekter: 1) påstande og idéer om verden: 2) som kommunikeret gennem ord, symboler og handlinger: 3) indenfor fastsatte sociale organiseringer, indenfor hvilke handlinger foregår. Og det er netop gennem handlinger, at vi kan undersøge menneskers viden: ”Der kan vi observere samspillet mellem omstændigheder, som fordrer *validitetskriteriet*, der styrer viden i enhver bestemt tradition.” (Barth 2000: 3, min oversættelse, forfatterens kursiv).

Den første fortælling om embedsmanden viser, hvordan beslutninger om organisering og styring af socialpsykiatrien ikke er rationelle på en lineær facon, men heller ikke vilkårlige –



”HÅND & AAND” udsnit

løsningen kunne have været en anden, hvis betingelserne og tilfældene havde været det. Værestedets reaktion beror på en tiltro til systemet som rationelt og meningsgivende, og når det fejler, skyldes det en embedsmands utilstrækkelighed. Men politisk og i forvaltningen træffes beslutningerne på baggrund af en situationel viden, tilfældigheder og nødvendigheden i at en beslutning skal træffes. Den viden, som bliver produceret og reproduceret i centraladministrationen er lovmæssig, bureaukratisk, organisatorisk (alt kan forklares ud fra et organisationsdiagram), procesuel, projektbaseret og netværksbaseret. Det handler om at finde den bedste løsning på et problem og på en måde, så både politikere, socialarbejdere, institutionsledere og borgere bliver tilfredse. En umulig opgave, men det til trods lykkedes det ofte embedsmændene at opnå en tilfredsstillelse i løsningen af deres opgaver, selvom de bliver mødt med frustrationer og kritik fra mange kanter.

Embedsmændene har meget lidt viden om, hvad det vil sige at arbejde i direkte relation med beboerne og har kun en teoretisk forståelse for de dilemmaer, som socialarbejdere skal håndtere på daglig basis, og derfor bliver kritikken ofte mødt med en selvbejdhed over ikke at have kommunikeret deres forehavende godt nok til de mennesker, initiativet vedkommer, snarere end at sætte spørgsmålstejn ved selve definitionen af problemet og løsningen

af det. Embedsmændenes kontakt til institutionerne er primært gennem centerledere og institutionsledere, som heller ikke arbejder direkte med borgerne, og de dygtigste ledere er, ifølge embedsmændene, dem, som ikke er for konsensusøgende overfor deres medarbejdere, men kan træffe hurtige beslutninger og få indsatser implementeret. Det er ikke de populære ledere hos socialarbejderne, så her i handletrummenes mellemrum slår det ofte gnister.

Socialarbejdernes viden tager en anden form. De har skiftende arbejdstider og kan ikke altid deltage i teammøder eller husmøder, hvor informationer om bostedet og socialforvaltning bliver delt og diskuteret. Derfor har de ikke den 'bureaukratiske' viden om selve organisationen 'Socialforvaltningen'.

Psykiastriforsker Niels Buus skriver i en artikel, at der på psykiatriske afdelinger er et brud i kommunikationen mellem medicinere og plejepersonale. Den kliniske diskurs er dominerende i forhold til plejepersonalets (Buus 2006: 33), og plejepersonalets beretninger om patienterne bliver sat ind i en institutionel medicinsk ramme, som passer til hospitalets bureaukratisk-administrative praksisser, som plejepersonalet ikke i samme omfang som medicinerne er en del af på grund af skiftende arbejdstider og en ustruktureret hverdag med mange forskellige typer af arbejdsopgaver (Ibid: 41-43).

Socialarbejderne på de to socialpsykiatriske bosteder, hvor jeg lavede feltarbejde, har en arbejdsdag, som de ofte benævnte som "kaotisk". De forsøger at skabe struktur for beboerne og i deres arbejdsdag, men beboerne lader sig ikke så nemt strukturere, og socialarbejdernes praktiske gøremål overtager ofte deres langsigtede strategier på beboernes vegne. I fortællingen om socialarbejderen følger vi Suna, som løber fra den ene beboer til den anden i forsøget på at imødekomme alle krav, både beboernes og kravene om dokumentation. Hun er ikke ureflekteret, hvilket hendes bemærkning fra smøgpausen på altanen vidner om: "Jeg håber, jeg gør det godt nok" blev ofte udtalt af socialarbejderne under mit feltarbejde. Den travle hverdag fordrer, at socialarbejdernes viden sjældent rækker længere end til selve bostedets rammer eller det overordnede bydelsopdelte center, de er en del af. Samspillet mellem det politiske niveau, embedsmændene og dem selv er ikke en del af deres viden, og de føler sig derfor ofte kontrollerede og misforståede af embedsmændene.

Hvor embedsmændene i socialforvaltningen ønsker at skabe en større sammenhængskraft i organisationen og dermed afskaffe opdelingen af 'centralforvaltning' og 'lokalforvaltning', sætter socialarbejderne et skarpt skel mellem 'dem' (embedsmændene) og 'os' (socialarbejderne). Centralforvaltningen blev bl.a. italesat som 'dem deroppe', 'de høje herrer', 'forvaltningen' og 'djøf'erne'. Ved at lave en skelnen mellem dem selv som en del af et bosted og det sted, hvorfra mere eller mindre forståelige krav til deres arbejdsindsats udspringer, forsøger de at skabe mening med deres plads i systemet.

I en samtale med en embedsmand om den stigende kontrol af embedsmændenes arbejdstid i form af udviklede procedurer for at flexe ud og ind samt ansøgninger om ferie, flexfri og sygdom, fortalte embedsmanden, at det komplicerede og langsommelige system er kontrol for kontrollens skyld, og hun mener ikke, at det er rimeligt, såfremt der ikke er en årsag til at have mistillid til hende. Kort efter i samme samtale, hvor vi talte om direktionens ønske om mere sammenhængskraft i socialforvaltningen, sagde embedsmanden, at en 'bedre sammenhæng' potentielt kan hjælpe 'frontmedarbejderne' til at forstå, at centralforvaltningen ikke vil dem noget ondt med de nye tiltag, de bliver bedt om at implementere i deres arbejde med borgerne. Embedsmanden ser ikke 'kontrol' som indbygget i bureaukratiet som helhed, men føler jernburet stramme om embedsmændene, hvorimod kontrollen med socialarbejderne er sat i verden for at sikre sammenhæng i socialforvaltningen og smidigere processer fra embedsmand til socialarbejder til borger.

Beboernes viden handler om deres eget velbefindende og livet på bostedet. I begyndelsen af feltarbejdet var mine samtaler med beboerne præget af deres anamneser; det var overvældende at høre om seksuelt misbrug som barn, indlæggelser, medicin og bivirkninger, dømnene i deres indre – og for dem det ydre. Beboernes dagligdag udspiller sig i deres bolig, i fællesrummet eller ude i byen. Nogle beboere har sociale relationer, der rækker ud over bostedet, mens andre beboere bruger de fleste af deres vågne timer på bostedet; især hvis deres vågne timer er om natten. Jeg tilbragte mange timer i fællesrummene og observerede et flow af beboere, der kom og gik eller gik hvileløst rundt på gangene eller fortovet udenfor bostedet. Nogle beboere fulgte kurser på for-

skellige af kommunens tilbud til mennesker med sindslidelser, besøgte de lokale kommunale væresteder, bodegaer eller havde flexjob eller frivilligt arbejde. Institutionslogikken er udvikling som fremgang, og embedsmænd og socialarbejdere forsøger gennem forskellige tiltag at skabe gennemsigtighed for borgeren og skabe en udvikling, men de fleste af beboerne har ingen overblik over organisationen, og tiltag som fx den pædagogiske handleplan, nævnte de ikke for mig med mindre de blev spurgt. De indvilliger i nye initiativer for at glæde personalet eller af resignation snarere end for eget velbefindendes skyld.

I fortællingen om beboeren befinder vi os først på et kontor foran en computer med en pædagogisk handleplan, som er udarbejdet i et andet socialt handlerum end beboerens. Derfor angiver hun, indenfor den herskende logik i den konkrete situation, hendes mål om at tabe sig, for en time efter at købe kager hos bageren uden at tænke over, at det er i modstrid med hendes mål i samarbejdsaftalen. En genkendelig situation for mange mennesker – også uden psykiske lidelser, men som ikke desto mindre bliver mere tydelig i denne kontekst, hvor personlige mål bliver nedskrevet og evalueret hver fjerde måned.

HVAD ER VÆRD AT VIDE?

Både embedsmænd og socialarbejdere ønsker at inddrage beboernes viden om dem selv i deres arbejde med dem. De anskuer beboerne som selvstændige individer med ansvar for deres eget liv på den ene side, men på den anden side har de en fælles forestilling om, at de ved, hvad der er bedst for beboerne. De ser beboerne som både selvstændigt handlende individer og som skrøbelige på grund af deres sindslidelser – beboernes viden bliver derfor relevant og irrelevant på samme tid.

“Viden” kan ikke karakteriseres som forskellighed: den samme eller lignende viden bliver tydeligvis brugt og reproduceret i forskellige lokale befolkninger for at sikre motivation for deres tanker og handlinger.”
(Barth 1995: 66, min oversættelse)

Den viden, der bliver udviklet, produceret, forhandlet og ligger til grund for handlingerne i hverdagen i socialforvaltningen synes vidt forskellig, men som Barth skriver, kan den samme form for viden bruges i forskellige kontekster.

Den måde embedsmænd, socialarbejdere og beboere taler og skriver på er forskellig, men ikke væsensforskellig. Ellers kunne der ikke være uenighed og sammenstød i handlerummenes mellemrum. Fortællingerne viser, hvordan embedsmændenes viden rækker hen imod det bureaukratiske snørklede system; en viden, som handler om at navigere i et terræn, som er velkendt, dog uforudsigeligt. Socialarbejdernes viden rækker hen imod beboerne, deres psykiske og fysiske tilstande, og skal bruges til at planlægge deres udvikling på længere sigt, men forstyrres af de dokumentations- og styringskrav, som embedsmændene har indført netop som en støtte til denne planlægning. Dog lader beboerne sig ikke så nemt planlægge. Beboeren Lise har mange ønsker til fremtiden og tager gerne en time ud af sin hverdag for at få opdateret sin pædagogiske handleplan, men handleplanen er, i en vis forstand, en rituel handling mellem hende og socialarbejderen uden sammenhæng med hendes virkelighed.

Den viden, der bliver produceret og handlet på i de tre sociale handlerum er ikke uforståelig for hverandre, men den tager forskellige former og de ord, som går igen i handlerummene får forskellige symbolske betydninger. Fx er begrebet ’udvikling’ en stor del af embedsmændenes og socialarbejdernes daglige bestræbelser, men hvor ’udvikling’ for embedsmanden foregår på de store linjer i forhold til arbejde og bolig, opfattes ’udvikling’ af socialarbejderen også som et smil fra en beboer, en joke eller at beboeren vil ud og gå tur. For beboerne betyder ’udvikling’ primært, at deres psykiske velbefindende forbedres eller i hvert fald ikke forværres; nogle anser deres personlige ’udvikling’ som noget, der leder til øget selvstændighed, mens det for andre betyder bedre livskvalitet.

Det interessante ved at fokusere på de forskellige former for viden, som bliver til i socialforvaltningen, er at viden er knyttet til magt i den forstand, at én af de måder, man styrer på, er at definere, hvad der er værd at vide. I socialforvaltningen, er embedsmændenes viden hævet over socialarbejdernes og borgernes i politologisk forstand. Det kommer til udtryk i de mange politikker, kvalitetsstandarder etc., som socialarbejdere bliver bedt om at arbejde med i hverdagen – også selvom de for socialarbejdere fremstår som modsætninger og ikke sammenhængende:

Medarbejder: *Jeg har lige siddet ved en vi-*

sitationssamtale [med en kommende beboer] og bralret op om, at det er midlertidigt og du skal blive så selvstændig som muligt, og her forsøger vi at motivere dig til at komme videre i dit liv, og første dag personen står her med sine flyttekasser, så skal kontaktpersonen sige: ”Jeg vil gerne tilbyde dig at blive vejet og i øvrigt få målt blodtryk, hvis det kunne passe dig”.

Julie: Det skal man tilbyde?

Medarbejder: Det skal man. Du skal tilbyde vejning ved indflytning.

Julie: Hvornår er det blevet..?

Medarbejder: Hvornår? Det kan jeg ikke svare på.

Julie: Det er bare et fænomen, jeg ikke har hørt om, mens jeg har været her. Der er ingen, der har talt om vejning.

Medarbejder: Det er også først nu at...

Julie: ...at I begynder at spørge om det?

Medarbejder: Jeg har lavet en opdateret tjekliste ved indflytning, hvor vejning er med.

Julie: Hvorfor er vejning vigtigt?

Medarbejder: Det er et godt spørgsmål. [...] Noget andet er, vi skal også spørge folk.. eller vi har fået indskærpet, at vi skal spørge folk om deres seksualitet. [...] Som vi var inde på før, er der nogle ting, der er noget fjol, vi skal forholde os til i hverdagen. Krav fra embedslæge og sådan, men hvilken retning vi skal i, den opgave ligger fast, som jeg ser det. Selvstændiggørelse – videre. Måden vi kommer derhen på, der synes jeg, vi har ret frie rammer til at være innovative.

(Uddrag fra interview med en medarbejder på et socialpsykiatrisk bosted, oktober 2011)

Diskussionen om viden og hvad der er værd at vide, knytter an til diskussionen om problemer og løsninger i socialt arbejde og hvem, der definerer dem. En embedsmand udtalte med et skævt smil, at hun ofte havde udarbejdet projektforslag som løsning på et af politikerne eller embedsmændene defineret problem på 12 minutter, fordi de afsatte økonomiske midler skulle bruges inden årets udgang, eller fordi politikerne var blevet lovet en løsning indenfor en bestemt tidsramme. I notater om aktuelle problemstillinger i socialforvaltningen, som bliver udarbejdet af embedsmænd og sendt videre i systemet, er der altid knyttet et løsningsforslag til problemstillingen, og sjældent er det defineret, for hvem problemet er et problem.

Løsninger er med til at definere problemer (Jöhncke et al. 2004: 386), og ved at undersøge de dominerende former for viden i socialforvaltningen samt anskue beboernes problemstillinger og forvaltningens mange indbyggede dilemmaer som mere komplekse end embedsmændene har for vane, bliver det tydeligt, hvordan problemer og løsninger defineres forskelligt i de forskellige sociale handlerum.

For embedsmænd, og et langt stykke hen ad vejen også socialarbejdere, er det et problem (både socialt og økonomisk), at så mange borgere bebor de socialpsykiatriske bosteder. Det gode liv bliver italesat som livet i egen lejlighed med ingen eller minimal støtte fra velfærds-samfundet. Løsningerne er nye initiativer til at støtte beboere i eget hjem eller socialarbejderen kontinuerlige insisterer på at igangsætte en udvikling hos beboerne. For mange beboere er det lige omvendt; problemet er at bo i ensomhed i egen lejlighed, mens løsningen er at bo på et bosted med ligesindede og personale til at hjælpe, når de har brug for det. Mange beboere forstår eller fornemmer ønsket om, at de skal udvikle sig, men forstår ikke de krumspring, der bliver taget for at få det til at ske:

Beboer: Men jeg synes også, at det dér med, at man siger: ”kom videre og kom videre”... altså, hvis det at komme videre bare er det at bo alene i en lejlighed, så ved jeg ikke hvor meget fordel, der er i det, vel? Men det er ligesom det dér med de processer, man skal igennem indenfor administration og sådan nogle ting. De processer, det er, at man skal forbedre sig hele tiden. Forbedre sine livsvilkår og man skal forbedre sig i forhold til sin sygdom og så videre ik’? Og derfor ser de også for eksempel, at man flytter ovre fra os og herover¹⁾. Det bliver også set som en forbedring.

Julie: Er det det?

Beboer: Næh, egentlig ikke. Jeg kan ikke se, hvad forskellen er. Altså, at der er længere ned til kantinen måske, men altså.. eller opholdsrummet ik’? Det kan jeg ikke. Jeg kan ikke rigtig se nogen speciel fordel. Men altså, sådan er det administrative system. Det er sådan lidt, tja... på mange måder lidt mærkværdigt ikke?

(Uddrag fra interview med en beboer på et socialpsykiatrisk bosted, september 2011.)

At beboerne anskuer deres bolig på et bosted

som en løsning på deres individuelle problemer betyder ikke, at de ikke drømmer om et liv i egen lejlighed uden tilstedeværelse af personale. Men de har brug for en følelse af permanentitet og stilstand i tilværelsen for at kunne overskue deres fremtid. Embedsmænds og socialarbejderes ønsker og krav til deres udvikling fordrer en ambivalent følelse hos dem af behov for omsorg på den ene side og et krav om autonomi, som de har svært ved at forvalte, på den anden side (jf. Bagga Bjerge 2007).

TVIVLEN, EVIDENSEN OG IMPLEMENTERINGEN

Adspurgt om de største udfordringer i deres arbejde, svarede socialarbejderne blandet andet, at tvivlen på om de gør det godt nok eller gør det "rigtige", fylder meget i deres hverdag. Embedsmændene tvivler ikke i samme grad på deres arbejde, og i store implementeringsprocesser på bostederne, handler deres tvivl om de er i stand til at få forklaret det hensigtsmæssige i et nyt initiativ på en måde, så det bliver forstået og implementeret på tilsigtede måder. Dog kommer embedsmændenes tvivl til syne gennem de tiltag, som skal understøtte borgernes udvikling på en bedre måde. Her bliver begrebet 'evidens' brugt som en blåstempling af indsatsens nyttighed, både socialt og økonomisk. Evidens betyder for dem, at de *ved*, at det virker.

I en artikel fra socialforvaltningens interne nyhedsside udtaler en direktør i forbindelse med revisionen af en strategi for børneområdet:

Men virkeligheden forandrer sig hele tiden; der er kommet både nye udfordringer og nye politiske pejlemærker til, og dem skal strategien afspejle. Derfor er målet med revisionen af strategien at sikre, at den er opdateret i forhold til den virkelighed, der aktuelt tegner sig. [...] Og så skal vi blive bedre til at følge op på resultaterne. Vi skal stræbe mod at opstille færre mål, og vi skal kun have de aktiviteter med, som understøtter den forandrings-teori, som ligger til grund. På den måde gør vi strategien mere målbar og sikrer, at vi løbende kan følge op på, om vi går i den rigtige retning.

Direktøren taler flere gange om *virkelighed* som et objektivt begreb, der er ens for alle, men centralforvaltningens virkelighed er en anden

end socialarbejderens og beboerens. Direktøren taler endvidere om at måle på de indsatser, man igangsætter i socialforvaltningen – selve målet med indsatsen er, at den kan måles. Effektstyring er ikke nyt indenfor det sociale område, men når man arbejder på et bosted, arbejder man i beboernes private sfærer, og produktet af ens arbejde er ikke en konkret ting, men handler om menneskelige relationer og udvikling. Det betyder, at de ikke altid kan handle efter den orden, der bliver skabt ved et personale-møde eller gennem styringstiltag, men situationelt (Christensen 2009:130-131), som det fremgår af fortællingen om socialarbejderen, der flere gange i løbet af dagen skal forholde sig til forskellige beboere samt professionelle og etiske dilemmaer uden tid til refleksion (jf. Siiger 2009: 225). Mit empiriske materiale viser, at medarbejderne på de to bosteder ikke er kategorisk imod nye styringstiltag, som fx effektstyring, men de finder det vanskeligt at inkorporere i deres daglige arbejde med beboerne, og især vanskeligt at se en sammenhæng i tiltagene.

I en forvaltningssammenhæng taler politikere og embedsmænd om implementering som en lineær proces, men det er en nødvendig bureaukratisk myte. Ingen proces forløber som den var tænkt, men processens kringelkrogede veje bliver sjældent anerkendt og inddragelse af de mennesker, som tiltaget i sidste ende er møntet på, foregår meget sent i processen, når alle de væsentlige beslutninger er taget. Indsatsen bliver udviklet i ét socialt handlerum, men skal virke i et andet.

Antropolog Nina Holm Vohnsen har i sin forskning nærstuderet udarbejdelsen og implementering af en politik på beskæftigelsesområdet i regi af Beskæftigelsesministeriet, et kommunalt jobcenter og en "anden aktør". Hun præsenterer en ny teori om implementering, som bryder med den klassiske forståelse af planlagt udvikling. Når offentlige forvaltninger implementerer, forestiller beslutningstagere sig ofte processen som kausal og lineær, hvor afvigelser og modstand blandt personalet skal overvindes. Vohnsens pointe er, at praktikere ikke nødvendigvis opponerer imod et nyt tiltag på grund af misforståelser eller uvidenhed. Det er snarere et udtryk for, at de forsøger at gøre det meningsfuldt for deres daglige arbejde i en kompleks organisation med et utal af forskellige værdier, strategier og styringstiltag (Vohnsen 2011).

Gennem indsatser, der skal målrette, udvikle og styre personlig udvikling, forsøger politikere og embedsmænd at kontrollere borgernes problemer og gør velfærdsstatens institutioner til et teknisk anliggende, som skaber snævre rammer for refleksivitet (jf. Hulvej Rod 2010). Socialarbejderne fortolker dog disse indsatser, så de giver mening for dem i deres daglige praksis, men dermed ændrer indsatserne karakter fra det, de var tænkt som (jf. Vohnsen 2011, Siiger 2009, Hammen 2006, Shore & Wright 2011: 3). Selvom beboeren i øjeblikkets udarbejdelse af en handleplan med en medarbejder nikker ja til eller selv nævner kortsigtede og langsigtede mål for fremtiden, så hersker en anden logik udenfor pædagogikkens og kontrollens rammer.

Et begreb som evidens har ikke sin egen styring, men bruges til at begribe, legitimere og forklare det, man gør. Begrebet bliver brugt i embedsmænds og socialarbejders argumenter om, at forvaltning af bosteder og borgernes liv skal foregå på en bestemt måde, men også fordi begge grupper i stigende grad bliver set efter i kortene, både på det økonomiske og sociale område. I skrivende stund verserer flere historier i dagspressen om, hvordan mennesker med sindslidelser bor i skrald og slum, og 'kommunen' får skylden. Dokumentation om, hvordan kommunen har forsøgt at hjælpe borgerne, kan mindske sagens konsekvenser i pressen og blandt politikerne. Det forstår socialarbejderne godt – det var ét svar blandt andre på mine spørgsmål om deres syn på dokumentation. Dog er det for dem ikke tilstrækkeligt, at de har forsøgt at hjælpe en borger og dokumenteret det. De opfatter en manglende god relation til en borger som et personligt og fagligt nederlag, som dokumentationen ikke kan råde bod på.

Udover eventuelle dårlige sager i pressen, efterspørger embedslæge, forskere og politikere (både lokalt og nationalt) i stigende grad viden om "hvad der virker", og at de økonomiske midler fordeles efter de gode resultater – evidens og effektstyring. Det skaber en forestilling om, at 'evidens' har en objektiv eksistens og uden tvivl er produktiv. I dokumenter om nye tiltag udarbejdet af embedsmænd fra socialforvaltningen står ofte, som forklaring på nye tiltag, at der ønskes mere gennemsigtighed i ydelserne for borgeren; at de økonomiske midler bliver brugt på det, der virker; at borgeren har krav

på at opleve fremgang eller som minimum, at funktionsniveauet ikke bliver forringet. Løsningen er evidensbaserede indsatser, effektmåling og effektstyring og redskaberne er mere dokumentation pålagt socialarbejderne.

Den øgede dokumentation bliver af nogle socialarbejdere opfattet som en positiv anerkendelse af, at socialt arbejde handler om andet og mere end at drikke kaffe og spise kage, mens andre finder det absurd at sætte tal og ord på personlig udvikling.

Effektstyring og implementeringer af evidensbaserede indsatser giver mening på embedsmændsniveauet. Det er dem, der har ansvaret for den økonomiske styring af området samt står på mål for politikernes kritik i sager, som har pressens bevågenhed. Men i embedsmændenes og socialarbejdernes forsøg på at selvstændiggøre borgerne involverer de sig mere og mere i deres liv gennem daglige samtaler, pædagogiske handleplaner og dokumentation. Denne form for social kontrol risikerer at få den modsatte effekt end hensigten om at selvstændiggøre beboerne, nemlig fastholdelse og skabelse af en ny form for institutionalisering og afhængighed af velfærdssamfundet.

'STRUGGLING ALONG'

Artiklen har indtil videre taget udgangspunkt i forskellighederne imellem de tre sociale handlinger, men anskuer man deres måder at komme igennem dagen på, er der dog et fællestræk. Antropologen Robert Desjarlais har lavet feltarbejde på et herberg for psykisk syge hjemløse i Boston i USA. Ved at undersøge og analysere de hjemløses dagligdag udfordrer han det eksisterende erfaringsbegreb. Han forbinder det at handle (agency) med det at erfare og kritiserer erfaringsbegrebet for at kræve en kumulativ og reflekterende proces, som de psykisk syge hjemløse i hans studie ikke er i stand til at følge. I stedet udvikler han begrebet 'struggling along' (kæmpende sig videre), som fordrer en anden måde at erfare på, som handler mere om nuet (Desjarlais 1994); en form for 'taktisk' handlen over 'strategisk', som er mulig på grund af forskellige tilfældigheder og andre isolerede handlinger (Ibid: 890). De hjemløse i Desjarlais' studie bor ikke på herberget, da det ikke er et hjem, men de overnatter der i ofte lange perioder, nogle gange år. De har ikke deres eget værelse, men sover i en stor sal og

befinder sig i larmende fællesrum i løbet af dagen, og de har kun få ejendele. Desjarlais skriver, at 'erfaring' og 'struggling along' ikke er gensidigt udelukkende, men de indeholder hver deres distinkte træk (Ibid: 896): "hvor erfaring hidrører miljøer, som kan tilbyde en varig følelse af privatliv, hvor et menneske kan bo i sin egen verden i et stykke tid, er handlinger affødt af struggling along frembragt af omfattende offentlige rum, hvor handlinger former sig gennem konstante interesser i og bekymringer for ens omgivelser." (Ibid: 897, min oversættelse).

Beboerne i mit studie har deres egen bolig, men 'stuggler along' i forsøget på at skabe en indholdsrig hverdag, som peger fremad mod en meningsfuld fremtid. Embedsmænd og socialarbejdere har ikke sindslidelser og bebor ikke hverken herberger eller socialpsykiatriske bosteder, men jeg ser dog en vis lighed med beboernes måde at komme igennem dagen på. Embedsmænd og socialarbejdere arbejder indenfor en offentlig sfære, som i dagligdagen bærer præg af travlhed med møder og deadlines, og for socialarbejdernes vedkommende også relationsarbejdet med beboerne. Jeg vil derfor argumentere for, at aktørerne i de tre sociale handlerum på en vis måde alle 'stuggler along'; embedsmænd i forhold til deres arbejdsliv, som er præget af mange indviklede processer, korte deadlines og ofte en griben ud efter løsningsmodeller førend problemet er identificeret; socialarbejdere i deres relationer til beboerne, hvor de ofte bliver nødt til at handle uden tid og rum til at reflektere over de forskellige (ofte modsatrettede) krav, de bliver mødt med af lovgivning, centralforvaltning og de konkrete hændelser med beboerne; og beboerne som sjældent har overblik over de rammer, de bor under og som dagligt 'struggler' med at komme igennem dagen og videre i livet.

"MARATONLØBEREN, SPRINTEREN OG LILLE LISE LET PÅ TÅ"

De tre sociale handlerums situerede viden er uløseligt forbundet med dagligdagens tempi. Trods den umiddelbare forskellighed i tempi hos embedsmænd, socialarbejdere og beboere, er der fællestræk i forhold til langstrakte processer, hurtige beslutninger og 'struggling along'. Antropologen Kirsten Hastrup har skrevet, at nogle sociale rum synes mere begivenhedsrige end andre; at i nogle verdener synes

der altid at ske noget, mens tiden står stille i andre. Der sker selvfølgelig noget i alle sociale rum, men i nogle er flere begivenheder defineret som sådanne og derfor som handling (Hastrup 1988: 132).

Mange beboere har svært ved at skabe det, de selv mener, er en indholdsrig tilværelse, og dagene bliver delt op i mindre bidder:

Julie: *Men hvad får du egentlig hverdagen til at gå med i dag?*

Beboer: *(Pause)*

Julie: *Sådan en normal dag for dig?*

Beboer: *Der er døde punkter, der er døde punkter...*

Julie: *Ja? Hvornår ligger de?*

Beboer: *(Puster lidt) De ligger lige, når jeg har været nede om formiddagen og så kommer herop. Ligesom nu var det heldigt, at jeg skulle interviewes af dig, så havde jeg lidt at foretage mig, men ellers så.. der er ikke døde punkter, hvis det er, at jeg hiver mig selv op. Jeg skal faktisk ned og handle lidt ind nu her. Det er der mange af os, der får meget tid med at gøre, og vi gør det grundigt. Vi går hen de steder, hvor vi kan spare penge og sådan noget ik'? Så vi har masser af tid til det – vi behøver ikke at fare ned i den lokale Netto. Vi kan også tage Superbrugsen nede på Tværvej og vi kan tage SuperBest på Lærkevej, hvis der er tilbud ik'? Altså vi kan godt være halvanden time om et indkøb.*

Julie: *Okay.*

Beboer: *Altså det der med at andre mennesker, de kan lige afse et kvarter, så skal de ned og handle ind og så kan de ikke nå mere. Der har vi jo mere... der har vi jo mere tid til at planlægge vores dag ik'? Vores dage bliver ikke så spændende i perioder, men så er der andre perioder... i dag skal jeg til koncert med Peter og sådan noget. Der er lidt at gå efter i dag. Det er jo fredag også jo så... (pause).*

(Uddrag fra interview med en beboer på et socialpsykiatrisk bosted, september 2011.)

I beboernes handleplaner står skrevet deres langsigtede mål, som de undertiden refererer til, men ofte var de usikre på fremtiden, når jeg spurgte til deres tanker om den. Der er en stor aldersdifferentiering blandt beboerne på socialpsykiatriske bosteder, men de fleste er midaldrende. Mange beboere har i mange år været

syge, men for mange af dem er symptomerne aftaget med alderen. De har måske haft arbejde engang og måske har de en uddannelse, som de oftest ikke har brugt til noget, og de fleste har heller ikke fået etableret sig med en familie med kæreste og børn. Med et antropologisk udtryk er denne gruppe 'betwixt and between' (jf. Turner 1996). De har deres egen bolig, men på en offentlig institution; og de føler at de sidder fast i livet, men frygter samtidig at skulle stå på egne ben. Fortiden er præget af angst og ensomhed; deres nutid er delt op i små bidder for, at de kan overskue den; og fremtiden bliver italesat i løse vendinger. For beboerne tager ting tid.

Socialarbejderne og embedsmændene har derimod aldrig tid nok. Geskæftigheden på beboernes vegne er tidskrævende, og de arbejder hurtigt. De har altid travlt og sætter mange mål for deres arbejde og beboernes liv.

På et seminar for embedsmændene i maj 2012 beskrev kontorchefen embedsmændenes tempi som langstrakte, udholdende og krævende processer som hos en maratonløber, krav om overholdelse af korte tidsfrister som hos sprinteren og evnen til omstilling som Lille Lise Let På Tå. Det synlige produkt af embedsmændenes arbejde er det skrevne ord på papir i form af budgetforslag, strategier, handleplaner, kvalitetsstandarder, politikerbesvarelser, klagesager m.m., som skal igennem komplicerede godkendelsesprocedurer hos kontorchefer, direktører og i Socialudvalget. Selvom en sag kan være lang tid undervejs frem og tilbage imellem embedsmand, kontorchef, direktion og politikere, så er tidsspændet imellem de forskellige stop meget korte, og der bliver til daglig talt meget om overholdelse af frister. Når tiltagene er godkendt af direktion eller evt. politikere, skal de implementeres på bostederne efter en nøje planlagt tidsplan og socialarbejderne opfatter ofte implementeringerne som forcerede. Det, embedsmændene opfatter som den egentlige drift – det, der får hjulene til at køre rundt – er processer, organisering, udvikling, overholdelse af lovgivninger etc., men meget af deres tid går med at besvare spørgsmål fra politikere i Socialudvalget, behandle klagesager og svare på henvendelser fra borgere og organisationer. Det tager tid væk fra det, de opfatter som deres kerneopgave på samme måde, som dokumentation tager tid væk fra det, socialarbejderne opfatter som deres kerneopgave: relationsarbejdet med beboerne.

Socialarbejderne sætter mange mål for deres arbejde og beboernes liv, og deres tempo veksler ligeledes mellem maratonløberens og sprinterens i form af beboernes udvikling over tid og dagligdagens mange praktiske og koordinerende gøremål. Deres 'produkt' er beboernes udvikling fremad mod øget velfærdsuafhængighed samt den omfattende dokumentation, der skal beskrive denne udvikling. Det bringer begrebet *potentialitet* på banen: en higen efter et bedre liv (beboerne), mere tid til relationsarbejdet (socialarbejderne) og en bedre organisering af området og et større 'flow' af borgere ud af de socialpsykiatriske bosteder (embedsmændene). Organiseringen af/i socialforvaltningen kan aldrig blive 'as good as it gets', men medarbejdere på alle niveauer har brug for forestillingen om, at den næste organisationsændring *potentielt* skaber orden i kaos. Samtidig har beboerne brug for at vide, at de *potentielt* kan få det bedre og få opfyldt deres drømme om en meningsfuld fremtid.

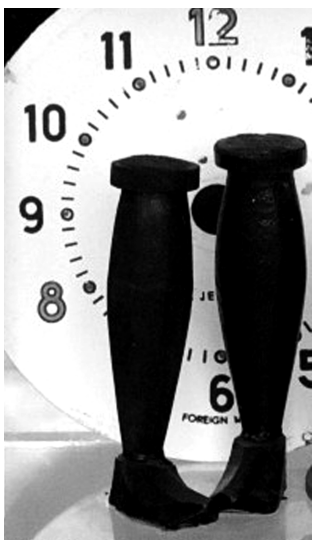
Tidsmæssigt er der tale om langstrakte og korte processer: embedsmænd og socialarbejdere er både maratonløbere og sprintere, og beboerne forholder sig både til de små opdelinger af hverdagen og til deres langsigtede proces mod bedre psykisk velbefindende. De handler alle – eller 'struggler along' – på baggrund af den viden og den tid, de har til rådighed, og når man, som Barth foreslår, undersøger handlingerne, viser det, hvordan viden tager forskellige former, men stadig kommunikerer indenfor de rammer, som socialforvaltningen, og i en bredere forstand velfærdssamfundet, er organiseret.

AFSLUTNING

Forskning indenfor psykiatri og socialpsykiatri har sjældent fokus på både embedsmænd, socialarbejdere og borgere, men på en eller to af grupperne (se fx Rhodes 1995; Strunge 2008; Persson-Pagels & Topor 2008; Estroff 1985; Goffman 1967). Denne artikel handler om tre sociale handlerum i en stor og kompleks organisation som en socialforvaltning i en større dansk kommune; om hvordan vi som mennesker, med Barths ord, begriber og fortolker hændelser gennem den viden, vi har til rådighed og hvis vi er heldige, kan vi anticipere og være på forkant med hændelserne gennem vores viden (Barth 2000: 1). Den viden, em-

bedsmænd, socialarbejdere og beboere har, er situeret, men ikke privat eller personlig. Den kan deles og forstås af andre, om end på forskellige måder, som fordrer forskellige typer af handlinger og beslutninger med forskellige konsekvenser. Ved at undersøge og analysere de kulturelle nødvendigheder, der ligger til grund for aktørernes handlinger, viser der sig, til trods for de åbenbare forskelligheder i embedsmændenes, socialarbejdernes og beboernes arbejde og liv, en sammenhæng, som skaber mening i et tilsyneladende kaos.

Konklusionen på denne artikel er foreløbig, men viser offentlig forvaltning som absurd og kaotisk på den ene side og fungerende på den anden side. Selvom de forskellige sociale handlerum er fyldt med frustrationer og modsætninger, så fungerer de indenfor deres egne sfærer og sikrer dermed en opretholdelse af systemet: Beboerne forsøger at få en hverdag til at hænge sammen og få kontrol over deres fremtid; socialarbejdere går på arbejde hver dag og navigerer efter bedste formåen i de forskelligartede krav, egne professionsetikker og kollegiale fællesskaber; og embedsmændene fortsætter med at planlægge, udvikle og, på egne eller politikernes initiativ, lægge op til beslutninger, som politikerne tager og som mange borgere tilmed er tilfredse med.



"HÅND & AAND" udsnit

LITTERATUR:

- Bagga Bjerge, 2007. 'Empowerment' – lettere sagt end gjort. I: *STOF tidsskrift for stofmisbrugsområdet*, volume 9. Pp. 37-42.
- Barth, Fredrik, 2000. An Anthropology of Knowledge. I: *Current Anthropology*. Volume 43, number 1. Pp. 1-17.
- Buus, Niels, 2006. Gode organisatoriske grunde til dårligt samarbejde under tværfaglige konferencer i hospitalspsykiatrien. I: *Sygdom og Samfund. Humanistisk psykiatri – udforskning af et krydsfelt*. Nr. 4. Foreningen Medicinsk Antropologisk Forum. Pp. 33-47.
- Christensen, Suna, 2009. En hovedet-under-armen-kultur eller blot værdibaseret arbejde. Arbejde og omsorg. I: *Hverdagspraksis i socialt arbejde*. (Eds.) Katrine Schepelern Johansen, Kathrine Louise Bro Ludvigsen & Helle Schjellerup Nielsen. Akademisk Forlag. Pp. 113-134.
- Desjarlais, Robert, 1994. Struggling Along: The Possibilities for Experience Among the Homeless Mentally Ill. I: *American Anthropologist*, Volume 96, number 4. Pp. 886-901.
- Estroff, Sue, 1985. *Making it Crazy. An Ethnography of Psychiatric Clients in an American Community*. University of California Press.
- Goffman Erwin, 1967 [1961]. *Anstalt og menneske. Den totale institution socialt set*. Jørgen Paludans Forlag.
- Hammen, Ida, 2006. Sagsbehandlernes kompetencer og arbejdsevnetoden. I: *Uden for Nummer. Tidsskrift for Forskning og Praksis i Socialt Arbejde*. 7. årgang, nr. 13. Pp. 16-38.
- Hulvej Rod, Morten, 2010. *Forebyggelsens Momenter – En antropologisk analyse af evidens og etik i tiltag rettet mod unges brug af alkohol*. Ph.d. afhandling. Københavns Universitet, Institut for Antropologi samt Syddansk Universitet, Statens Institut for Folkesundhed.
- Jöhncke, Steffen & Mette Nordahl Svendsen & Susan Reynolds Whyte, 2004. Løsningsmodeller. Sociale teknologier som antropologisk arbejdsfelt. I: *Viden om Verden. En Grundbog i Antropologisk Analyse*. Hans Reitzels Forlag. Red. Kirsten Hastrup. Pp.385-409.
- Persson-Pagels & Topor, 2008. At arbejde med brugernes 'ønskemål' – metodeudvikling inden for socialpsykiatrien. I: *Social Kritik*. Pp. 14-26.
- Rhodes, Lorna, 1995 [1991]. Emptying Beds. The Work of an Emergency Psychiatric Unit. University of California Press.
- Siiger, Charlotte, 2009. *Politik og praksis i hverdagen: en antropologisk undersøgelse af intentioner og pragmatik i det sociale arbejde på boformer for hjemløse*. Ph.d. afhandling, Københavns Universitet, Institut for Antropologi.
- Shore, Chris & Susan Wright, 2011. Introduction. Conceptualising Policy: Technologies of Governance and the Politics of Visibility. I: *Policy Worlds. Anthropology and the Analysis of Contemporary Power*. Berghahn Books. Pp. 1-27.
- Strange, Helle, 2008. En Ny Disciplineringsstrategi? – Brugerinddragelse i det sociale arbejde som et demokratisk (skue)spil. I: *Social Kritik*, nr. 115. Pp. 34-40.
- Turner, Victor, 1996 [1970]. Betwixt and Between: The Liminal Period in Rites de Passage. I: *Sosialantropologiske Grundtekster*. (Ed.) Thomas Hylland Eriksen. Ad Notam Gyldendal. Pp. 509-523.
- Vohnsen, Nina Holm, 2011. *Absurdity and the Sensible Decision*. Ph.d. afhandling, Århus Universitet.

NOTE:

1. Bostedet består af to bygninger ud af et større kompleks, hvor resten af bygningerne er ældreboliger. Socialforvaltningen har overtaget to bygninger og oprettet to former for botilbud: et § 107 tilbud (Lov om Social Service) om midlertidigt ophold i den ene bygning, som består af tre opgange, og et § 108 tilbud om længerevarende ophold i den anden bygning. Bygningerne er placeret på hver sin side af vejen. I sidstnævnte bygning, ligger personalekontorerne og fællesrum i stueetagen og personalet er mere tilgængeligt, mens de ikke kommer i bygningen på den anden side af vejen, med mindre de har en aftale med en beboer.

Julie Rahbæk Møller er ph.d. studerende ved Institut for Antropologi, Københavns Universitet.