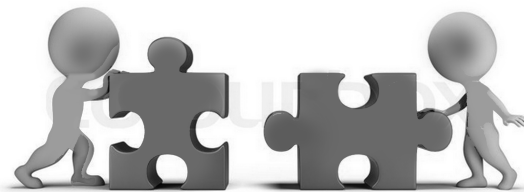


Af Per-Olof Larsson og Jörgen Lundälv

# MANUALERNES MAGT I SOCIALT ARBEJDE



*– om Jeg/Du og Jeg/Det i socialt arbejde*

Vi har begge undervist på socionomuddannelsen (den svenske pendant til socialrådgiveruddannelsen), og det er en stor glæde at få lov til at undervise kommende socialarbejdere: De studerende er interesserede, videbegærlige og ser i langt de fleste tilfælde frem til at arbejde med klienter. Vi lærer dem at møde klienter. Vi lægger vægt på relationens og kommunikationens betydning – socialarbejdere skal betragte klienterne som unikke mennesker og ikke blot som klienter.

Den gode relation er som sagt meget vigtig. Relationen mellem socialarbejder og klient er afgørende for det sociale arbejdes kvalitet og effektivitet.

Relationen er vigtig både for resultatet af indsatsen og for socialarbejderens oplevelse af at have et meningsfuldt arbejde. Relationen til klienten kan antage form af en alliance, en arbejdsalliance eller en behandlingsrelation. Relationens fokus er anerkendelse, tillid og respekt.

Sjögren (2018) skriver i sin afhandling, at relationen mellem socialarbejder og klient ofte beskrives som et af det sociale arbejdes kerneområder, og at 'den gode relation' er 'praksissens hjerte'. Sjögren skriver også, at relationen til klienten er en forudsætning for en god hjælpende indsats, og at hjælpen ikke kan formidles uden en god relation mellem socialarbejder og klient. Ved hjælp af samarbejde mellem socialarbejder og klient i en ligeværdig relation kan de to sammen løse de sociale problemer.

Vi oplever også, at klienter lægger vægt på en god relation. Det er vigtigt at blive mødt som individ og menneske snarere end som en sag eller en klientkategori. Klienten ønsker at møde en person og ikke blot en funktion. Det er vigtigt for klienten at indgå i en ægte relation (Larsson, Henriksson & Wall, 2013).

## FORVÆRRET ARBEJDSMILJØ

Vores erfaring er, at relationen til klienten er trådt i baggrunden til fordel for et tungt administrativt arbejde i socialforvaltningen. Det sociale arbejde kommer i stedet til at handle om at kontrollere klienten i en ånd af mistro, hvor man grundlæggende ikke stoler på klienten. Dette er et tilbagevendende tema i diskussioner om socialarbejderes arbejdsmiljø. Men der findes også mange andre forhindringer, som kan påvirke socialarbejderens muligheder for at skabe gode relationer. Den enkelte socialarbejder oplever ofte, at organisationen skaber hindringer for en god relation mellem socialarbejder og klient. Den enkelte socialarbejder får stadig mindre indflydelse på sin arbejdssituation, som i stedet præges af forordninger, regler og kontrol. Der er ofte en frygt for at gøre noget forkert og at bryde med administrative regler eller rutiner. Andre faktorer, der kan være på spil, er arbejdsbyrden generelt og nye arbejdsopgaver til socialrådgiverne. Ud over det er der også den kendsgerning, at socialområdet de seneste år har været præget af en stor udskiftning af socialrådgivere. Den markedsorienterede organisering af socialrådets hjælp til individer og familier styres ikke af et fokus på relationen som det professionelle opdrags kerne. Med dette i baghovedet er det vigtigt at forsøge at beskrive, hvordan dette påvirker arbejdet som socialarbejder, og hvilke konsekvenser det får for det sociale arbejde.

## STYRING OPPEFRA AF SOCIALT ARBEJDE

Også det relationsbaserede sociale arbejde er som følge af politiske beslutninger blevet professionaliseret. Socialarbejderes og socialrådgiveres viden og færdigheder udvikles ikke udelukkende som følge af det, som skønnes at være vigtigt i det daglige arbejde, men påvirkes også som følge af strukturelle og organisatoriske forudsætninger. En øget statslig styring har fået stadig mere indflydelse på vidensudviklingen i socialt arbejde (Johansson, 2013). Akademiseringen og professionaliseringen af det sociale arbejde og forandringer af strukturelle og organisatoriske forudsætninger i den offentlige sektor stiller krav til videnskabelighed, målelige værdier og viden. Resultater og kvalitet bliver på den måde værdiladede mål, som skal forvaltes af socialarbejderne i relationen med klienterne. Et udtryk for dette kan man se i debatten om evidensbaseret viden. Forskellige manualer spiller en stadig stigende rolle i

det sociale arbejde, som forventes at føre til hurtige resultater. Standardiserede og manualbaserede arbejdsmetoder betragtes som en modsætning til det relationsbaserede sociale arbejde.

## MANUALSTYRET ARBEJDE

Spørgsmålet om relationen mellem socialarbejder og klient har i Sverige ført til diskussioner om det sociale arbejdes forskning og praksis. Siden begyndelsen af det nye årtusinde har de centrale myndigheder haft en strategi for vidensudviklingen inden for socialt arbejde. Diskussionen om denne strategi har ofte været ført med udgangspunkt i begrebet om evidensbaseret praksis. Hensigten har været at styrke det videnskabelige grundlag for de sociale myndigheders arbejde. I Sverige har evidensbaseret praksis i mange henseender været ensbetydende med at udvikle og anvende standardiserede og videnskabeligt begrundede vurderingsinstrumenter af forskellig slags. Fokuset for nutidens sociale arbejde har derfor været manualer til dokumentation eller andre instrumenter til udredning og vurdering. Sjögren (2018) skriver blandt andet, at det relationsbaserede sociale arbejde ses som en modsætning til standardiserede og forskningsbaserede arbejdsmetoder, og at forskellige ting i det sociale arbejde betragtes som vigtige i de to arbejdsformer, hvilket kan føre til konflikter.

Manualbaserede metoder, socialrådgiveruddannelsen og kolleger kan være vigtige kilder til viden, men disse betragtes af mange som sekundære i forhold til den viden, som skabes i mødet og i relationen til klienten (Johansson, 2007). Standardiserede vurderingsmetoder og manualer er ikke det, der giver arbejdet mening.

## MANUALER SOM EN TRUSSEL

Der er blevet udviklet manualer i en lind strøm, såsom WHO's ICF (International klassifikation af funktionsevne, funktionsnedsættelse og helbredtstilstand), ÄBIC (Ældres behov i centrum), IBIC (Individets behov i centrum), BBIC (Børns behov i centrum), KSI (Klassifikation af de sociale myndigheders indsats og aktiviteter) og ASI (Addiction Severity Indeks).

Mange mener, at det sociale område er i krise. Det handler om mangel på tid og om mangel på personlige muligheder for at møde klienter på en god måde. Det handler også om, at man inden for

socialområdet har mistet intentionerne om at møde klienterne på en menneskelig og tillidsfuld måde. Mange socialrådgivere beskriver, hvordan manualer og vurderingsinstrumenter kun tager tid fra mødet med klienterne. De har fået mindre indflydelse på deres egen arbejdsituation og trives som følge heraf dårligere i deres arbejde. Socialrådgiverne oplever, at det er vigtigt at dokumentere alt på den rigtige måde, sådan at tilsynsmyndighederne ikke har noget at bemærke i forbindelse med eventuelle kontroller. Men Sjögren (2018) ser også en risiko for, at man i for høj grad sætter sin lid til disse instrumenter. Hun mener, at det manualbaserede arbejde fokuserer på at gøre tingene på den rigtige måde i stedet for at gøre de rigtige ting i det sociale arbejde.

Ansvar for relationen ligger hos den professionelle socialarbejder, og det handler om at arbejde aktivt i relationen på forskellig vis. Relationen mellem socialarbejder og klient rummer uundgåeligt et aspekt af magt, men dette kan håndteres på en professionel måde. Der må findes en balance mellem det organisatoriske og det menneskelige aspekt af rollen som socialarbejder. Det er vigtigt at arbejde på en struktureret måde, men inden for rammerne af denne struktur kan den enkelte socialrådgiver være uerstattelig. Socialrådgiverens personlighed og følelser kombineres med strukturerede arbejdsmetoder i skabelsen af relationen. Det samme fokuserer lægen Olle Holmertz på i *Läkartidningen* (2010), hvor han spørger, om verden bliver et bedre sted, og om patienterne bliver gladere, hvis lægerne blot begynder at følge manualerne uden at skulle være nødt til at tage det individuelle ansvar, som det indebærer at tænke selv.

Forskeren Peter Dellgran mener, at man i alt for ensidig grad har satset på evidensbaseret forskning. Han skriver: ”Min største indvending mod den ensidige politiske satsning på evidensorienteret forskning og vidensanvendelse og den fortsatte udbygning af statslig vidensstyring er, at man med en sådan politik svækker ambitionen om at styrke det sociale arbejdes praksis og risikerer at reducere forholdet mellem socialt arbejde og forskning til et spørgsmål om at implementere tekniske, standardiserede metoder og manualer. Det forhold, at forudsætningerne for en forbedret social indsats også i den grad hviler på en lang række organisatoriske og ressourcemæssige omstændigheder, kommer til at stå i baggrunden” (Dellgran, 2018:56).

En anden begrænsning og endda trussel ved arbejde med manualer kan være, at socialarbejderne ikke har tilstrækkelig viden og uddannelse til at anvende disse socialpolitiske værktøjer. Et sådant socialpolitisk værktøj er klassifikationen ICF (International klassifikation af funktionsevne, funktionsnedsættelse og helbredstilstand). Selv om ICF blev indført af WHO i 2001, har uddannelsen og udbredelsen været begrænset i Sverige (Lundälv, 2017). Parallelt med denne udvikling har der hos for eksempel handicaporganisationer og patientforeninger hersket usikkerhed og frygt for at blive gjort til genstand for klassificeringer og kategoriseringer (Lundälv m.fl., 2015).

## BETYDNINGEN AF VIDEN OG ERFARING

Det er på baggrund af socialrådgiverens viden og erfaring, at relationen til klienten etableres og udfolder sig. Det at skabe en relation til en klient beskrives både som en evne og som en del af det vidensgrundlag, som socialrådgivere anvender. Denne praktiske kunnen har frem for alt baggrund i erfaringer fra arbejdet med klienter.

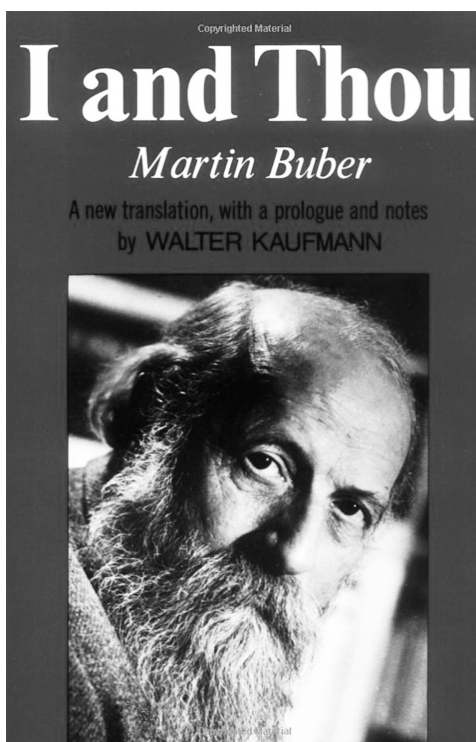
Udtrykket ’at være sit eget værktøj’ anvendes ofte af socialrådgivere. Med det mener de, at de ser deres egen rolle som afgørende i forbindelse med, at der i specifikke sager skal indhentes viden og foretages vurderinger. Sammenfattende kan man sige, at den enkelte socialarbejder bruger relationen som grundlag for sine professionelle vurderinger. Socialstyrelsen lægger ved deres inspektioner derimod stor vægt på, at forskellige programmer for social indsats følges, og at der opnås gode, målelige resultater.

Filosoffen Martin Buber skrev, at et møde først og fremmest er et møde mellem et Jeg og et Du og ikke blot mellem et Jeg og et Det (Buber, 2017). I mødet mellem et Jeg og et Du mødes to individer. Når dette møde kan kombineres med viden og erfaringer, har man fanget noget af selve kernen i det sociale arbejde. I et manualstyret socialt arbejde bliver mødet mellem socialarbejder og klient udelukkende til et møde mellem et Jeg og et Det – det er modsætningen til det autentiske, virkelige møde mellem to individer.

### Relationer

Socialt arbejde bygger på menneskelige relationer. Mennesket er et relationsvæsen, og nære relationer er noget af det vigtigste i et menneskes liv. Gennem sine relationer kan et menneske udtrykke sine øn-

sker (Larsson, Henriksson & Wall, 2013). Et godt udgangspunkt for at forstå, hvad relationer indebærer, er Martin Bubers dialogfilosofi. Buber har beskrevet flere forskellige former for mellemmenneskelige møder (Buber, 2011). Dialoger kan være en samtale ansigt til ansigt. Det kan også være et middel til læring og til at nå frem til en fælles forståelse. Dialogen, mellemmenneskelige relationer og det mellemmenneskelige møde former os som individer.



Martin Buber skriver, at mennesker kan nærme sig hinanden på forskellige måder, enten i form af et møde mellem Jeg og Du, som er et møde mellem to subjekter, eller i form af et møde mellem Jeg og Det, som er et møde mellem et subjekt og et objekt (Buber, 2017). Buber lægger vægt på ægtheden i mødet og mener også, at mennesker ofte bekymrer sig om, hvilket indtryk de gør på andre. Dette har til grund i forskellen mellem, hvordan noget fremtræder, og hvordan det i virkeligheden er. For at mennesker kan komme hinanden nærmere, kræver det ægthed – autenticitet – i dialogen. Hvordan et menneske betragter andre og sig selv, påvirker dets

møder med andre mennesker. Buber beskriver i *Det mellemmenneskelige* (2011, original: *Elemente des Zwischenmenschlichen*) forskellen mellem det sociale og det mellemmenneskelige. Det sociale er, når en gruppe mennesker deler fælles erfaringer. Men inden for en gruppe opstår der ikke nødvendigvis personlige relationer. At man tilhører en gruppe, betyder altså ikke, at jeg udvikler en 'væsensrelation' – eller personlig relation – til andre. Gruppen styrkes snarere af, at det kollektive, det fælles, undertrykker det personlige. Buber mener, at det menneskelige står i fare for at blive undertrykt af det kollektive, og at præstationer kommer i fokus på bekostning af det ægte og autentiske.

Et mellemmenneskeligt møde indebærer, at de to parter hver især er bevidste om den anden og ikke behandler den anden som et objekt, men som en partner (Buber, 2011).

Når vi taler om socialt arbejde, bygger et ægte møde på gensidighed, accept og anerkendelse. Målet er at respektere brugerens selvstændighed og værdighed. Målet er, at han eller hun oplever et øget selvværd og øget værdighed. Et ægte møde inden for rammerne af socialt arbejde indebærer, at socialarbejderen ikke forstiller sig i mødet med klienten.

En socialarbejder har til opgave at skabe en dialog med klienten med henblik på at hjælpe ham eller hende på bedste måde. For at kunne skabe et ægte møde, dvs. åbne for en dialog, må socialarbejderen møde klienten på dennes betingelser og tage hensyn til hans eller hendes specifikke færdigheder. Socialarbejderen skal også beskytte og bevare det i den anden, som er anderledes. En klient har som alle andre brug for at blive bekræftet og blive betragtet som et unikt menneske. Det gælder også en person med misbrug eller patienter med akutte psykoser. Buber beskriver også forskellen mellem at 'påtvinge' og at 'frigøre'. Det at 'påtvinge' et andet menneske noget sammenligner Buber med propaganda, at 'frigøre' sammenligner han med pædagogik. Lysten til at påtvinge nogen noget står i vejen for etableringen af en mellemmenneskelig relation (Israel, 1998), mens lysten til at frigøre fremmer det mellemmenneskelige møde.

#### *Samtalen*

Et vigtigt element i skabelsen af mellemmenneskelige relationer er samtalen. En ægte samtale kan ikke planlægges – det er umuligt helt at forudsige,

hvad der bliver sagt, eller at arrangere alt på forhånd. Men man kan heller ikke bare 'tale løs'. Den ægte samtale kræver, at der føres en dialog på lige vilkår. Buber betragter ikke mennesket som en passiv modtager af sansninger. Han mener i stedet, at mennesker former sin egen livsverden på en dynamisk måde. Denne livsverden præges af relationer og gennem sproget (Israel, 1998). Det mellemmenneskelige er at finde i den ægte samtale, i dialogen, hvor det står i den enkeltes magt at hjælpe den anden, samtidig med at individet i dialogen realiserer sig selv.

### Professionelle relationer

Skau beskriver Bubers Jeg-Det-relation med andre ord. Hun betegner Jeg-Det-relationen som en professionel relation. Ifølge Skau kendetegnes professionelle relationer af, at den ene parts handlinger i forhold til den anden (eller de andre) sker i professionelt øjemed – den ene part udøver sit arbejde og får løn for det (Skau, 2007). En professionel relation udspiller sig ifølge Skau inden for rammerne af en professionel magt og kontrol, samtidig med at den skal sikre brugeren hjælp og støtte. Det, som Skau beskriver som asymmetriske eller skæve relationer, indeholder altid en form for magtudøvelse, hvor klienten er den underlegne, idet han eller hun har brug for hjælp, som den professionelle skal give. Den professionelle har flere kolleger, som deltager i mødet, og som hun kan tale med om brugeren som 'sagen' eller 'casen'.

Socialt arbejde er et lønarbejde, som er forbundet med en vis professionel rolle og en vis anseelse. Socialarbejderen befinder sig inden for rammerne af et system eller en struktur og har en vis viden om, hvordan dette system fungerer, ofte som følge af tidligere erfaringer. Klienten har normalt ingen position inden for systemet, han eller hun har ikke så stor en viden om, hvordan systemet fungerer, og har ikke altid så let ved at udtrykke sig i sådanne sammenhænge. Man kan udtrykke det på den måde, at socialarbejderen har sine kolleger, mens klienten er alene. Vi frygter, at det manualstyrede sociale arbejde på sigt vil svække og true mødets og samtals grundlæggende og eksistentielle værdier.

Oversat af Joachim Wrang efter manuset 'Manualernas makt i socialt arbete – om Jag/Du – Jag/Det i socialtjänsten'.

### LITTERATUR:

- Buber, M. (2017). *Jeg og du*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Buber, M. (2011). *Det mellemmenneskelige*. Ludvika: Dualis.
- Dellgran, P. (2018). Forskningens roll i den statliga kunskapsstyrningens tid. I: Dahlstedt, M. & Lalander, P. (red.): *Manifest – för ett socialt arbete i tiden*. Lund: Studentlitteratur, s. 45-58.
- Holmertz, O. (2010). Läkaryrkets existentiella kris. *Läkartidningen Debatt*, 107(13-14):885.
- Israel, J. (1998). *Martin Buber: dialogfilosof och sionist*. Stockholm: Natur och kultur.
- Johansson, K. (2013). Kunskap, makt och styrning. I: Linde, S. & Svensson, K. (red.): *Förändringens entreprenörer och tröghetens agenter: människobehandlande organisationer ur ett nyinstitutionellt perspektiv*. Stockholm: Liber, s. 90-108.
- Johansson, R. (2007). *Vid byråkratins gränser: om handlingsfrihetens organisatoriska begränsningar i klientrelaterat arbete*. Lund: Arkiv.
- Larsson, P.-O., Henriksson, Ö., Wall, K. (2013). *Möten i vardagen: Om samtal, kunskap och omsorgsarbete i någon annans hem*. Gävle: Meyers.
- Lundälv, J., Törnbohm, M., Larsson, P.-O., Sunnerhagen, K.S. (2015). Awareness and the Arguments for and against the International Classification of Functioning, Disability and Health among Representatives of Disability Organisations. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 12(3):3293-3300.
- Lundälv, J. (2017). Användande av klassifikationen av ICF – en genomgång av förekomst av ICF i högre utbildning. *Socialmedicinsk Tidskrift*, 5:583-592.
- Sjögren, J. (2018). *Med relationen som redskap? Om socialsekreterare, klientarbete och professionalitet i socialtjänsten*. Linköpings universitet. Institutionen för samhälls- och välfärdsstudier. Linköping: Linköpings universitet.
- Skau, G. (2007). *Mellan makt och hjälp: förhållandet mellan klient och hjälpare i ett samhällsvetenskapligt perspektiv*. Stockholm: Liber utbildning
- Socialstyrelsen (2016). *Evidensbaserad politik i socialtjänsten*. Stockholm: Socialstyrelsen.

*Per-Olof Larsson er pensioneret universitetsadjunkt i socialt arbejde, Institutionen för socialt arbete, Göteborgs universitet.*

*Jörgen Lundälv er docent i socialt arbejde, Institutionen för socialt arbete, Göteborgs universitet.*