

Indhold

Forord 9

Indledning: Socialrådgiverarbejdets dilemmaer 12

Mødet med klienten er det centrale
i socialt arbejde 13

At undersøge arbejdsoplevelser på en frugtbar
måde 15

Hvad er et dilemma? 17

Fire centrale dilemmaer for socialrådgivere 19

Dilemma 1: ven eller myndighed? 20

Dilemma 2: individ eller system? 21

Dilemma 3: engagement eller afstand? 23

Dilemma 4: ekspertindsigt eller
myndiggørelse? 24

Ven eller myndighed? 25

Strategier for mødet med klienten 27

Socialrådgiveren som myndighed 28

Magt 29

Socialrådgiveren som samarbejdspartner 32

Personlig, men ikke privat 35

Klienten skaber socialrådgiverens rolle 39

Myndighed og personlig sikkerhed 41

Dilemmaer og handling 44

Ikke udstråle angst 44

Være åben om sin utryghed 47

Være opmærksom på klienttypen 49

Spand i hovedet 50
Opsamling: måder at tackle dilemmaet på 52

Individ eller system? 54

Kernen i socialrådgiverarbejde 57
Sprogskole eller international skole 58
Ideal og virkelighed 59
Unikke og standardiserede problemer 60
Erfaring og unik behandling 62
Høje forventninger 65
At love mindre 68
Bristede forventninger 68
Opsamling: måder at tackle dilemmaet på 70

Engagement eller afstand? 73

Et meningsfuldt socialrådgiverarbejde 74
At klare sig og komme videre 77
Somalisk kvinde med hiv 77
At gøre sig overflødig 80
Brug sig selv for meget eller for lidt 81
Socialrådgiveren som eneste fortrolige 82
Mor er død 85
Kan man lære at være empatisk? 91
Opsamling: måder at tackle dilemmaet på 91

Ekspertindsigt eller myndiggørelse? 96

Når socialrådgiveren bliver forælder 97
Opfordringer og klientgørelse 99
Paradoks: Socialrådgiveren er nødt til at
modarbejde reglerne 100
Modvillige klienter 102
Institutionel paternalisme 104
Ledere opfordrer til mangelfuld rådgivning 106

| | |
|---------------------------------------------------|-----|
| Strategi ved manglende forståelse | 107 |
| Paternalisme som løsning på dilemmasituationen | 109 |
| Tømrer på social deroute | 113 |
| Rådgivning i kærlighed | 115 |
| Kan man myndiggøre andre? | 117 |
| Opsamling: måder at tackle dilemmaet på | 118 |

Det dilemmafyldte arbejdsliv 120

Appendiks: Undersøgelsens metoder 123

Litteraturhenvisninger 126

Forord

Denne bog handler om, hvordan det er at være socialrådgiver. Den skal fortælle, hvordan arbejdets op- og nedture, stress og pres, glæder og belastninger, fiaskoer og succes historier, medleven og kollegialitet alle væver sig sammen til en farverig helhed, der ofte er hård og kontant, men samtidig opleves som dybt nødvendig og meningsfuld.

Vi søger at skildre socialrådgiverens arbejdsliv set indefra. Socialrådgiverprofessionen bedømmes tit udefra. I forskningsprojekter, blandt politikere og i den offentlige debat må socialrådgiverne ofte lytte til andres vurderinger af deres arbejde. Vi vil fortælle, hvordan det *opleves* at være socialrådgiver, hvad det vil sige at udføre denne profession, hvordan det daglige arbejde sætter sig i sindet og præger sin udøver. Vi er selv forskere, ikke socialrådgivere. Vi arbejder med fænomenologisk forskning, dvs. en form for forskning, der sætter oplevelsesbeskrivelsen i centrum.

Bogen lancerer et centralt begreb til forståelse af socialrådgivernes aktuelle arbejdssituation, begrebet *dilemmaer*. Et dilemma er en situation, hvor man er spændt ud mellem to hensyn, der begge trækker ubønhørligt i en. Man kan ikke bare vælge det ene hensyn og være ligeglad med det andet. En socialrådgiver skal fx på den ene side følge love, regler og forordninger og

på den anden side forholde sig til klienten som et medmenneske, der skal hjælpes. For at overleve som socialrådgiver er det vigtigt at være bevidst om fagets dilemmaer, at kunne rumme dem og forholde sig bevidst til dem. Bogen beskriver fire centrale dilemmaer for socialrådgiverfaget og præsenterer forskellige løsningsmodeller og måder at forholde sig til disse dilemmaer på. Evnen til at rumme og forholde sig til fagets dilemmaer kan udvikles gennem uddannelsen, i selve arbejdslivet og via efteruddannelse. Det er en evne til at afbalancere modsatrettede hensyn og agere med ligevægt. Denne evne er afgørende for socialrådgiverens varetagelse af sig selv som menneske, og den er afgørende for, om socialrådgiveren formår at møde klienterne med anerkendelse, venlighed, klarhed og respekt.

Bogen udspringer af et forskningsprojekt, der har omfattet teoriudvikling samt to empiriske undersøgelser: en dybtgående, kvalitativ interviewundersøgelse af tyve socialrådgivere (forskellige med hensyn til køn, alder, bosted og arbejdsområde) samt en spørgeskemaundersøgelse af 2.000 tilfældigt udvalgte socialrådgivere. Der redegøres nærmere for metoderne i bogens appendiks.

Mange har bidraget i forskellige faser af dette projekt. Carolina M. Maier har bidraget til den indledende idéudvikling. Den kvalitative interviewundersøgelse er udført af Matilde Høybye-Mortensen, Flemming T. Jensen, Marius Sylvestersen samt Bo Jacobsen. Spørgeskemaundersøgelsen er udført af Flemming T. Jensen, Matilde Høybye-Mortensen, Anders Fisker, Sofie Nørgaard-Nielsen samt Bo Jacobsen. Leif Olsen og Leena Eskelinen har bidraget med konsulenthjælp. Den sam-

lede tekst er skrevet af Anders Fisker, Matilde Høybye-Mortensen og Bo Jacobsen. Vi skylder tak til AKF, Anvendt KommunalForskning, for husning af projektet, til bestyrelsen for Forskningsnetværket for Socialt Arbejde for opbakning og værdifulde kommentarer, til Dansk Socialrådgiverforening for samarbejde omkring udtrækning af spørgeskemaets modtagere samt først og fremmest til de mange praktiserende socialrådgivere, der har udfyldt spørgeskemaer og ladet sig interviewe.

Marts 2008

Anders Fisker, Matilde Høybye-Mortensen,
Bo Jacobsen, Flemming Troels Jensen og
Sofie Nørgaard-Nielsen