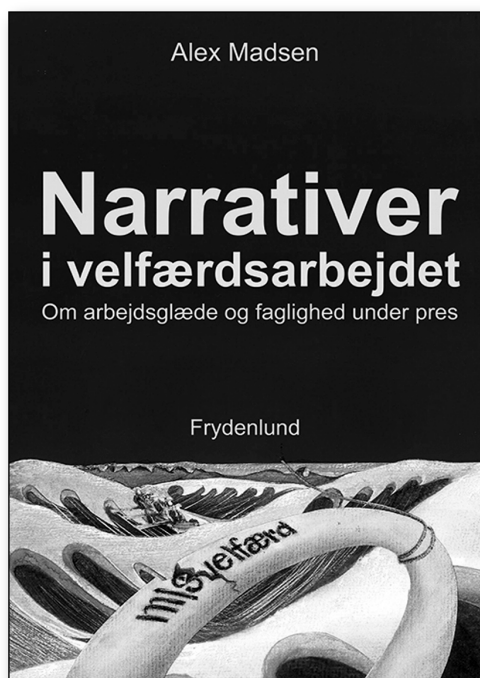


VELFÆRDSARBEJDET

– og dets ændrede betingelser

Anmeldelse af Peter Mikkelsen



Alex Madsen:
Narrativer i velfærdsarbejdet.
Om arbejdsglæde og faglighed under pres.
 245 sider, kr. 299,- .
 Frydenlund 2013.

Den offentlige sektor – og ikke mindst arbejdet i velfærdssamfundets institutioner – er blevet stadig mere konfliktfyldt. Sidst var det konflikten mellem lærerne og KL/Finansministeriet, der betød et langvarigt lock out fra arbejdsgivernes side, før lærerne måtte give sig. For nogle år siden strejkede sundhedspersonalet og pædagerne for at få mere i løn og bedre arbejdsvilkår. Konflikterne handler om nedskæringer i den offentlige service overfor borgerne, om effektivisering, nye organisationsformer, udlicitering, oplevelse af dårlige arbejdsforhold osv. Konflikterne om velfærdsarbejdets omfang og kvalitet i forhold til det, politikerne og skatteyderne vil betale. Og dybest set handler de om, hvilket samfund vi ønsker os fremover. Liberal Alliance skrev på valgplakaterne til kommunevalget ”Mindre i skat – mere for pengene”. Venstre taler om nulvækst i den offentlige sektor. Og partierne længere til venstre taler om anstændig velfærd og større effektivitet – støttet af de økonomiske vismænd, der fastslår at der nemt kan effektiviseres for et tocifret milliardbeløb i offentlige ydelser, uden det går ud over kvaliteten. Spørgsmålet er, om vi kan og vil fastholde en skandinavisk velfærdsmodel, eller om vi bevæger os hen imod en liberalistisk model inspireret af England og USA.

Der er ikke bare tale om en abstrakt politisk diskussion men om beslutninger, der har voldsomme konsekvenser for borgerne. I alle vestlige lande er der sket en enorm stigning i antallet af fattige, og indkomstforskelle mellem et stort rigt mindretal og den almindelige befolkning stiger

og stiger. Et billede på disse forskelle blev tegnet af New York i forbindelse med det nyligt overståede valg: der er 400.000 dollarmillionærer i byen – og mere end 4 millioner, der lever under den officielle fattigdomsgrænse. Nogle vil sige, at det er finanskrisens skyld, men ulighederne voksede også støt før finanskrisen. Disse samfundsændringer skaber altså et stadig større behov for hjælp til stadig flere mennesker – mens der samtidig tales om besparelser og effektivisering.

Det er denne alvorlige situation, Alex Madson skriver sig ind i med bogen ”Narrativer i velfærdsarbejdet” med undertitlen ”Om arbejdsglæde og faglighed under pres”. AM er cand. psych. og har omfattende arbejds erfaringer fra børne- og familieområdet, både som frontmedarbejder og leder. Han skriver således sin bog indefra, både på baggrund af egne erfaringer og ikke mindst ud fra fire grundige interviews med familiebehandlere fra en kommune. Dette ”indefra-perspektiv” kommer dog ikke til at dominere i bogen, idet AM i høj grad trækker på teori og forskning. Dermed er bogen ikke blot et partsindlæg i striden om den offentlige sektor, det er en velunderbygget analyse af den aktuelle udvikling og dens konsekvenser først og fremmest for velfærdsarbejderne men også for borgerne.

De fire interviews udgør en gennemgående tråd i fremstillingen, som forfatteren følger bogen igennem, men med mange ekskursioner til udredning og diskussion af begreber som

teori, paradigmeskift i det kommunale velfærdsarbejde, magt, viden, manualstyrede programmer, faglige narrativer, diagnoser som fortællinger, evidens og effekter mm. Så selv om faglige narrativer er et gennemgående tema, kommer bogen vidt omkring i analyserne af brydninger og udfordringer i velfærdsarbejdet, og de konsekvenser det har for de professionelle og deres klienter.

De fire informanter oplever alle radikale skift i deres arbejdsforhold. Et skift drejer sig om organisationsændringer og omstruktureringer, som sker i kommunerne efter kommunesammenlægningerne i 2006, med mange forskellige mere eller mindre fagligt begrundede forklaringer, som det kan være vanskeligt at gennemskue for den menige medarbejder. Men det er karakteristisk for disse ændringer, at de er vedtaget ovenfra, uden medarbejderne bliver hørt eller har indflydelse på dem. Enheder, der har været oplevet som velfungerende og fagligt velfunderede, bliver lagt sammen til nye og større områder, og medarbejderne oplever tab af kollegialitet og faglighed.

Et andet skift er ændringer af faglige paradigmer, først og fremmest fra en socialkonstruktivistisk tankegang til manualbaserede programmer. De interviewede familiebehandlere oplever, at de skal opgive ”arvesølvet” eller gemme det væk, og i stedet administrere programmer, der styrer deres arbejde i mindste detalje, og med en stærk følelse af tab af faglighed til følge.

I et afsnit af bogen er der en kritisk gennemgang af de mest benyttede programmer, Parent Management Training Oregon (PMTO), De utrolige år (DUÅ), Multisystemisk Teori (MST). De er alle tre importeret fra USA, hvorfra de styres gennem grundig kontrol med, om manualerne bliver fulgt. De der arbejder med programmerne skal gennemføre en særligt tilrettelagt uddannelse og dermed certificeres af det firma, der sælger dem. Programmerne sælges på, at de er evidensbaserede, der er bevis for at de virker, hvis manualen følges nøje.

I bogen er en grundig diskussion af evidensbegrebet. Der skelnes mellem absolut, kontekstuafhængig evidens og evidens, der er relativ og kontekstafhængig. Det er meningsløst at tale om absolut evidens, når der er tale om interventioner i komplekse menneskelige sammenhænge. Der indgår for mange variable i den kontekst, interventionen foregår i. Når udbyderne af de omtalte programmer hævder, at de er evidensbaserede, henviser de ofte til enkelt-faktor forsøg, hvor man forsøger at kontrollere de uafhængige variable ved at reducere kompleksiteten. Mange af de undersøgelser, som interventionsformer henviser til i deres bestræbelser på at hævde absolut evidens for effektivitet, holder ikke hvad de lover. (s. 171) Et problem er reduktionen af kompleksiteten, et andet at forskningsdesignene er for dårlige, og et tredje er bias i indsamlingen af data. Biased undersøgelsesresultater er resultater, der utilsigtet er påvirket af særinteresser og fordomme. De hælder til én bestemt side. I det omfang undersøgelser foregår i en kontrollerbar laboratoriekontekst med kontrolgruppe og double-blind procedurer, kan bias som regel udelukkes. I det øjeblik undersøgelsen foregår i en hverdagskontekst, eller, som det ofte er tilfældet, der løbende indsamles dokumentation for effektivitet for at fastholde evidensfordringen, går det tit galt. I en del undersøgelser rapporteres resultaterne af programudviklerne selv. I mange followupundersøgelser og løbende resultatdokumentations-procedurer rapporteres resultater af de professionelle, der selv er engageret i at udføre interventionerne. (s. 171)

AM er altså stærkt kritisk overfor tendensen til at anvende faste programmer i familiebehandlingen. Og han savner, at kommunale beslutningstagere, og også Socialsty-

relsen, der har været primus motor i indførelse af programmerne i Danmark, interesserer sig for dokumentationen for evidens. Og at deres virkninger undersøges i en dansk kontekst.

AM afviser imidlertid ikke, at der kan være grunde til at anvende programmerne. For beslutningstagere i kommunerne kan det både dreje sig om bedre styring af udgifter og ydelser – man kender udgiften på forhånd, og når man samtidig kan argumentere med den dokumenterede effekt, så har man leveret varen. Også de professionelle har fordele ved programmerne: For professionelle skaber kvantitative mål enkelthed, klarhed og overskuelighed . . . Dette afspejler sig i et sprog, der er let forståeligt for klienter og kolleger. Det fælles sprog skaber grobund for mere direkte, tydelig, og konkret kommunikation. Hertil kommer en mulighed for mere konstant afregning, end det ofte er tilfældet, når målene er kvalitativt beskrevne. (s. 160)

Det er ikke fordi forfatteren mener, tiden før de manualstyrede programmer og den bagvedliggende styringslogik og -teknologi var uden problemer. Det har altid været svært i velfærdsprofessionerne at bevise eller bare påvise resultater.

Inden for en del af de offentlige velfærdsinstanser er man på en måde havnet i den modsatte grøft af, hvad man med rette længe har opfattet som usystematisk, tilfældig eller helt fraværende dokumentation af praksis. Ingen har kunnet afgøre om en given intervention virkede. Eller om den virkede bedre eller dårligere end andre. . . . Det var forventeligt og fornuftigt, at der på et tidspunkt opstod et behov for at kigge de praktiserende professionelle i kortene for at se, om deres trumfer nu også holdt, hvad de lovede. Vi er imidlertid i nogle henseender gået fra asken og i ilden med det nye evidensregime. (s. 187)

Bogens udgangspunkt er de fire interview med familiesagsbehandlere og deres møde med organisationsændringer og nye faglige paradigmer i form af manualstyrede interventionsprogrammer. Det er forfatterens pointe, at lignende ændringer foregår i alle dele af velfærdsarbejdet, at problemstillingerne er generelle. Ændringerne indebærer oplevelse af afprofessionalisering i form af banalisering af kompetencer. Formålet (med velfærdsarbejdet) er selvsagt at øge klienternes velfærd.

Imidlertid kan klienternes velfærd og den professionelles arbejdsglæde ikke adskilles, med mindre man sætter velfærdsrobotter til at løse opgaverne. Der må nødvendigvis være passende råderum for initiativ og fagligt skøn, for at det er muligt for den professionelle at engagere sig i arbejdet og dermed i klienten. Det er grundlæggende, at velfærdsarbejdets motor og omdrejningspunkt er relationen mellem den professionelle og klienten. Dette er maskinrummet, hvor der i bedste fald produceres både velfærd og arbejdsglæde. (s. 238).

AM ser nye måder at lede den offentlige sektor på som et af de største problemer. New Public Management betyder adskillelse af lederniveauet og frontmedarbejderne – fx når man anvender BUM modeller (Bestiller – Udfører – Modtager). Lederen er ikke længere den dygtige og erfarne professionelle med omfattende indsigt i områdets teorier og metoder men derimod den humane ingeniør med sin værktøjskasse fuld af strategiplaner for både organisatoriske, økonomiske og menneskelige ressourcer.

AM ser ikke nogle færdige løsninger på de problemstillinger, der fremanalyseres bogen igennem, dertil er der for mange dilemmaer i det offentlige velfærdsarbejde. En vej at gå er at skabe mulighed for faglig refleksion. Refleksionerne angår de to positioners, de to parters forestillinger og fortællinger om hinanden. ... ”Da jeg i første omgang taler om de professionelles egne refleksive processer med en supervisor eller en processtyrer, er klientens forestillinger om den professionelle repræsenteret ved den professionelles forestillinger om klientens forestillinger. Hvilket er det samme som den professionelles antagel-

ser og hypoteser om, hvilken betydning han eller hun har for klienten.” (s. 213)

Der foreslås styrede refleksionsprocesser, hvor den professionelle inviteres til at iagttag sig selv fra mindst to perspektiver: egne forståelser af og forventninger til klienten og klientens forståelser af og forventninger til hende som professionel.(s. 213) Senere gives der også eksempler på projekter, hvor klienten og den professionelle er i direkte dialog.

Bogen kommer vidt omkring i velfærdsarbejdets uoverskuelige og modsætningsfyldte landskab. AM skriver i forordet, at det at skrive bogen har været som at rejse i delvis ukendt land: ”I lighed med den professionelle velfærdsarbejder, der bevæger sig i ukendt land i sin første klientkontakt og først lærer terrænet at kende undervejs sammen med klienten, har arbejdet med denne bog i begyndelsen til dels været en rejse i svagt belyste og blot anede sammenhænge. Fortællingerne har taget form undervejs, og nogle af de centrale pointer er jeg først kommet til klarhed over i løbet af skriveprocessen.” (s. 13)

At følge AM på denne rejse er krævende og til tider forvirrende, der er mange svinkeærinder og steder, hvor han opholder sig så længe, at man er utålmodig efter at komme videre.

Men analyserne af betingelserne for velfærdsarbejdet er grundige og velunderbyggede. Bogen lægger op til vigtige og nødvendige diskussioner af, hvordan vi i fremtiden kan udforme vores velfærdssamfund, så det både giver arbejdsglæde for den professionelle og er til gavn for barnet, den unge, familien, klienten.

Peter Mikkelsen er cand. pæd., partner i Center for Social Bæredygtighed.