

Nyuddannede socialrådgivere i krydspres

Et studie af nyuddannede socialrådgiveres
første tid på arbejdsmarkedet



Kandidatspeciale

Sanne Feltheim

Studienummer: 67333

Afleveringsdato: 19.04.2022

Vejledere: Hanne Warming og Kristine Nissen

Socialvidenskab & Psykologi

Antal anslag inklusiv mellemrum: 159898

Antal sider inklusiv alt: 77

Roskilde Universitet

...” altså det er en skrækkelig følelse det der med at sidde helt alene inde ved sit skrivebord og tænke jeg ku gøre hvad som helst ved de her sager og ingen ville lægge mærke til det og jeg ville ikke vide hvis jeg gør noget forkert”
(Bilag 4:10)

*...” Hvis det ender i medierne er det jo kun mig der bliver hængt ud..
Det jo alle socialrådgiveres skræk”... (Bilag 3:7)*

Abstract

This thesis investigates recently educated social workers' experiences in the first job in a Children- family unit within the public administration. Based on a phenomenological approach the thesis investigates 4 recently educated social workers through qualitative interviews and observations and hereby constitutes the data base of the thesis.

The main focus of the thesis contains the following two questions: 1) How do the recently educated social workers experience the first time within the first job ? 2) How do these experiences influence the exact handling and execution of work and how it is perceived by the recently educated social worker, personally.

Based on the theory of Michael Lipskys *street level bureaucracy* and the definition of the *complexity perspective* by Niels Åkerstrøm Andersen and Justine Grønbæk Pors the above questions are investigated. Aimed at these theoretical approaches is investigating how conditions, terms and development mechanisms influence the social workers handling and execution of daily work.

Stress statistics conclude that social workers are to be found in a high number. The implementation of a new and ambitious, extensive *børnereform* is expected soon to be taken into action by recently educated social workers and their more experienced colleges.

The reform has the aime to intensify both the quality and efficiency within the work concerned children and youth in exposed situations.

It is with a certain concern if the social workers aren't met with sufficient support in the beginning of their work-life. Support, sparring and guidelines are essentially needed, especially for a recently educated social worker, if they should be able to contribute to implementation of an extensive and important *reform* with the aim to support exposed children and youth.

Abstract	2
1. Kapitel: Introduktion	5
1.1. Indledning	5
1.2. Litteratursøgning	7
1.2.1. Formål	7
1.2.2. Dansk forskning	8
1.2.3. Udenlandsk forskning	9
1.2.4. Opsamling	11
1.3. Problemfelt og problemformulering	11
1.3.1. Underspørgsmål	13
1.3.2. Underspørgsmål	13
1.4. Introduktion til det teoretiske afsæt i specialet	13
1.5. Fænomenologi	14
1.5.1. Første persons perspektivet	14
1.5.2. Reduktion og epochè	14
1.5.3. Livsverden	15
1.5.4. Anvendelsen i specialet	15
1.6. Undersøgelsens afgrænsning og genstandsfelt	15
1.7. Præsentation af informanter	16
1.8. Opbygning	17
2. Kapitel: Metodologi	18
2.1. Indefra perspektivet	18
2.2. Feltstudiet	19
2.3. De anvendte metoder	19
2.4. Interview og observationsguide	21
2.5. Udbytte og bearbejdning af data	22
2.6. Projektets deltagere	24
2.7. Kvalitet	26
2.8. Ethiske overvejelser	27
3. Kapitel: Teoretisk ramme	29
3.1. Street- level bureaucracy	29
3.1.1. Krydspres	30
3.1.2. Afværgemekanismer	30
3.1.3. Prioritering	31
3.1.4. Rationering	31
3.1.5. Nyuddannede frontmedarbejdere	32
3.2. Komplexitets perspektivet	32
3.2.1. Velfærdsledelse	33
3.2.2. Supervisionsforvaltningens opkomst	33
3.2.3. Selvindmeldelse	36
3.2.4. Selvstress	37
3.2.5. Den professionelles rolle og den aktive borger	37

4. Kapitel: Analyse	40
4.1. Analysestrategi	40
4.1.1. Induktiv kontra deduktiv	40
4.1.2. Teoriernes hensigt	41
4.1.3. Analytisk fremgangsmåde	41
4.1.3.1. Førstegrads fortolkning	41
4.1.3.2. Andengrads fortolkning	42
4.1.3.3. Tredjegrads fortolkning	42
4.1.4. Kodning af interviews	43
4.1.4.1. Sortering og kodning af feltnoter	45
4.1.5. Systematik i relation til temaer	47
4.2. Analyse del 1	48
4.2.1. Motivation	48
4.2.2. Støtte og usikkerhed	50
4.2.3. Forventninger og krav	52
4.2.4. Magt	55
4.2.5. Ledelse	58
4.3. Analysedel 2	61
4.3.1. Borgeren	61
4.3.2. Myndighedsrollen	63
4.3.3. Håndtering	65
4.3.4. Overarbejde og bekymringer	67
4.3.5. Usikkerhed og ensomhed	69
5. Konklusion	71
6. Perspektivering	72
7. Litteraturliste	74
7.1. Bøger	74
7.2. Rapporter & artikler	74
7.3. Internetkilder	75
8. Bilag	77
8.1. Interview 1	77
8.2. Interview 2	77
8.3. Interview 3	77
8.4. Interview 4	77
8.5. Feltnoter	77
8.6. Interviewguide	77

1. Kapitel: Introduktion

1.1. Indledning

Det sociale område, herunder børne- og familieområdet, er et politisk prioriteret og omdiskuteret emne. I kølvandet på Mette Frederiksens nytårstale fra 2019, vedtog et bredt politisk flertal d. 11. maj 2021 implementeringen af en ny reform *Børnene først*, hvis overordnede formål er at “ hjælpe udsatte børn og familier tidligere, og bedre end i dag” (Social og ældre ministeriet 2021). Man ønsker med den nye reform at skærpe kvaliteten i børnesagerne, således der handles hurtigere og mere effektivt (Social og Ældreministeriet 2021).

Reformens intention og udformning er ikke omdrejningspunktet i nærværende speciale, men er indledningsvist nævnt, som et ud af mange eksempler på de øgede krav, der stilles til de medarbejdere, der skal implementere politiske initiativer, de såkaldte *frontmedarbejdere*.

De nyuddannede socialrådgivere, som nærværende speciale empirisk tager udgangspunkt i, er en del af denne medarbejdergruppe, som jeg har valgt at beskæftige mig med ud fra nedenstående primære overvejelser.

Ved udarbejdelse af litteratursøgningen blev jeg opmærksom på, at der ikke i nyere tid i dansk sammenhæng, er bedrevet dansk forskning som beskæftiger sig med nyuddannede socialrådgivere, og deres første tid på arbejdsmarkedet efter endt uddannelse. De er en del af den medarbejdergruppe, der skal være med til at implementere den nye ambitiøse børnereform, hvilket bekymrer idet hver tredje socialrådgiver, ifølge Dansk Socialrådgiverforening er dobbelt så stressede som andre lønmodtagere (Frederiksen 2018). Jeg mener, at deres erfaringer, udfordringer, glæder og dilemmaer i det første job efter endt uddannelse, er relevant at beskæftige sig med i et undersøgelsesperspektiv.

Mange nyuddannede konfronteres med praksischocket, når de efter flere års studie starter i det første job. Forventningen om at ville ud og gøre en forskel matcher ikke en fortravlet hektisk hverdag, hvor borgerne har mange komplekse udfordringer, og hvor omstændigheder og vilkår i den offentlige forvaltning ikke altid stiller den nødvendige hjælp til rådighed for den nyuddannede.

Mange af de nyuddannede bebrejder sig selv for, at de ikke kan klare presset. Nogle mener, at det er uddannelserne der ikke i tilstrækkelig grad ruste dem til virkeligheden, eller at det er de kommunale arbejdspladser, der burde indrette sig anderledes, således der tages højde for,

at man som nyuddannet har behov for støtte, sparring samt en ordentlig introduktion (Vejlederforum 2020).

I forlængelse af det nævnte politiske udspil, har Dansk Socialrådgiverforening (efterfølgende forkortet til DS), gennemført en rundspørge-undersøgelse blandt nyuddannede socialrådgivere. Denne viser, at kun lidt over halvdelen får tilbudt et introforløb i deres første job, og under halvdelen en mentor tilknyttet (DS 2020).

Den manglende introduktion, og andre væsentlige faktorer, ses i statistikkerne for stressramte socialrådgivere. Tallene er alarmerende høje. Særligt socialrådgiverne på beskæftigelse- og familieområdet er stressede. Ifølge DSs næstformand Ditte Brøndum, er andre faggrupper blevet mindre stressede over de seneste år, mens socialrådgiverne ligger på samme niveau som i 2016 (DS 2018).

Udover at faget i relation til ovenstående er præget af stor politisk bevågenhed og et massivt arbejdspress, er socialrådgiverne ansat på børne- og familieområdet ofte en udskaeldt faggruppe. Der findes et utal af foreninger og sammenslutninger, skabt af mennesker som på forskellig vis er i berøring med systemet, og som i den forbindelse føler sig dårligt og uretfærdigt behandlet. I kølvandet på de ulykkelige familiesager som fremstilles i medierne, er det ofte den enkelte sagsbehandler der står for skud. Et hurtigt blik på kommentarsporene, hvor disse sager drøftes, omtales de socialrådgivere, der er ansat til at varetage jobbet på børne- og familieområdet som inkompetente og uduelige, og i nogle tilfælde er det ikke blot det faglige indhold der kritiseres, men også det personlige (Askgaard 2017).

Andre sammenlignelige professioner såsom pædagogernes, sygeplejerskernes og lærernes arbejdsvilkår har ligeledes fyldt en del i mediebildet de seneste år. Disse faggrupper synes at have befolkningens opbakning og sympati i ønsket om en bedring af arbejdsvilkår.

Som nævnt forholder det sig umiddelbart anderledes med socialrådgiverne, og det kan undre, at der parallelt med kritikken meget sjældent er fokus på *hvorfor*, der desværre sker så fatale fejl, som der gør.

Interessen for børne- og familieområdet afspejles i det store udbud af litteratur og forskning. Området er analyseret og undersøgt fra mange vinkler, og med mange forskellige fokuspunkter og perspektiver. Men til forskel fra de forholdsvis mange forskningsprojekter, der beskæftiger sig med nyuddannede pædagogs, sygeplejerskers og læreres møde med praksis efter endt uddannelse, har jeg som nævnt haft vanskeligt ved at finde lignende

forskning, der omhandler de nyuddannede socialrådgiveres første tid på arbejdsmarkedet i en dansk kontekst.

Med afsæt i en undren over denne mangel, tog jeg telefonisk kontakt til DS i en forhåbning om, at de måtte have kendskab til eksisterende forskning, eller andet materiale, der omhandler de nyuddannede socialrådgivere. Foreningen oplyser, at de prioriterer de nye medlemmer højt, men at de ikke umiddelbart er bekendt med reel forskning på området, og henviser til den tidligere nævnte rundspørge-undersøgelse samt de tillæg og forslag, som foreningen har udarbejdet til regeringen i forbindelse med den nye reform (DS 2021). Forskningsinteressen for nyuddannede socialrådgivere forholder sig anderledes i udlandet. Mit litteraturstudie viste en del fund i bl.a. England, Australien og Irland, hvilket der redegøres for i nedenstående afsnit.

1.2. Litteratursøgning

1.2.1. Formål

I følgende afsnit redegøres for litteratursøgning samt det overordnede indhold i de fund, der er vurderet at have relevans for nærværende speciale.

Litteratursøgningen er ikke et udtryk for en fuldstændig og absolut udtømmende oversigt over den litteratur, der omhandler socialrådgivere og det sociale arbejde indenfor børne- og familieområdet. Hensigten er at begrunde og skærpe specialets problemstilling og problemformulering, og ikke mindst at kvalificere og placere nærværende speciales bidrag til feltet (Helby Petersen e.a., 2016).

Kontakten til Dansk Socialrådgiverforening, samt den efterfølgende litteratursøgning bekræftede min indledende antagelse om et reelt videnshul. Når dansk forskning beskæftiger sig med nyuddannedes møde med praksis efter endt uddannelse, omhandler denne forskning andre faggrupper, såsom sygeplejersker, lærere og pædagoger. Med udgangspunkt i den manglende forskning, der specifikt omhandler nyuddannede socialrådgivere, vurderes det relevant at medtage de undersøgelser, der er udarbejdet indenfor lignende professioner. Dette, da professionerne har det tilfælles, at de alle arbejder i det (Michael Lipsky 1980) kalder *frontlinjen*, og der derfor må formodes at være sammenfald i de udfordringer og dilemmaer, mødet med praksis afstedkommer.

Den indledende søgning på Google Scholar afstedkom overvejende artikler fra DS, som i en rundspørge-undersøgelse blandt nyuddannede socialrådgivere fastslår, at hver tredje er overladt til sig selv, uden hjælp og støtte og med en massiv arbejdsbyrde, de selv skal forsøge at håndtere og navigere i (Frederiksen 2020).

1.2.2. Dansk forskning

Søgning i Roskilde Universitetsbibliotek, Det Kongelige Bibliotek samt bibliotek.dk med søgeordene “nyudd soc”, viste ni resultater. Først efter *søgte du efter* funktionen kom “Nyuddannede socialrådgiveres” møde med praksis” af Ulla Hagen og Adam Johansen fra 2003, frem.

Undersøgelsen er det eneste resultat af det fremsøgte, som specifikt og kvalitativt har beskæftiget sig med nyuddannede socialrådgiveres møde med praksis. Fokus er kvalitativt at undersøge, hvorledes de nyuddannede anvender og omsætter deres erhvervede viden fra uddannelsen i deres første job. På trods af at Hagen og Johansens (2003) undersøgelse ikke er peer reviewed, og ej heller foregår på børne- og familieområdet samt endelig er forholdsvis gammel, indeholder den relevante og vigtige nedslag, som forekommer at have samme relevans i dag, som da undersøgelsen fandt sted tilbage i 2003.

Efterfølgende foretages en bredere søgning og søgeordet afgrænses med henblik på litteratur, der ligeledes omhandler andre professioner. Ved søgeordet “nyuddannede“ vises 213 resultater, hvoraf størstedelen omhandler sygeplejersker, lærere og pædagogers møde med praksis efter endt uddannelse. Ses der bort fra semesteropgaver, vurderes særligt fem fund at have relevans for nærværende speciale.

En peer reviewed artikel undersøger nyuddannede sygeplejerskers oplevelser af transitionen fra studerende til nyuddannet sygeplejerske i psykiatrien. Undersøgelsen konkluderer, at de nyuddannede oplever uddannelsen for idealistisk i forhold til praksis (Tinglef & Rossen, Buus 2010) En anden undersøgelse blev iværksat i 2008 på Rigshospitalets Øre-næse-halskirurgisk Klinik med udgangspunkt i vanskeligheder ved både rekruttering og fastholdelse af nye medarbejdere. Undersøgelsen konkluderer, at et tre-måneders unit-forløb medvirker til at sikre et trygt struktureret læringsforløb, der styrker både sygeplejerskernes handle- og læringskompetencer, samt medvirker til tilegnelsen af en egentlig professionel identitet (Frandsen & Mortenen 2011)

Ditlev Bøje & Baagøe Niensens ph.d afhandling fra 2011; “Professionsbachelorisering i et vadedsted” beskæftiger sig i højere grad med selve udviklingen og indholdet i pædagoguddannelsen. Mere præcist er fokus på den øgede forventning til pædagogisk praksis, i takt med at den forandres og udvikles til en professionsbacheloruddannelse.

Et andet bidrag til det pædagogiske område er bl.a. medtaget af Bayer & Brinkkjær; Professionslæring i praksis, fra 2003. Undersøgelsen er en del af et større forskningsprojekt, som strakte sig fra 1997-2003 og adskiller sig fra lignende undersøgelser ved, dels at omhandle *både* lærere og pædagoger. Ligeledes ved at flytte undersøgelses fokus fra kobling mellem uddannelse og praksis til at interessere sig for, på hvilken måde nyuddannede møder og håndterer det første job.

Forskningsprojektet søger at bidrage til en teori om *betingelserne for*, hvordan lærere og pædagoger lærer det de lærer, fra det projektet kalder *institutionernes arbejdsplads curriculum*. Fokus i projektet er således en beskrivelse, og efterfølgende analyse af betingelserne for de nyuddannede lærere og pædagogers håndtering, samt oplevelser af den pædagogiske praksis. Projektet har mange interessante konklusioner, hvoraf det f.eks kan nævnes, at de kollegiale relationer var af udslagsgivende betydning for mødet med praksis, og for udviklingen af en egentlig professionsidentitet.

Det konkluderes, at uddannelsen ikke udstyrer de nyuddannede med en egentlig professionsbevidsthed, denne tilegnelse opnås først under de første to år på arbejdspladsen. Hvis der ikke tages højde for denne del, udfordrer det tilegnelsen af den professionelle identitet? (Bayer & Brinkkjær 2003) .

I relation til ovenstående gennemgang synes dansk forskning vedrørende nyuddannede, primært at være centreret omkring koblingen mellem uddannelse og praksis, processen i tilegnelse af en egentlig professionsidentitet, og det relationelles betydning for denne tilegnelsesproces.

1.2.3. Udenlandsk forskning

Den udenlandske forskning der er søgt frem viste fortrinsvist forskning foretaget i England, Australien og Skotland. De medtagne og udvalgte undersøgelser er alle peer reviewed, og har nyuddannede socialrådgivere og deres indtog på arbejdsmarkedet som fokus.

Den udenlandske litteratur relateret til nyuddannede socialrådgivere er indledningsvist ligeledes søgt frem via ovennævnte, samt i databaserne Google Scholar, Proquest og SCOPUS. Der er henholdsvis benyttet “qualified social workers” og “newly qualified social workers” som søgeord. Søgningerne viser, modsat de danske fremsøgte resultater, en

omfattende forskningsinteresse for nyuddannede socialrådgivere og deres indtog på arbejdsmarkedet.

Et skotsk bestilt forskningsprojekt fra 2016 undersøger socialrådgiveruddannelsen og skotske socialrådgiveres parathed til at praktisere efter endt uddannelse. Undersøgelsen fastslår, at nyuddannede skotske socialrådgivere både er forskningsorienterede samt fagligt forberedte på at løse komplekse problemstillinger i praksis (Grant, Sheridan, Webb 2016). En del af den fremsøgte litteratur omhandler undersøgelser foretaget med henblik på at komme rekruttering- og fastholdelsesproblematikker blandt socialrådgivere til livs i England.

Moorhead (2019) sammenfatter i sit litteraturreview, at forskningen i Australien, England og Skotland konsekvent påpeger, at de nyuddannede socialrådgivere er udfordret af forholdene på arbejdspladserne, af komplekse og tunge arbejdsbyrder, manglende relationel støtte samt mulighed for faglig udvikling. Moorhead (2019) argumenterer i sin undersøgelse for vigtigheden af yderligere forskning, der specifikt interesserer sig for tilegnelsen og opretholdelsen af en professionel identitet. Moorhead (2019) mener, at dette fokus hidtil har været overset, og giver i sin fænomenologiske undersøgelse af sytten nyuddannede socialrådgivere i Australien et bud på, hvorvidt den professionelle identitet fremmes og/eller udhules i det første ansættelsesår (Moorhead 2019)

Der er divergerende opfattelser af, hvorvidt de forskellige landes uddannelser i tilstrækkelig grad ruste deres studerende til arbejdet, men der hersker en overordnet enighed om behovet for en endnu tættere kobling til praksis.

1.2.4. Opsamling

Sammenfattende, og på tværs af de lande afsnittet har været centreret omkring, herunder Danmark, peges altså på et presserende behov for arbejdspladsernes villighed til at prioritere de nyuddannede socialrådgivere i deres første ansættelsesår. Endvidere forekommer behovet for et skærpet blik på, hvorvidt uddannelsen i tilstrækkelig grad ruste de nyuddannede til praksis samt på optimal vis bidrager til tilegnelse af en egentlig professionsidentitet. Endeligt anbefaler størstedelen af de fremsøgte undersøgelser yderligere forskning på området.

1.3. Problemfelt og problemformulering

Som det indledningsvist fremgår påbegyndes implementering af den omfattende børnerreform snarligt. En ambitiøs reform, der som nævnt, kræver skærpelse af kvalitet, hurtigere og mere effektiv sagsbehandling samt et generelt løft af måden, hvorpå man hidtil har håndteret børne- og familiesagerne.

Social- og ældre minister Astrid Krag (2021) udtaler, at reformen er: “det største socialpolitiske fremskridt i ganske mange år (Krag 2021, Information). Med reformen tager vi grundlæggende fat på problemerne og ændrer systemet og loven, så vi sætter børnene først”.

Den. 13. maj 2021, udarbejdede DS et omfattende tillæg, som omhandler forslag og anbefalede opmærksomhedspunkter, til den nye reform *Børnene Først*. I den 40 sider lange rapport påpeger foreningen behovet for, at der skabes mere optimale rammer for de nyuddannede socialrådgivere:

“For at sikre en ordentlig introduktion af nyansatte socialrådgivere, så skal de have ret til et introduktionsforløb samt et mentorforløb på arbejdspladsen, som ruste dem til at kunne fungere på et højt professionelt niveau. Introduktionsforløb bør have en varighed på minimum 1-3 måneder. Mentorforløb bør have en varighed på minimum 9-12 måneder. Socialrådgivere, der lærer nyansatte kolleger op, skal have vilkår, der gør det muligt at gennemføre denne opgave. Herunder tilpassede/reducerede arbejdsopgaver og efteruddannelse inden for vejledning og coaching/mentoring/supervision” (Tæt på barnet - forslag til barnets lov, notat 2: 2021).

Den samlede socialrådgivergruppe rangerer, som tidligere nævnt, generelt højt på stress-statistikkerne. Det kan derfor undre, at vilkårene og rammerne for nyuddannede socialrådgivere dels fylder forholdsvist lidt i ovennævnte tillæg - en 40-siders lang rapport, og dels at DS's anbefaling ikke er taget til efterretning i selve udformningen af reformen. Nærværende speciale vil med udgangspunkt i denne undren, sammenholdt med den manglende forskning på området interessere sig for, hvordan nyuddannede socialrådgivere erfarer deres første job efter endt uddannelse.

Specialet anlægger et fænomenologisk videnskabsteoretisk fundament, hvilket betyder at grundlaget for den erkendelse specialet er forankret i udspringer af fire informanter, som jeg dels har interviewet, og i ét tilfælde har observeret. Jeg er med dette perspektiv således opmærksom på, at det er igennem de nyuddannedes erfaringer den offentlige forvaltning anskues.

Det er væsentligt at nævne, at indledende redegørelse af problemfeltet ikke er udtryk for en kritik af et ambitiøst og vigtigt politisk initiativ. Det skal snarere ses som udtryk for en bekymring for at nye ambitiøse initiativer, sammen med i forvejen pressede strukturelle vilkår og betingelser på området, tvinger en medarbejdergruppe, som i forvejen ligger ned, helt i knæ. Og i forlængelse af dette, om der er en villighed til at skabe rammer, der gør det muligt for medarbejderne rent faktisk at implementere reformen.

Med udgangspunkt i ovenstående refleksioner interesserer nærværende speciale sig for:

Hvordan erfarer de nyuddannede socialrådgivere den første tid i deres første job, og hvorledes får disse erfaringer indflydelse på selve håndteringen og udførelsen af arbejdet samt på de nyuddannede socialrådgivere selv?

For at skabe overblik over problemformuleringen, har jeg valgt at inddele denne i to, som yderligere formuleres i to underspørgsmål. Disse har til hensigt at afgrænse undersøgelsen samt bevare fokus gennem specialet.

Den første del er centreret omkring de nyuddannedes erfaringer med det faktiske arbejde, anskuet i relation til de organisatoriske strukturelle vilkår og betingelser, som børne- og familie arbejdet er forankret i.

Ud fra en antagelse om at bl.a. udviklingsbetingede vilkår samt krav og forventninger præger det daglige arbejdsliv, og i en vekselvirkning sætter sit aftryk på kvaliteten og de nyuddannede socialrådgiveres håndtering og trivsel, søger anden del at undersøge dette.

1.3.1. Underspørgsmål

Hvilken betydning har udviklings og styringsmekanismer for de nyuddannedes første tid på arbejdsmarkedet?

1.3.2. Underspørgsmål

Hvilke mekanismer og strategier benytter de nyuddannede sig af i håndteringen af det daglige arbejde?

1.4. Introduktion til det teoretiske afsæt i specialet

Gennem mine informanternes subjektive erfaringer og fortællinger interesserer specialet sig for, hvorledes udvikling samt organisationens struktur og betingelser påvirker selve udførelsen af arbejdet, og dernæst de nyuddannede socialrådgivere der skal udføre det. Michael Lipskys (1980) teoretiske pointer omhandlende *krydspres* og *afværgemekanismer* er fundet relevante som teoretiske begreber i denne sammenhæng.

Idet Michael Lipskys teoretiske perspektiver og anskuelser, dels har rødder i en amerikansk kontekst (Jens Eistrup, i Christensen 2021), og dels beskæftiger sig med alle faggrupper, der yder service til borgere, såsom sygeplejersker, lærere politibetjente og lignende, er der behov for at supplere ovenstående begreber med andre perspektiver. Disse har til hensigt at åbne op for yderligere refleksioner og nuancer, og en mere specifik forståelse af organisationen, som er særligt vedkommende for nyuddannede socialrådgivere ansat i den offentlige forvaltning i en dansk sammenhæng.

Street- level bureaucracy perspektivet beskrives som et åbent teoretisk perspektiv, der har brug for at blive knyttet med andre perspektiver for at opnå en dybere, og mere alsidig forklaring (Christensen 2021).

Kompleksitets perspektivet har til hensigt at bidrage med denne dybere forklaring og er valgt, da perspektivet netop griber de mange paradokser og modsatrettede og komplekse faktorer, der eksisterer i den offentlige forvaltning, og specifikt i socialrådgiverens daglige arbejde med udsatte familier og deres børn.

Jeg tager udgangspunkt i Niels Åkerstrøm Andersen og Justine Grøndal Pors bog, "Velfærdsledelse, mellem styring og potentialisering" fra 2014. Yderligere begrebs redegørelse, argumentation for de valgte nedslag, samt præsentation af selve Street- level bureaucracy perspektivet, og kompleksitet perspektivet finder sted i *Teoriafsnittet*.

1.5. Fænomenologi

Følgende afsnit redegør for de essentielle pointer i det fænomenologiske perspektiv, med særligt fokus på de begrebe, der er særligt centrale i nærværende speciale.

Det essentielle i fænomenologien er, at verden er det der fremtræder og viser sig for erfaringen, og der skelnes ikke mellem verden som den “ fremtræder for os, og verden som den er i sig selv (Zahavi 2003 i :65). Derved adskiller den sig markant fra positivismen, ved at *afvise* at virkeligheden kan forklares uafhængigt af de erfaringer, der viser sig for subjektet. Opfattelsen af fænomener, forstået som det der fremtræder for os, er essentielt i den fænomenologiske videnskab, idet de opfattes som det udgangspunkt hvori al erkendelse udspringer (Juul 2012).

1.5.1. Første persons perspektivet

Når fænomenologien bygger al erkendelse på det subjektive standpunkt, fordre det man som undersøger går til “ sagen selv”, hvilket betyder man netop tager udgangspunkt i de erfaringer og fortællinger der præsenteres i et første persons-perspektiv (Juul 2012). Dette betyder ikke, at man som undersøger af subjektets erfaringer og fortællinger ikke kan supplere disse med et teoretisk perspektiv, hvis blot man igennem denne proces fastholder at tage første persons-perspektivet alvorligt (Juul 2012). Fænomenologien er dog andet end blot at beskrive subjektets erfaringer og fortællinger, men ligeledes “ at betragte den og udlægge det, der findes i den” (Husserl 1999: 53 i Juul 2012: 71).

1.5.2. Reduktion og epochè

Fænomenologien har klare anvisninger til, hvorledes undersøgeren af et givent fænomen bør tilnærme sig undersøgelsesfeltet. Idet den “ førvidenskabelige og spontane erfaringsverden er blevet gemt af vejen af den moderne videnskab” (Juul 2012: 70), må man i en fænomenologisk undersøgelse derfor “ gå til sagen selv” og suspendere og neutralisere enhver dogmatisk indstilling til verden (Juul 2012:70). Denne opfattelse benævnes den *fænomenologiske reduktion*, og *epochè* (Juul 2012: 70), og betyder med andre ord at “ sætte sine fordomme i parentes (Juul 2012: 70). Dette fordre at undersøgeren anstrenger sig for at tilnærme sig feltet og de subjektive fortællinger, så fordoms og antagelsesfrit som overhovedet muligt.

1.5.3. Livsverden

Livsverden er et kernebegreb i fænomenologien, og beskrevet som “ den verden vi lever i og tager for givet” (Juul 2012: 80). Denne verden forstås som subjektets hverdagsverden, i hvilken subjektet “ lever i og erfarer umiddelbart” (Schutz 2005, i Juul 2012: 83). Livsverdenen erfarer sammen med fænomener og andre subjekter,. Derigennem opbygges fælles “kategoriseringer og relevanssystemer” (Juul 2012: 83), som deles mellem subjekter, og udgør denne “common sense- verden”, hvilket fænomener og andre subjekter tolkes gennem (Schutz, 2005 i Juul 2012: 83).

1.5.4. Anvendelsen i specialet

Som indledningsvist nævnt har jeg valgt fænomenologien som videnskabsteoretisk fundament. Dette valg udspringer af, at man netop i en fænomenologisk tilgang opfatter de subjektive forståelser, fortællinger og erfaringer som det centrale, hvorfra al erkendelse udspringer. Da jeg i nærværende speciale er interesseret i at undersøge, hvorledes de nyuddannede socialrådgivere dels erfarer og dels agerer i et kompleks specifikt arbejdsfelt, mener jeg i høj grad, at fænomenologien er anvendelig som mit videnskabsteoretiske afsæt.

1.6. Undersøgelsens afgrænsning og genstandsfelt

Jeg har valgt at afgrænse specialets genstandsfelt til at omhandle børne- og familieområdet. Når man som socialrådgiver bliver ansat på børne-familieområdet, fungerer man som myndighedsperson, hvilket betyder at man er ansat til at forvalte Serviceloven, hvis bestemmelser hovedsageligt danner rammen for socialrådgiverens arbejde ift. at arbejde i en børne-familieenhed, jvf. nedenstående:

§ 46 Formålet med at yde støtte til børn og unge, der har et særligt behov herfor, er at sikre, at disse børn og unge kan opnå de samme muligheder for personlig udvikling, sundhed og et selvstændigt voksenliv som deres jævnaldrende (Serviceloven 2019).

Myndighedsrollen indebærer, at der vurderes og træffes afgørelser i sager omhandlende børn og unge op til 23 år. Disse afgørelser skal som udgangspunkt altid forsøges opnået med samtykke fra forældremyndighedsindehaverne, og den unge over 18 år. I de tilfælde hvor bekymringsgraden er høj for et barns eller ungs trivsel, og det ikke er muligt at opnå

samtykke fra forældremyndighedsindehaverne, kan børne-familieenden vurderer sig nødsaget til at træffe afgørelse uden forældrenes og den unges samtykke (Serviceloven 2019).

Børne og familieområdet er specifikt valgt som genstandsfelt, idet dette arbejdsområde netop bærer præg af komplekse problemstillinger, som ofte udfordrer socialrådgiveren, både fagligt og personligt. Det formodes at især de nyuddannede, qua manglende erfaring, er særligt udsatte i dette komplekse felt, hvorfor jeg har fundet det interessant at undersøge kompleksiteten gennem deres erfaringer og fortællinger.

1.7. Præsentation af informanter

Bortset fra en informant, som var blevet afskediget fra sit første job grundet en længerevarende sygemelding på grund af stress, er de alle aktuelt arbejdende i deres første job på interview tidspunktet. Alle fire er på nær en ansat i en kommunal børne- og familieafdeling, og har max to års ansættelse efter færdiggørelse af uddannelse til socialrådgiver. De er alle på nær en ansat på fire forskellige arbejdspladser, en i jylland og resten på sjælland.

Informant 1, er 43 år. Hun er ansat som socialrådgiver i en kommunal forvaltning på familieområdet i Jylland. Hun har på interview tidspunktet været færdiguddannet i halvandet år, men blot været i sit nuværende job i få måneder.

Informant 2, er 30 år. Uddannet i januar 2021. Efter få måneders ansættelse i en børne- og familieafdeling på Sjælland, blev hun afskediget efter en kortere sygdomsperiode på grund af stress. Informanten har på interview tidspunktet netop været til jobsamtale og afventer svar på, hvorvidt hun har fået jobbet.

Informant 3, er 26 år. Hun blev færdiguddannet i sommeren 2020. Hun har på interview tidspunktet været i sit første job siden februar 2021 i en børne- og familieafdeling på Sjælland. Jeg har foruden interview ligeledes observeret denne informant i en periode over tre dage, hvilket foregik på hendes arbejdsplads.

Informant 4, er 26 år. Hun blev færdiguddannet i sommeren 2021, hvorefter hun blev ansat i sit nuværende job som socialrådgiver i en børne- og familieafdeling på Sjælland.

1.8. Opbygning

Specialet er inddelt i fire overordnede kapitler, som består af:

1. **Problemidentificerende del**, hvis formål er at introducere det indledende udgangspunkt for specialet, samt problemfeltet, problemformulering og genstandsfelt.
2. **Metodologisk del**, som skitserer de overvejelser og valg, der er truffet i relation til empiriindsamling, samt den efterfølgende indledende bearbejdning.
3. **Teoretisk del**, som redegør for specialets teoretiske afsæt
4. **Analyserende del**, som redegør for den valgte analysestrategi, og efterfølgende analysens to dele

Afslutningsvis afsluttes specialet med en konklusion og en diskuterende perspektivering.

2. Kapitel: Metodologi

Kapitlet indeholder en præsentation af sammenhængen mellem det videnskabsteoretiske perspektiv, herunder mit eget *indefra* perspektiv, og det undersøgelsesdesign jeg har valgt i specialet.

2.1. Indefra perspektivet

Indledningsvist er det væsentligt at nævne, at jeg selv er uddannet socialrådgiver og har arbejdet i mange år indenfor børne og familierbejdet, i kommunalt regi. De nyuddannede socialrådgivere har været en del af min kollegagrube i alle årene, ligesom jeg naturligvis, på trods af det er mange år siden, selv har erfaret at være ny og uerfaren på arbejdsområdet. Problemstillingen jeg undersøger i specialet er derfor ikke taget ud af den blå luft, idet genstandsfeltet er meget velkendt for mig. Nielsen og Repstad fremhæver, at en ulempe ved at forske i egen organisation er, at det kan være svært at se bort fra egne meninger og fordomme (Nielsen:Repstad:1993:27). Mit indefra perspektiv kan derfor medføre den udfordring, at jeg som socialrådgiver, og undersøger af valgte problemstilling, kan være præget i en sådan grad, at jeg dels har vanskeligt ved at distancere mig tilstrækkeligt til problemstillingen, og dels er blind for nye fænomener, eller andre perspektiver, end dem der i forvejen er velkendte for mig.

Jeg mener at jeg med mit valg af videnskabsteoretisk ståsted, og dataindsamlingsmetode, har forsøgt at imødekomme ovennævnte udfordring. Følgende er en uddybning af denne påstand. Fænomenologien fordrer, at man “går til sagen selv”, og fremhæver derfor “første persons” perspektivet som det sikreste grundlag at bygge sin erkendelse på (Juul 2012). Sagt på en anden måde skal oplevelser og erfaringer forstås, som de umiddelbart fremtræder hos de informanter, der er genstand for undersøgelse. Dette fordrer, at undersøgerens fordomme sættes i parentes, hvilket er det Husserl beskriver som den “den *fænomenologiske reduktion*, som han benævner med betegnelsen *epochè* (Juul 2012: 70).

Kravet om en skarp adskillelse mellem data og fortolkning, hvor det empiriske grundlag beskrives udførligt, inden undersøgeren begynder at tolke og analysere på materialet (Juul 2012), mener jeg, omsat til nærværende speciale, netop er med til at forebygge, at mine egne forforståelser blandes ind i informantens fortællinger. Fænomenologien har dog ikke blot til hensigt at beskrive oplevelsen, som den fortælles, men også at “betragte den og udlægge det der findes i den” (Husserl 1999: 53 i Juul 2012: 71), altså at trænge bag det umiddelbare og den “common sense”-tænkning der findes hos de observerede” (Juul 2012).

Udlægningen eller tolkningen, som finder sted i selve det analytiske arbejde, kan således også være påvirket af undersøgerens forudindtagethed. Fangen (2019) påpeger, at det nærmest er umuligt at afgøre, hvorvidt en tolkning er holdbar eller ej, men at den bedst sikres ved at inddrage en overbevisende teoretisk ramme, andre sammenlignelige undersøgelsesfund, og ikke mindst en klar synliggørelse af konteksten for observationen.

Der eksisterer mange perspektiver og diskussioner af, om det overhovedet er muligt at anlægge et neutralt blik på noget som helst (Juul 2012), og om ikke netop “fordomme er et grundvilkår ved den menneskelige væren” (Juul 2012:73). Denne diskussion vil jeg undlade at gå dybere ind i, ej heller tage stilling til hvorvidt det *er* endegyldigt muligt. Jeg formoder, jeg ved at være transparent, holder et konstant blik på egne mulige agendaer og fordomme, sammenholdt med fænomenologien som mit videnskabsteoretiske afsæt og metodevalg; i det mindste har gjort mig anstrengelsen at forsøge (Juul 2012).

2.2. Feltstudiet

Et feltstudie kan både finde sted over en længere eller kortere periode, og er kendetegnet ved at der benyttes flere forskellige metoder til at indsamle data. Der kan udover interviews, benyttes varierede former for observation, shadowing, casestudier, inddragelse af poetiske kilder, og andre kunstneriske fremstillinger, såsom fotografiet (Mørck 2009, i Christensen og Hussain). Et eksempel på et feltstudie som omfattende mange forskellige dataindsamlingsmetoder, herunder fotografiet, er den franske sociolog Pierre Bourdieus feltstudie under kolonikrigen i Algeriet i 1950'erne. Her indledte han sin lange karriere og eksperimenterede med et utal af dataindsamlingsmetoder, som udover spørgeskemaundersøgelser, interview statistik og arkivarbejdet (Back 2013). På trods af at der ikke, som Bourdieus feltstudie, stilles krav om at der skal indgå mange forskellige metoder i et feltstudie, ej heller hvad der er rigtigt og forkert (Fangen 2019), tolker jeg at metoden lægger op til en vis grad af kreativitet i dataindsamlingsprocessen.

2.3. De anvendte metoder

Jeg har valgt at udføre et feltstudie, som både består af kvalitative semistrukturerede interviews og af forskellige former for observation.

Dette valg udspringer fortrinsvis af to ønsker, som begge handler om at producere et bidrag til den manglende eksisterende forskning, hvor det er de nyuddannede socialrådgiveres egne perspektiver der er omdrejningspunktet.

Jeg har derfor valgt, at lade de nyuddannede socialrådgiveres subjektive oplevelser være afsættet for ny viden om den praksis og organisation de agerer i. Dels gennem interviews og dels ved hjælp af observation suppleres de med endnu et lag af indsigt i, hvordan de handler og hvad de tænker og føler (Mørck 2009, i Christensen & Hussain). Observation giver mulighed for at kunne beskrive, hvad de nyuddannede socialrådgivere siger og gør i en kontekst, der til forskel fra en interview situationen ikke er styret af mig som undersøger (Fangen 2019).

Idet min indsamlede empiri består af både deltagerobservation, og ikke deltagende observation, samt fire kvalitative interviews, kunne jeg på den ene side argumentere for at have udført det Mørck (2009) kalder et deltids feltstudie. Dog har jeg primært observeret én enkelt nyuddannet socialrådgiver, og kun meget perifert, og noget tilfældigt haft en kortere samtale med en anden (uddybes i afsnittet vedrørende etiske overvejelser). Dette placerer min anvendelse af metoden i et grænseland, hvor det nok er mere præcist at påstå, at jeg har ladet mig *inspirere* af metoden. Mørck (2019) fremhæver flere eksempler på forskere, der har foretaget feltstudier på deltid, blandt andet den norske professor i sociologi Katrine Fangen (Mørck 2009, i Christensen & Hussain). Fangen benyttede deltidsdeltagende observation, da hun studerede nynazister i Norge, og var til stede ved diverse sessioner nogle timer af gangen i en periode på et år (Fangen 2019). Idet min observation kun forløb over tre dage, og primært havde én enkelt observant, er min tilgang til forskel fra Fangens (2019), nærmere karakteriseret *shadowing*. Metoden adskiller sig fra andre lignende metoder ved udelukkende at undersøge enkeltpersoners praksis (Kristensen, i Kristensen og Hussain 2019).

Udover fokus på en enkelt person benyttes der i nærværende speciale det, Kristensen (2019) definerer som “shadowing i organisationer”, hvis metode forstås som “en af flere metoder, der kan indgå i organisatoriske feltstudier”, og hvor fokus blandt andet rettes mod en forståelse af medarbejderes handlinger og fortællinger, som observeres gennem hverdagsaktiviteter, og “den levede kultur“ i organisationen (Kristensen, i Kristensen og Hussain 2019:193).

Det kvalitative interview søger ligeledes at *forstå* informanten, men adskiller sig fra observation ved at være tilrettelagt som en samtale, og egner sig til at opnå kendskab og indsigt i informanternes livsverden, som “er verden som man møder den i dagliglivet, og

som den fremtræder i den umiddelbare og middelbare oplevelse, uafhængigt af, og forud for alle forklaringer” (Kvale 2009: 47).

Interview, giver til forskel fra observationer, data som ifølge Fangen (2019), kan anskues som en form for selvrepræsentation, hvilket vil sige at informanternes fortælling, eller besvarelse af et spørgsmål, ofte er en genspejling af hvorledes de ønsker at fremstille sig selv (Fangen 2019). En kombination af interview og observation, giver altså både mulighed for forskellige typer data, og muligheden for at holde begge metoder op imod hinanden, og således undgå at lade interviewene fungere som rene selvrepræsentationer (Fange 2019). Med andre ord fremhæves kombinationen som en mulighed for at kunne udarbejde det Fangen (2019) definere som en “tyk beskrivelse”.

2.4. Interview og observationsguide

Som nævnt i ovenstående afsnit, og ikke mindst med min fænomenologiske tilgang in mente, har jeg bestræbt mig på at vedholde et fokus der fordrer, at det er mine informanternes umiddelbare og spontane erfaringer, samt deres ageren i feltet, der skal udgøre det endelige empiriske grundlag i mit speciale (Juul 2012).

Dette betyder bl.a., at jeg som forberedelse til interviewene har haft en særlig opmærksomhed på at udforme korte og simple spørgsmål, som fordrer righoldige beskrivelser samtidig med jeg forholder mig åben og spontant kan forfølge det, der måtte komme frem undervejs (Fangen 2019). Samme fokus har været centralt forud for observationen, og den bærende årsag til jeg valgte kun at formulere enkelte temaer. Fangen (2019) pointerer, at det på samme måde som udformning af forskningsspørgsmål, kan være en fordel med et stramt formuleret fokus og design, for hvilke temaer der skal observeres, så længe der også parallelt er åbenhed for at gribe uforudsete hændelser og handlinger. Jeg mener at have efterlevet dette ved på forhånd kun at have udformet to temaer, der dels omhandler observation af det min observant *gør* (Fangen 2019) gennem sin arbejdsdag, og dels et tema der har fokus på, hvilke faktorer der har indflydelse på *hvordan* hun *gør*. Ved kun at formulere disse to temaer mener jeg, der både er skabt plads til at være tilstrækkelig tro mod mine indledende forskningsspørgsmål, og i sidste ende mulighed for at kunne besvare min problemformulering, samtidig med at uventede og uforudsete hændelser kan gribes og observeres.

2.5. Udbytte og bearbejdning af data

Med mine seks overordnede spørgsmål som guideline synes jeg det lykkedes at få detaljerede beskrivelser af **1.faktuelle oplysninger** **2.overgangen** fra studieliv til arbejdsliv, **3.den første tid** på arbejdspladsen, **4.hverdagen** på arbejdspladsen, **5.interaktionen** med kolleger, ledelse og organisationen som helhed, og **6.den del af livsverdenen** der udgør fritiden (bilag 6).

Jeg har været yderst privilegeret i forhold til, at alle fire informanter gavmildt har delt ud af deres erfaringer og lige så gavmildt ladet mig stille uddybende spørgsmål om sårbare emner, og svære perioder i deres arbejdsliv, som de alle velvilligt responderede på. På samme måde har jeg følt mig privilegeret over, at min informant lod mig observere en svær og kompleks borgersamtale, som hun forud for mødet fortalte mig hun var både usikker og nervøs for. Kristensen (2019) anbefaler, at man som indledning til observationen planlægger nogle indledende dage, hvor man meget åbent observerer og bruger disse observationer til yderligere at indskrænke fokus i den egentlige observation.

Dette har af tidsmæssige hensyn ikke været muligt for mig, og min observationsperiode har derfor fra første øjeblik fungeret som den *egentlige* observation. For netop at kunne gribe forskellige former for interaktion og kommunikation, og deraf have det bedste udgangspunkt for besvarelse af min problemformulering (Juul 2019), havde jeg et ønske om at observere alle de aktiviteter der præger en socialrådgivers arbejdsdag; såsom borgermøder, visitationsmøder med ledelsen, gruppemøder med kollegaer, administrative dage på kontoret osv. En sådan arbejdsdag er imidlertid fyldt med uforudsete hændelser, aflyste møder, kollegaer og samarbejdspartnere der “forstyrrer”, en planlagt administrativ dag, sager der kræver akut handling og det lod sig derfor ikke helt gøres som tiltænkt. Både gruppemøder og visitationsmøder blev aflyst, og dagene blev på den måde uforudsigelige (Kristensen 2019).

Jeg gjorde fra starten opmærksom på, at jeg løbende var nødt til skrive noter for simpelthen at kunne genkalde mig situationen, stemningen og lignende på et senere tidspunkt (Kristensen 2019). Socialrådgivere er qua deres arbejdsopgaver vant til at selv at skrive noter fra møder og lignende. Jeg antager, at det bl.a. er en af grundene til, at det forekom helt naturligt for min informant, at jeg ofte noterede imens vi talte, eller samtidig med jeg overværede hendes mange snakke med kolleger, samarbejdspartnere, telefonsamtaler osv. I enkelte situationer, hvor jeg f.eks. deltog i et borgermøde, hvor der blev drøftet og omtalt meget sårbare og personlige forhold, og hvor min observant indviede mig i hendes usikkerhed, frustration og tvivl, undlod jeg at notere imens, da det havde været både akavet, og etisk og moralsk uforvarsomt (Kristensen 2019).

Min rolle som deltagende, eller ikke deltagende observatør, vekslede i forhold til den givne situation vi befandt os i. Hvor det har fremstået mest naturligt, har min rolle haft karakter af at være deltagende, og i andre situationer udelukkende observerende (Fangen 2019).

Jeg er qua min mangeårig erfaring som socialrådgiver vant til at afholde svære og komplekse borgermøder, og kunne derfor nemt og naturligt have fungeret som støtte for min informant i det føromtalte svære borgermøde. Denne oplevelse, sammen med de situationer, hvor min informant tydeligt fremstod presset af arbejdsopgaver, utilfredse vrede borgere og insisterende samarbejdspartnere, var de tidspunkter, hvor min rolle som observatør var allermest udfordrende for mig. Mit observerende forehavende føltes pludselig irrelevant i de nævnte sammenhænge, i forhold til at jeg i stedet kunne have hjulpet i en svær situation og i den anden været opmuntrende og støttende. Jeg involverede mig altså på en måde, hvor det blev mine følelser og egen tilstedeværelse i situationen der var i fokus, snarere end at observere min informants ageren ved et svært møde. Fangen (2019) påpeger, at det netop ofte er vanskeligt at skifte fokus fra egne oplevelser, til hvad der sker omkring en, og at det ikke er *forkert* at være opmærksom på egne følelser under observationer, da disse personlige oplevelser kan vise sig at være vigtig information i det senere analysearbejde. Fangen (2019) anbefaler, at disse oplevelser skrives udførligt ned hurtigst muligt, for netop at kunne huske intensiteten. Denne anbefaling er i det hele taget gældende under hele feltstudiet, og jeg har derfor efter hver observationsdag afsat tid til at renskrive de noter, jeg har taget i løbet af dagen. Ligesom jeg har forsøgt at systematisere og udfolde dem, således detaljerigdommen forblev så nuanceret som muligt, mens det stadig var frisk i erindringen (Kristensen 2019). På samme måde har jeg gennemlyttet og efterfølgende selv transskriberet mine fire interviews, umiddelbart efter de var afholdt.

Transskriptionerne er udført med inspiration fra Kvale og Brinkmann (2015) og tjener det formål at gøre interviewene klar til brug i analysen. Ifølge Kvale og Brinkmann (2015) er det kompliceret at gengive kropssprog og tonefald fra talesprog til skriftsprog, og transskriptioner forbliver derfor en oversættelse.

Med fokus på det formål transskriptionerne har i nærværende speciale, har jeg valgt at transskribere de fire interviews med henblik på at gøre det læsevenligt. Der er derfor konsekvent undladt talepauser, grin og fyldord som "hmm" og "øhh", ligesom jeg har undladt at inddrage beskrivelser og fortolkninger af kropssprog. Dette er fravalgt da kropslige udtryk ikke har haft mit fokus. I de passager der er trukket ud og anvendt i analysen, er der benyttet tegnene (.....), hvilket symboliserer, at dele er udeladt fra det oprindelige udsagn. Der er endvidere ændret i den grammatiske tegnsætning, og enkelte passager er forkortet. Disse

forskellige tiltag har til formål at fremhæve essensen i et udsagn og gøre dem mere læsevenlige. Med undtagelse af de passager jeg benytter fra mine feltnoter, har jeg valgt ikke at nævne mine informanter ved navn i analysen, hverken ved deres rigtige navn eller ved et “opdigtet”, det fremgår, jvf. ovenstående, tydeligt hvilket citat der hører til hvilket bilag.

Uddybning og redegørelse af selve kodningsarbejdet finder sted i “analyse afsnittet”.

2.6. Projektets deltagere

Fangen (2019) påpeger, at der altid forekommer en vis usikkerhed, inden der er etableret kontakt til de mennesker, man er interesseret i at undersøge. Denne usikkerhed, og til tider frustrerende proces, kan jeg naturligvis genkende. Jeg startede rekrutteringsprocessen af informanter ved at afdække, hvilke sociale platforme der havde grupper af nyuddannede socialrådgivere tilknyttet. Efter denne indledende fase søgte jeg medlemskab i de relevante grupper og udarbejdede en tekst, hvor jeg søgte nyuddannede socialrådgivere til både interviews og observation. Teksten postede jeg i fire forskellige lukkede grupper på Facebook, og ventede spændt på responsen. Inden dagen var omme havde jeg modtaget 33 henvendelser, hvoraf de fleste umiddelbart kunne være relevante informanter.. Ved nærmere gennemlæsning sorterede jeg dem fra, der havde mere end to års arbejdserfaring efter endt uddannelse, hvorefter jeg endte med 21 mulige informanter. Udover de overraskende mange tilbagemeldinger kunne jeg se, at mit opslag blev delt i yderligere grupper, og at folk taggedede andre i deres netværk med en forespørgsel og en opfordring til at respondere på opslaget. Jeg var selvfølgelig berørt og glad over de mange reaktioner, både i forhold til folk der skrev de gerne ville deltage, og folk der blot skrev det var et relevant emne. Dette gav mig yderligere et hint om, at der er mange nyuddannede socialrådgivere landet over der har noget på hjertet. Ud af de 21 jeg efterfølgende kontaktede svarede 12 tilbage, at de gerne ville deltage i et interview, men blot to var interesserede i at blive fulgt i et observationsforløb. Den ene var bosat og arbejder i en stor kommune på Sjælland og den anden i en mindre kommune i Jylland. Jeg antager, at det kan være sårbart at indvillige i et observationsforløb, når man både er ny på en arbejdsplads og ny i socialrådgiverfaget, og jeg gjorde mig umage med at fremstå tillidsvækkende og troværdig (Fangen 2019). Korrespondancen foregik udelukkende på skrift, hvilket kan være en af årsagerne til, at det forekom svært at opbygge den tillid, der er altafgørende for overhovedet at få adgang (Fangen 2019). En anden åbenlys årsag er naturligvis mangel på tid. De fleste skrev, at de havde rigeligt i at overskue selve arbejdet og ikke kunne overskue endnu en faktor at forholde sig til. Den mulige observant fra jylland

stoppede med at svare på mine beskeder, da en nærmere aftale om observationsforløbet skulle realiseres. Da hun tidligere havde skrevet, at hendes arbejdsplads var “lagt ned”, og hun havde svært ved at opretholde overblikket i arbejdet, undlod jeg at insistere på aftalen og accepterede at observationen ikke var mulig at gennemføre. Den anden observation blev gentagne gange udskudt med henvisning til corona på arbejdspladsen, og endelig annulleret da hun selv blev ramt af et længerevarende sygdomsforløb.

Af tidsmæssige hensyn besluttede jeg at afslutte de mange korrespondancer med mulige informanter, og endte med at lave aftaler med fire informanter, og dermed afholdelse af fire semistrukturerede interviews. To interviews blev afholdt fysisk på informanternes respektive arbejdspladser og to andre over teams efter arbejdstid. Alle interviews varede max en time.

Det viste sig, at en af dem der havde responderet på mit opslag arbejder i samme organisation som jeg selv. Vi kender ikke hinanden, da vi arbejder i hver sin afdeling og under hver sin ledelse. Jeg blev opmærksom på, at jeg i en enkelt sammenhæng havde hørt hendes navn nævnt, men bortset fra det har vi ingen fælles berøringsflade, ligesom hun, da hun responderede på opslaget, ikke havde forbundet mit navn med noget genkendeligt. Jeg havde naturligvis mine tvivl om denne informant var brugbar, for selv om vi ingen berøringsflade havde, arbejder vi stadig på den på samme arbejdsplads. Men ud fra samme logik, som redegjort for under afsnittet “ indefra perspektiv”, besluttede jeg at hendes erfaringer som nyuddannet, idet de netop er et udtryk for *hendes* subjektive erfaringer, er ligeså vigtige et bidrag til besvarelse af problemformuleringen, som de andre tre informanternes. Da hun efter interviewet var afholdt spurgte yderligere ind til mit speciale, fortalte jeg hende om mit oprindelige ønske om observation. Hun responderede omgående med et tilbud om at følge hende nogle dage. Med udgangspunkt i samme overvejelser, som argumentet for at inddrage hende i det hele taget, takkede jeg omgående ja. Observationerne forløb over tre sammenhængende arbejdsdage og foregik udelukkende på arbejdspladsen.

Jeg har en formodning om, at det formentlig havde været en anelse nemmere at rekruttere observanter, såfremt jeg ikke havde afgrænset målgruppen til at omfatte nyuddannede. Dermed ikke påstået at mere erfarne socialrådgivere nødvendigvis har mere tid og overskud, men jeg antager, at der ikke er den samme usikkerhed og sårbarhed i forhold til at lade sig observere.

Mit overvejende argument for alligevel at fastholde de nyuddannede socialrådgivere som informanter, begrundes i mine tidligere nævnte fund i litteratursøgningen, der viste en mangel på litteratur vedrørende målgruppen. Jeg har yderligere valgt at afgrænse min forståelse af det

at være nyuddannet, til at omfatte en specifik afgrænset periode på max to år efter endt uddannelse.

Mine udvalgskriterier er først og fremmest gået på at finde nyuddannede socialrådgivere, ansat på børne- og familieområdet i kommunalt regi, med højst to års arbejds erfaring, og en variation i form af ansættelser på forskellige arbejdspladser og gerne fra forskellige dele af landet. Dette med en formodning om at der, på trods af overordnede ens arbejdsopgaver, er stor forskel på at arbejde på en stor og mindre arbejdsplads. Endvidere forskel på hvor i landet man er ansat, idet det antages at demografiske og socioøkonomiske faktorer kan betyde en variation i tyngden i sagerne, og i arbejdsbyrden generelt. Mine informanter er ansat på fire forskellige arbejdspladser, tre af dem i større kommuner på Sjælland, og kun en enkelt i Jylland. På trods af den manglende geografiske ligevægt, som formentligt ville have givet en større nuancering i forhold til ovenfor nævnte faktorer, mener jeg alligevel at leve op til mit oprindelige udgangspunkt, da mine væsentligste udvælgelseskriterier er opnået.

2.7. Kvalitet

Jeg har i de foregående afsnit på forskellig vis redegjort for, hvordan jeg ved anvendelse af dels den fænomenologiske tilgang, og dels kombinationen af to metoder, har forsøgt at sikre kvaliteten i mine informanters beskrivelser, og ligeledes den efterfølgende bearbejdning. Ligesom jeg som anbefalet, har inddraget og forholdt mig til andre sammenlignelige undersøgelsesfund (jf litteratursøgnings afsnit). Jeg har dog ikke reflekteret over, hvorvidt mine undersøgelses resultater kan overføres til også at gælde i andre lignende sammenhænge, hvorfor nedenstående omhandler dette spørgsmål.

Overførbarhed, eller generalisering er ifølge Fangen (2019) den vigtigste rettesnor i kvalitativ forskning, for hvorvidt en analytisk generaliserbarhed vurderes at være vejledende i en anden situation. Da jeg har interviewet fire nyuddannede socialrådgivere og observeret én informant over tre dage, og fordi specialets ramme ikke lægger op til en større undersøgelse, kan det være svært at generalisere undersøgelsens resultater til lignende situationer. Dette betyder dog ikke, at undersøgelsens resultater ikke kan frembringe ny viden om nyuddannede socialrådgivers arbejdsliv. Da jeg netop har valgt fire forskellige arbejdspladser, kan der være sammenfald, som derved kan give et billede af nogle tendenser af, hvordan nyuddannede socialrådgivere erfarer den første tid på arbejdsmarkedet efter endt uddannelse.

2.8. Ethiske overvejelser

Fangen (2019) henviser til forskellige kategoriseringer af etiske hensyn i forhold til forskningsetiske spørgsmål. Omdrejningspunktet i følgende afsnit er den kategori, som omhandler etiske hensyn til de individer og organisationer som undersøges.

Særligt i forhold til mine observationer oplevede jeg især to faktorer, som gav stof til etisk eftertanke. Den ene omhandler anonymitet og den anden samtykke. Nedenstående refleksioner omhandler disse etiske overvejelser.

Et væsentligt hensyn inden interview og observation påbegyndes er spørgsmålet om anonymitet (Fange 2019). Forud for alle fire interviews og observation oplyste jeg alle mine informanter om, at deres navne ville blive anonymiserede, ligesom navne på deres respektive arbejdspladser ligeledes ville være det. Jeg har benyttet passager fra mine feltnoter, der fremgår naturligvis ikke navne og andre personlige oplysninger, ligesom de sager jeg beskriver er slørede, således at de ikke er genkendelige.

Et andet etisk aspekt jeg oplevede som observatør var de mennesker, som blev en del af min observation, uden de var vidende om det, og uden jeg forinden havde bedt om deres samtykke. Disse tilfældige forbipasserende, som jeg kort referere til i afsnittet “valgte metoder”, er naturligvis også anonymiserede.

Den ene kollega havde været syg i en længere periode, og jeg var derfor uforberedt på, at min informant faktisk delte kontor med hende. Pludselig sad hun der en morgen, da jeg mødte op til den aftalte observation. Vi var alene lidt tid, da min informant endnu ikke var mødt, og uden at spørge hvem jeg var, og inden jeg nåede at introducere mig selv, begyndte hun spontant at tale om de mange møder, hun skulle afholde i løbet af dagen. Hun fortalte, at det altid var hårdt at komme tilbage efter at været væk i længere tid. Hun fortsatte, og udtalte at det var godt hun var mere “though end de fleste”, ellers ville hun være løbet skrigende bort”, som mange af kollegerne gjorde. Hun konkluderede således, at det nok var fordi hun selv havde været anbragt som barn og derfor ikke var bange for bunkerne, og i øvrigt at stille krav til ledelsen, indtil hun fik hvad hun ville have. Jeg anerkendte, at det altid lige tog lidt tid at finde sine ben efter længere tids fravær, og introducerede derefter mig selv, og min rolle som observatør. Hun spurgte ikke yderligere ind til mit speciale, men responderede med at jeg bare kunne spørge hende om hvad som helst, og at hun i øvrigt ikke havde noget problem med, at jeg sad på deres kontor og observerede.

På meget kort tid blev jeg indviet i meget personlige oplysninger, om bl.a. hendes baggrund, og jeg var efterfølgende glad for, at jeg nåede at informere hende om mit forehavende og

rolle. Jeg læner mig på denne måde op ad Fangens (2019) argument om, at man nok nogle gange kan få anderledes oplysninger, når folk ikke har kendskab til den rolle, man har som undersøger, men at det ville være uetisk at undlade at fortælle det.

De kolleger og samarbejdspartnere der i en lind strøm gik ind og ud af min informants kontor, eller hurtigt stak hovedet ind med en kort besked eller med et afklarende spørgsmål, har jeg ikke informeret om min rolle. Det havde ikke været muligt som Fangen (2019) anbefaler, at samle alle involverede og informere dem om mine observationer, dels havde deres indtog i min observation karakter af meget korte perifere ophold, og dels ville sådan en "samling" være for tidskrævende, både for mig, og ikke mindst for de involverede.

Jeg har tilbudt mine fire informanter at læse det endelige speciale, hvis de har lyst, men for at bevare den nødvendige grad af frihed og uafhængighed ikke tilbudt dem at have nogen former for censor rolle i forhold til det endelige produkt (Fangen 2019).

3. Kapitel: Teoretisk ramme

Følgende kapitel har til hensigt at redegøre for teorien *Street-level bureaucracy*, med fokus på de af Michael Lipskys's begreber, som jeg har fundet relevante i nærværende speciale.

I forhold til oversættelse af de offentligt ansatte, Lipsky refererer til, som dem der udfører det politiske arbejde i *fronten*, har jeg valgt at anvende betegnelse *frontmedarbejdere* (Christensen 2021). Enkelte steder i det samlede afsnit benytter jeg ligeledes betegnelsen *offentligt ansatte* og *socialrådgivere*.

Efterfølgende følger en redegørelse af *kompleksitets begrebet* og de nedslag i perspektivet, jeg med udgangspunkt i Niels Åkerstrøm Andersen og Justine Grønbæk Pors' definition, har valgt som anvendelige og væsentlige.

Udover selve redegørelserne følger ligeledes argumentation for, hvorfor nævnte begreber og nedslag er valgt.

3.1. Street- level bureaucracy

Michael Lipsky's bog *Street-level bureaucracy - Dilemmas of the individual in public services* blev første gang publiceret i 1980. Ifølge professor Evelyn Z. Brodtkin har begrebet *Street-level bureaucracy* siden udgivelsen været genstand for en bred videnskabelig interesse og er brugt i mange forskellige sammenhænge, bl.a. i organisatorisk- og politisk forskning (Brodtkin 2012).

Street-level bureaucracy er et af de "mest frugtbare udgangspunkter for at forstå og diskutere, hvordan professionelle embedsmænd i frontlinjen agerer og håndterer mødet og samarbejdet med borgeren" (Anders Bøggild Christensen 2021: 9).

Idet specialet, som nævnt, interesserer sig for, hvorledes organisatoriske betingelser og vilkår påvirker den faggruppe, der skal udføre jobbet samt håndteringen og selve udførelsen, mener jeg, at særligt Lipskys teoretiske pointer omhandlende *krydspresset* og *afværgemekanismer*, er relevante. Street-level bureaucracy perspektivet bidrager blandt andet til et analytisk fokus på de strukturelle betingelser og vilkår, der finder sted i street-level organisationer, og som er styrende for, hvorledes både den offentlige forvaltning og de såkaldte frontmedarbejdere agerer med forskellige former for det, Lipsky (1980) definerer som *afværgemekanismer* (Brodtkin 2012, i Christensen 2021).

3.1.1. Krydspres

Lipsky hævdede i 1980, at en stor del af offentligt ansatte enten stopper eller brænder ud forholdsvist tidligt i deres karriere, og dem der ikke gør, er dem der meget tidligt forstår at balancere og navigere således, at arbejdet udføres bedst muligt under de omstændigheder, der er gældende. Han medgiver, at dette naturligvis ikke gælder alle offentligt ansatte, ligesom der findes jobs i den offentlige sektor, hvor medarbejderne ikke arbejder under det Lipsky kalder “restrictive structural constraints” (Lipsky 1980).

Hans teori omfatter alle frontmedarbejdere, der er ansat i det offentlige system. Relateret til nærværende speciale omhandler følgende den del af de offentligt ansatte, hvis arbejdsvilkår typisk er karakteriseret ved store arbejdsbyrder og for få ressourcer til at håndtere dem. Disse to modsætningsforhold, store arbejdsbyrder og for få ressourcer, vil stille den ansatte til at navigere i det Lipsky benævner som *krydspres*, hvilket er et centralt begreb i hans teori (Christensen 2021) Jeg mener socialrådgiverne tilhører denne målgruppe, idet deres arbejdsområde oftest finder sted i *fronten*, og altså i den direkte kontakt med borgerne.

3.1.2. Afværgemekanismer

De fleste frontmedarbejdere har, som andre faggrupper, behov for at opfatte deres arbejdsindsats som god, eller som Lyssky formulerer det: “in a reasonably favorable light” (Lipsky 1980:c81). Dette betyder ikke, at de nødvendigvis opfatter udførelsen af arbejdsopgaverne som optimal, eller at arbejdet udføres som det burde, men blot at de gør det “effectively and properly under the constraints they encounter” (Lipsky 1980: 82). Med til denne selvopfattelse hører også opfattelsen af at se sig selv kæmpe i frontlinjen, uden opbakning og påskønnelse fra “a general public whose dirty work they do” (Lipsky 1980: 82).

Det er Lipskis pointe at både frontmedarbejderne og den offentlige forvaltning udvikler en række såkaldte *afværgemekanismer*, for netop at kunne håndtere det ovenfor beskrevne krydspres (Christensen 2021).

Nedenstående er en redegørelse af to af disse afværgemekanismer, som dog kun anvendes perifert i analyseafsnittet. Dette begrundes i, at specialets fokus er afgrænset fra at undersøge og forholde sig til kvaliteten i arbejdsopgaverne. Der opstod imidlertid enkelte situationer under observationerne, som jeg mener retfærdiggør, at de alligevel medtages, på trods af sporadisk benyttelse.

3.1.3. Prioritering

En undersøgelse af rutiner og subjektive handlemønstre er en uundgåelig forudsætning for at forstå, hvordan frontmedarbejderen overkommer arbejdets udfordringer (Lipsky 1980).

Lipsky (1980) skitserer en række af disse afværgemekanismer, hvoraf frontmedarbejderens *prioritering* af arbejdet er en af dem (Christensen 2021).

Lipsky påpeger, at frontmedarbejderen i princippet kunne behandle hver eneste sag (eller borger) fleksibelt og med stort arrangement. Dilemmaets paradoks er, at hvis dette var tilfældet, ville fleksibiliteten netop forsvinde, idet der ganske enkelt hverken er tid eller ressourcer til at engagere sig lige meget i alle arbejdsopgaver. For at omgå dette dilemma mener Lipsky (1980), at frontmedarbejderen er nødsaget til at prioritere, hvilket for en socialrådgiver betyder, at der prioriteres i hvilke sager der bliver behandlet først, og altså dermed en prioritering i, hvilke familier der får tildelt hjælp hurtigere end andre.

På trods af diverse formelle krav mener Lipsky (1980), at der foregår en forskelsbehandling, hvilket, udover den før beskrevne nødvendighed, også handler om at prioritere de sager, hvor succesen er nemmest at få øje på, og hvor det på forhånd er givet, at en eventuel indsats vil lykkes. Lipsky (1980) kalder denne prioritering for: "creaming", og som oversat betyder: "at skumme fløden", hvilket hentyder til, at når nu alle ikke kan få den samme service, bliver den mulige personlige og organisatoriske succes afgørende for, hvad der prioriteres.

Endeligt påpeger Lipsky (1980), at der udover ovenstående ligeledes foregår en favorisering i prioriteringen, som han kalder: "worker bias". Med dette begreb mener han, at der ofte sker en mere eller mindre ubevidst forskelsbehandling, hvor tendensen er, at borgere som frontmedarbejderen kan identificere sig med bliver forfordelt. Dette privilegium gør sig ligeledes gældende for borgere, som udviser en respektfuld og acceptabel adfærd.

3.1.4. Rationering

Den offentlige forvaltning har ifølge Lipsky (1980) ligeledes indbyggede afværgemekanismer, der forsøger at forebygge og begrænse arbejdsmængden; *rationering* (Christensen 2021).

Rationering, hvilket ifølge Lipsky (1980) forekommer i mange sammenhænge, handler om på forskellig vis at gøre det uattraktivt for borgerne overhovedet at henvende sig til en offentlig myndighed for at bede om hjælp. Lipsky redegør for forskellige sammenhænge, hvor han mener at denne rationering finder sted. I en dansk kontekst mener jeg, at de velkendte eksempler på meget syge mennesker der er fanget i sygedagpengesystemet, giver en genklang af han pointe. Medierne har gennem årene bragt adskillige eksempler på

historier, hvori det problematiseres, at alvorligt syge mennesker skal igennem gentagne opslidende arbejdsprøvninger, før der kan træffes en endelig beslutning om, hvorvidt de er berettiget til sygedagpenge eller ej. *Rationeringen* finder ligeledes sted i ansøgningsproceduren om f.eks. kontanthjælp, hvor man ved at gøre systemet omkring disse ydelser så kompliceret som muligt, og som kan afholde nogle borgere fra overhovedet at søge hjælp.

På mine informanters arbejdsfelt er der ofte så lang ventetid på hjælp, og hvor bare det at få fat på den rette medarbejder kan være så umuligt en opgave, at folk til sidst opgiver at henvende sig.

3.1.5. Nyuddannede frontmedarbejdere

Lipsky interesserer sig ikke som sådan specifikt for vilkårene for nyuddannede eller uerfarne frontmedarbejder men påpeger, at det er særligt udfordrende for denne medarbejdergruppe. De kan ganske enkelt mangle personlige ressourcer, idet de er utrænede i at håndtere både interaktionen med borgerne og er uvidende om, hvilken form for udfordringer og problematikker borgere kan have (Lipsky 1980). Denne præmis kan fremstå indlysende og banal, men er ikke desto mindre et væsentligt opmærksomhedspunkt, når nyuddannede socialrådgivere ansættes på børnefamilieområdet, hvor borgeren både kan være krævende og have mange komplekse problemstillinger i deres liv.

3.2. Komplexitets perspektivet

Jeg har som nævnt taget afsæt i Niels Åkerstrøm Andersen og Justine Grøndal Pors bog: "Velfærdsledelse, mellem styring og potentialisering" fra 2014, og ladet mig inspirere af deres brug af *kompleksitet* perspektivet. Bogen anlægger et "beskedent kritikbegreb" (Andersen & Pors 2014: 15) og afstår fra at levere en normativt kritik, hvilket ifølge Andersen og Pors (2014) udelukkede ville ende med en skuffelse over samfundets udvikling, og en-pegens-fingre af dem, man måtte ønske skulle mene eller gøre noget andet.

Andersen og Pors (2014) tager udgangspunkt i velfærdsledelsens paradoks, forstået som at velfærdsledelse på den ene side handler om styring, sammenhæng og helhed, og på den anden side om forandring og omstilling. Hvor styring markerer en ambition om at samle og få alting til at gå op i en højere enhed, signalerer det massive fokus på innovation og forandring en modsat bevægelse "i forhold til at åbne op, overskride det traditionelle, det selvfølgelige og i stedet tænke ud af boksen" (Andersen & Pors 2014). Midt i dette modsatrettede komplekse

felt, skal bl.a. topledere og mellemledere i den offentlige forvaltning finde deres egne ben og lede deres medarbejdere.

3.2.1. Velfærdsledelse

Med begrebet *velfærdsledelse* er det Andersen og Pors (2014) ambition at “folde det politiske og det samfundsmæssige tilbage ind i ledelsesfeltet” (Andersen & Pors 2014: 9). Dette til forskel fra begrebet *offentlig ledelse*, som ifølge Andersen og Pors opfattes som neutral og upolitisk, og derfor ikke fyldestgørende. Forfatterne søger at gribe de indre spændinger, som velfærdsledelse indeholder, uden at pege fingre, hvilket er en primær årsag til, at jeg finder perspektivet anvendeligt i nærværende speciale.

Jeg har i mit indledende afsnit problematiseret, at socialrådgiverne ofte er genstand for kritik af et arbejde, de dybest set “blot” er ansat til at udføre, og som i sidste ende er politisk bestemt. Såfremt jeg antog, at udfordringerne i den offentlige forvaltning udelukkende skyldes den ledelsesstil der praktiseres, ville jeg gøre det samme; pilen ville blot være rettet mod en anden medarbejdergruppe, som i dette tilfælde ville være de koordinatore og afdelingsledere, mine informanter taler om. Ved at anlægge et nysgerrigt blik på hvilke samfunds- og udviklingsmæssige faktorer og mekanismer der implicit og uformelt har indflydelse på ledelsesstilen, er det mit håb at kunne fremanalysere et mere nuanceret billede, med afsæt i mine informanternes fortællinger og beskrivelser.

På grund af specialets plads og tidsramme giver det ikke mening at redegøre for hele Andersen og Pors (2014) omfattende analyse af den offentlige forvaltning. Begrebsudvalget kan derfor forekomme en anelse forenklet, men hensigten er at tage udgangspunkt i de nedslag, som jeg mener er relevante for at kunne tolke og fremanalysere på mine informanternes erfaringer.

3.2.2. Supervisionsforvaltningens opkomst

Andersen og Pors (2014) skitserer, hvordan den offentlige styringshistorie kan inddeles i fire perioder: “ 1) det klassiske bureaukrati som dannes fra slutningen af 1800 tallet, 2) sektorforvaltningen som dannes fra slutningen af 1950'erne, 3) den superviserende forvaltning som langsomt dannes fra begyndelsen af 1980'erne“ (Andersen 1995, 2005; Andersen og Born 2000 i Andersen og Pors 2014), og potentialitetforvaltningen som dannes fra omkring 2000 (Andersen og Pors 2014).

Andersen og Pors (2014) pointerer, at hver periode indeholder hver sit særegne system af *styring og de styredes selvstyring*. De forskellige opfattelser afløser ikke hinanden gennem

tiden, men lægger sig i stedet som endnu et lag, hvilket betyder, at alle fire former for forvaltninger eksisterer i dag, “nogle gange i harmoni, andre gange i konkurrence eller strid” (Andersen og Pors 2014: 81).

Jeg mener, at ovenstående kortfattede historiske rids er relevant. Den bidrager med en uddybende forståelse og nuancering af, hvorledes udviklingen og styringsmekanismer på forskellig vis sætter barren for, hvad der forventes af den offentlige forvaltning og af, hvad dens ledere bør kunne. Dernæst af hvordan disse forventninger, i vekselvirkning, former forventningerne til den enkelte medarbejder, uanset om man er en erfaren eller uerfaren en af slagsen.

Af hensyn til specialets ramme, afgrænses nedenstående afsnit til udelukkende at omhandle betydningen af supervisionforvaltningens opkomst. Der redegøres således ikke for de foregående tidsperioder.

For at kunne beskæftige sig med *styring* og *de styredes selvstyring* er det en forudsætning at definere *magt*, som ifølge Andersen og Pors (2014) er den offentlige forvaltnings særlige sprog. Enkelt formidlet virker magten ved, at den *magtoverlegne* er udrustet med det privilegium at kunne overlade den *magtunderlegne* fortolkningen af den *magtoverlegnes* ønsker eller anbefalinger, som derefter skal forsøge at omsætte disse ofte diffuse intentioner til konkret handling. Den henholdsvis *magtoverlegne* og den *magtunderlegne* skal forstås som de hierarkiske kæder af magtrelationer, som den offentlige forvaltning består af, f.eks. fra minister over departementschef, til kontorchef til velfærdsmedarbejder (frontmedarbejdere) og til borgeren (Andersen og Pors 2014).

Andersen og Pors (2014) eksemplificerer deres pointe om hierarkiets betydning, når f.eks. et ministerium kræver, at et universitet opretter en ny studieretning uden yderligere at definere, hvad retningen skal indeholde. Universitet må løbende overveje, hvad der kan være ministeriets intention og tilrettelægge arbejdet ud fra disse overvejelser. Det færdige resultat kan meget vel vise sig ikke at leve op til den egentlige intention, og ministeriet kan derfor påberåbe sig retten til ikke at være tilfreds.

Andersens og Pors (2014) påpeger ligeledes, at “styring kan defineres ved at minimere en forskel”, som eksempelvis et offentligt budget der skal minimeres. Udfordringen i dette såkaldte *styringssystem* er, at det “jo ikke er den styrende, der selv reducerer forskellen” (Andersen og Pors 2014: 83). Kravet om f.eks. at reducere et budget bliver blot stillet til rådighed for de *styrede* (Andersen og Pors 2014).

Med udgangspunkt i det arbejdsområde mine informanter er ansat i, mener jeg, at pointen ligeledes kan omsættes og ses i lyset af de økonomiske stramninger, der ofte bliver meldt ud fra den øverste ledelse i en socialforvaltning. Idet det er frontmedarbejderne der har den daglige kontakt med borgerne, er det også dem der i praksis skal efterleve kravet om at minimere budgettet og deraf finde billigere alternativer til den indsats, der i første omgang var vurderet som den rigtige, men efterfølgende afslået af bevillingsudvalget. Dette kan afstedkomme et svært og udfordrende paradoks at navigere i.

Da der ofte ikke italesættes *hvilke* alternativer der *så* er mulige inden for den økonomiske ramme, kan frontmedarbejderen risikere at bruge værdifuld tid på at gennemskue den “magtoverlegenes egentlige intention“ (Andersen og Pors 2014:81). I den nyuddannede socialrådgiveres tilfælde ydermere være den, der overbringer borgeren afslaget, som ofte kan afstedkomme vrede og frustrerede reaktioner.

Som beskrevet ovenfor medfører udviklingen endnu flere lag i selvstyringsmulighederne, og kompleksiteten forøges: med supervisionsforvaltningens opståen vedbliver, men udvides med styrings- og selvstyringsmulighederne. Dette efterlader ligeledes spørgsmålet om, hvordan forholdet mellem “magtoverlegne og magtunderlegne skal forstås” (Andersen og Pors 2014:111).

Den før nævnte udvidelse kommer også til at omhandle spørgsmålet om, hvornår der gælder et “ensidigt entydigt hierarkisk forhold, eller et mere tvetydigt, gensidigt forhold” (Andersen og Pors 2014: 111). Med andre ord, hvornår skal der enerådigt styres og dikteres, og hvornår skal der ikke.

Dette spørgsmål figurerer på mange niveauer, og udspilles blandt andet i mediernes fremstilling af diverse sager.

Andersen og Pors (2014) påpeger, at kommuner og det politiske system ofte bliver beskyldt for ikke at styre nok og dernæst at styre for meget. Denne kompleksitet eksemplificeres ved at beskrive, hvad der sker når f.eks. en ulykkelig incestsag rammer forsiderne. Medierne anråber politikerne om at tage affære og kommunerne om at kontrollere og diktere, “men lige så konsekvent ledsages disse råb af en lavine af problematiseringer af, hvordan kontrol, entydige målsætninger, etc. er dysfunktionelle ift. institutionernes og professionernes muligheder for at levere kvalitet i velfærdsydelsen” (Andersen og Pors 2014: 111).

Den samme kompleksitet, i forhold til hvornår det ene eller andet forhold er gældende, kan påstås at gøre sig gældende for topledere, som skal balancere og lede gennem på den ene side at gøre, som der bliver befaleet og på den anden side agere selvstændigt.

Relateret til mine informanter vil jeg mene, at ovenstående kompleksitet eller spænd ligeledes gør sig gældende for dem, blot med et anderledes indhold.

Socialrådgivere er underlagt stramme økonomiske hensyn (jævnfør tidligere nævnte eksempel) og har ingen egen-kompetence i forhold til beslutninger vedrørende foranstaltninger og lignende. Samtidig med der stilles krav om selvstændighed og evnen til at tænke ud af boksen. Eksemplet illustrerer en væsentligt kompleksitet-faktor i socialrådgiverens arbejdsliv; paradokset mellem styring kontra selvstyring.

3.2.3. Selvindmeldelse

Et andet væsentligt nedslag er det Andersen og Pors (2014) definerer som *medlemskab*. Medlemskabet skal forstås som forholdet mellem organisation og ansat. De forskellige former for medlemskaber har parallelt med udviklingen af måden, man opfatter en medarbejder på, skiftet navn og karakter gennem tiden. Med supervisionforvaltningens fremkomst sker der endnu et skred i forholdet mellem organisation og ansat, og medlemskabet skifter karakter fra det *formelle medlemskab*, til det Andersen og Pors (2014) kalder *selvindmeldelse*. Forenklet sagt, ligger det implicit i *selvindmeldelse*, at man som medarbejder må være i stand til at følge med i samme tempo, som organisationen forventes at udvikle sig i. Idet det bliver for langsommeligt og rigidt for organisationen konstant at skulle formulere medarbejderens rolle, bliver det nye mantra: “vi har besluttet du er medlem, hvis du selv løbende melder dig ind ved at skabe dig selv og din rolle, i billedet af hvad organisationen har brug for” (Andersen & Pors 2014:200).

Man bliver som medarbejder, ifølge Andersen og Pors (2014), aldrig helt medlem, eller kan i hvert fald ikke vide sig sikker på, hvornår man i givet fald er det. Medlemskabet er noget man løbende og konstant skal kvalificere sig til ved et vedvarende fokus på, hvordan man bedst optimerer sin tilpasning og ydeevne, således man fremstår tilstrækkeligt værdifuld for organisationen. At blive medlem afhænger altså af, hvorvidt man som medarbejder er tilstrækkeligt motiveret for at motivere sig selv. Idet organisationen løbende udvikler nye standarder for retning og intention, og det aldrig helt er gennemskueligt hvad der kræves, ligger medlemskabet altid “foran en, og man halter altid selv lidt bagefter. Man er altid på vej til at blive medlem” (Andersen og Pors 2014: 215).

Selvindmeldelse indeholder mange forhold og faktorer, som Andersen og Pors (2014) på forskellige måder synliggør og uddyber i relation til de øgede krav, der stilles til nutidens medarbejdere, hvis man som Andersen og Pors (2014) lidt poetisk kalder det; “ska føle sig elsket af organisationen.”

En væsentlig faktor er, at der i *selvindmeldelsen* er indlejret det samme paradoks som redegjort for vedrørende *velfærdsledelse og styringsmekanismerne*. På den ene side stilles der krav om lydighed, og på den anden krav om selvstændighed. Det uvisse i aldrig at vide hvornår det er det ene eller andet krav der er gældende efterlader medarbejderen i et vakuum, hvor det man gør kan være forkert, uanset (Andersen og Pors 2014).

3.2.4. Selvstress

Et tredje nedslag omhandler Andersens og Pors (2014) bud på, hvad der blandt andet kan forårsage stress i nutidens organisationer, hvilket også tager sit udgangspunkt i *selvindmeldelsen*.

Andersen og Pors (2014) argumenterer for, at stress i dag, til forskel fra tidligere opfattelser, er kendetegnet ved det, forfatterne kalder *selvstress*. Der er flere forskellige faktorer, der gør sig gældende, her iblandt mantraet om at man “må lære at sige fra” (Andersen og Pors 2014: 233). Dette skal relateres til de krav om selvledelse, selvudvikling og selvstændighed, der implicit ligger i *Selvindmeldelsen*. Forventningerne skaber derved et nyt lag af det Andersen og Pors (2014) kalder et “kompliceret forventningslandskab”, hvor det udover de i forvejen belastede forventninger ydermere forventes, at man som selvstændig og selvledende medarbejder kender sine egne grænser og formår at sætte dem.

Andersen og Pors (2014) argumenterer for, at man ikke bare umiddelbart kan give lederen skylden for ikke at handle og forsøge at hjælpe en overbelastet medarbejder. Pointen er, at hvis lederen beordre medarbejderen til at sortere i arbejdsopgaverne for at reducere arbejdsmængden, opleves det ofte ikke som en reel mulighed for medarbejderen, da denne løsning betyder at samarbejdspartnere måske svigtes (Andersen og Pors 2014). Relateret til nærværende speciale, og min målgruppe, betyder denne form for hjælp, at man måske nok selv får en reduceret sagsmængde men kollegaernes sagsmængde øges, og samarbejdspartnere udenfor arbejdspladsen svigtes.

3.2.5. Den professionelle rolle og den aktive borger

Det sidste nedslag er relateret til forholdet mellem borgeren og den offentlige forvaltning, samt udviklingens betydning for den professionelle rolle.

Den offentlige forvaltnings “iagttagelse af borgerne har forskudt sig væsentligt gennem dette århundrede, fra borgere som *retssubjekt*, over borgeren som *modtager* af ydelser, til den *aktive borger*” (Andersen og Pors 2014: 237). De forskellige opfattelser har ikke afløst

hinanden, men blot lagt sig som yderligere lag, i takt med at den offentlige forvaltning skifter fra *sektorisering* til den ovenfor beskrevne *supervisionsforvaltning* (Andersen og Pors 2014). I opfattelsen af borgeren som den *modtagne*, er det forvaltningens rolle at definere borgerens problem, og efterfølgende at tildele en passende ydelse, samt interessere sig for, hvorledes borgeren nu også er motiveret for at tage imod det velfærdsstaten tilbyder, og endelig om borgeren har en tilstrækkelig forståelse af eget problem.

Denne opfattelse skifter med supervisionsforvaltningens opkomst, og kommer i højere grad til at omhandle en forventning om at borgeren “tager ansvar for sig selv, for familien og for fællesskabets udvikling” (Andersen og Pors 2014: 240).

I takt med opfattelsen af borgeren som den *aktive* medspiller, bliver det dobbelt og problematisk for forvaltningen at fastholde retten til at definere borgerens problem samtidig med forventningen om, at borgeren udviser ansvarlighed og i den forbindelse påtager sig ejerskabet for egne problemer (Andersen og Pors 2014).

Udfordringen bliver dermed at udligne “asymmetrien mellem forvaltningen, som det problemdefinerende og handlende subjekt, og borgeren som den passive modtager af hjælp” (Andersen og Pors 2014: 241). At gøre borgerens problem til et *fælles* ansvar, uden at gå på kompromis med den professionelles faglige ansvar og autoritet, bliver ligeledes en del af udfordringen.

Som løsningen på udfordringen og en måde at få borgeren til at tage ejerskab for sit problem, *samtidig* med at problemet formes af den professionelles faglighed, dannes begrebet “*medsyn*”, som i al sin enkelhed beskrives som en måde “hvorpå den professionelles syn kobles sammen med borgerens syn, sådan at man *ser sammen* (Andersen og Pors 2014: 241).

Dette *medsyn*, og opfattelsen af borgeren som den *aktive*, medfører en række forskellige konsekvenser for velfærdsorganisationerne.

Af hensyn til specialets rammer afgrænses konsekvenserne til overvejende at omhandle den professionelles rolle i forhold til den *aktive borger*; og afgrænses derved fra at udbyde borgerens rolle.

En væsentlig forandring i den professionelle rolle er netop skiftet fra at være eksperten, som qua uddannelse og erfaring definerer problemet, og i forlængelse deraf opsætter mål og midler, til nu i langt højere grad at være facilitator og coache og skabe rammerne for, at borgeren *selv* kan løse sine problemer (Jarvinen og Mik- Meyer 2012:18 i Hansen og Pors 2014).

Med facilitatorrollen følger også kravet om, at man som professionel optræder *autentisk*. Dette udfra logikken om at mennesker spejler hinanden, og såfremt man vil hjælpe klienten til mere selvværd, bør man selv fremstå autentisk (Andersen og Pors 2014).

Det problematiske i dette krav er ifølge Andersen og Pors (2014), at man for at fremstå med en professionel autoritet, netop bliver nødt til at tilsidesætte det personlige, og udelukkende repræsentere systemet udfra sin uddannelse, og ikke sin personlighed. Man kan ikke fremstå som autoritet uden at miste autencitet, og omvendt” (Andersen og Pors 2014: 259). Paradokset bliver altså det umulige krav til medarbejderen om at møde borgeren med både en professionel *autoritet*, og en personlig *autenticitet*.

4. Kapitel: Analyse

I tidligere afsnit har jeg redegjort for, hvordan jeg har transskriberet de fire bandede interviews og udarbejdet feltnoter på baggrund af tre dages observationer.

Nærværende forholder sig til, hvorledes jeg er nået frem til den viden, der danner det empiriske afsæt i selvsamme analyse. Derefter præsenteres analysens to dele.

4.1. Analysestrategi

Til nærmere afklaring af hvilken analysestrategi der forekommer oplagt at anvende, har jeg indledningsvis ladet mig inspirere af Henning Olsens artikel om Kvalitative analysestrategier og kvalitetssikring. Disse er en gennemgang og diskussion af “Tværgående tendenser i engelsksproget og skandinavisk kvalitativ metodelitteratur sammenholdt med Steinar Kvaales “*InterView*” (Olsen: 2003). “Kvalitative analysestrategier og kvalitetssikring” (Olsen 2003). Artiklen giver ikke som sådan et klart bud på, hvad der må forekomme at være et rigtigt eller forkert valg, men er et væsentligt afsæt for inspirerende refleksioner i overvejelserne om analysestrategi, idet den diskuterer fordele og ulemper ved fra- og tilvalg af metodiske greb.

Mens de forfattere, artiklen refererer til, er uenige om *vejen* dertil, er der bred enighed om, at der til forskel fra kvantitative analysestrategier, som i nogen grad er standardiserende, ikke findes alment anerkendte ledetråde, eller foreskrifter for gennemførelse af kvalitative analyser. Endvidere er der enighed om at kvalitative undersøgelser “bør tydeliggøre, motivere og implementere alle afgørende metodologiske valg og procedurer, samt frembringe analyseresultater, hvis kvalitet er bestyrket på måder, der er egnet til at overbevise andre om, at prædikamentet forskning er beføjet” (Olsen:2003). Nedenstående er et forsøg på at efterleve disse krav.

4.1.1. Induktiv kontra deduktiv

Olsen skitserer som nævnt fordele og ulemper ved en mangeartet vifte af til- og fravalg i både fremgangsmåde og selve bearbejdningen af data, heriblandt hvorvidt der anlægges en induktiv eller deduktiv tilgang. Jeg har i foregående metodeafsnit redegjort for, at min metodiske tilgang er stærkt inspireret af etnografien, som netop fordrer en induktiv og abduktiv vidensgenerering (Fangen 2010). Idet jeg har ladet min empiri afgøre valg af teoretisk ramme og afsæt, mener jeg derfor, jeg har anlagt en overvejende induktiv tilgang.

4.1.2. Teoriernes hensigt

Der skelnes mellem hvorvidt de(n) valgte teori(er) har til hensigt at *forklare* eller *forstå* en problemstilling (Jensen og Kvist 2019). Søges der at *forklare* en problemstilling kan teorien benyttes på to forskellige måder. Enten ved at udlede hypoteser på baggrund af en enkelt teori med henblik på at teste, hvor meget teorien reelt kan *forklare*. Eller ved at anvende forskellige teorier som enten konkurrerer eller kombineres for at opnå større forklaringskraft. Såfremt teorien anvendes med henblik på at *forstå* en problemstilling, bruges den som en linse på virkeligheden, og fokus er ikke på, hvor meget den kan *forklare*, men derimod om den åbner for en større forståelse af det, der undersøges (Jensen og Kvist 2019).

Jeg er bevidst om, at der netop *skelnes* mellem de to forskellige måder at anvende teori på, men mener trods denne adskillelse, at brugen af teori i nærværende speciale har et ben i hver definition.

Jeg er som nævnt inspireret af den etnografiske metode, og derfor interesseret i at “ lære af andre mennesker” (Mørck 2019: 181) og *forstå* mine informanternes fortællinger og ageren, i deres første job efter endt uddannelse. Omvendt har jeg valgt at kombinere to forskellige teorier for at opnå større forklaringskraft, som det *forklarende* sigte netop fordrer. Uanset, har brug af teori og udvalgte begreber i analysen til hensigt at blive klogere på den del af livsverdenen, som et arbejdsliv udgør, og som det erfares og beskrives af mine informanter (Mørck 2019).

4.1.3. Analytisk fremgangsmåde

Jeg har valgt at lade mig inspirere af Fangens (2010) anbefalede analysestrategi til både interviews og observationer. Denne tilgang fordrer, at der anvendes flydende overgange mellem de nedenstående 3 niveauer, hvilket har til hensigt at skabe forskellige lag af mening, nogle med mere analytisk distance end andre.

4.1.3.1. Førstegrads fortolkning

Førstegrads fortolkning indebærer, at jeg som undersøger i første omgang konstaterer, hvad jeg har set og hørt. Jeg har således på dette niveau fokus på at beskrive den måde mine informanter opfatter sig selv og andre på, hvilket kategoriseres som en tynd beskrivelse (Fangen 2010). Ligesom deres beskrivelser af arbejdsvilkår, udfordringer og glæder er gengivet på deres egne præmisser (Fangen 2010). I de passager hvor mine observationer indgår, enten som supplement, som selvstændige passager, eller for at underbygge en pointe

har jeg ligeledes efterstræbt at beskrive min informant så nøjternt som muligt og på hendes egne præmisser (Fangen 2010).

Denne indledende og første led i analysen er i tråd med fænomenologiens krav om at tage udgangspunkt i første persons perspektivet eller med andre ord i “aktørernes umiddelbare og spontane erfaringer” (Juul 2012). Det er altså udelukkende mine informanternes erfaringer, jeg bygger min erkendelse på.

Fangen (2010) medgiver, at man som undersøger aldrig kan se og opfatte verden nøjagtig, som de mennesker man studerer, men at man kan tilstræbe at benytte de samme begreber og forståelser, så tæt på informanternes egne, som overhovedet mulig.

Såfremt analysen vedblev på dette emiske niveau, ville jeg som undersøger udelukkende være mikrofonholder, og analysen ville forblive en lang beskrivelse. Ved at inddrage bredere betydninger og se handlinger og ytringer i den kontekst de forekommer, bliver det netop muligt at tilføje nye perspektiver (Fangen 2010).

I dette led i analysen overskrides altså det, Fangen (2010) kalder det erfaringsnære, hvilket hun definerer som næste skridt i analysen; anden grads fortolkningen.

4.1.3.2. Andengrads fortolkning

Fangen (2010) påpeger, at en anden grads fortolkning indebærer udvikling af en “tyk beskrivelse”, hvilket betyder man som nævnt inddrager konteksterne for at forklare en handling eller en fortælling, altså det modsatte af en “tynd beskrivelse”, som udelukkende har til hensigt at gengive det som observeres og fortælles. Dernæst inddrages egne tolkninger af, hvad mine informanter fortæller og foretager sig for slutteligt at systematisere disse tolkninger.

På dette niveau trækkes relevante kontekster ind med henblik på at forstå en situation eller en fortælling, men afgrænses fra at tolke ud fra mit valgte teoretiske perspektiv. Fangen (2010) påpeger, at man dog kan benytte tolkninger, som bygger på et implicit teoretisk paradigme. Et eksempel kan være at fortolke ud fra et kønsperspektiv uden at redegøre for selve teorien. I nærværende speciale er det på dette niveau i analysen oplagt f.eks. at inddrage begrebet *krydspres*, uden at redegøre nærmere for teorien bag.

4.1.3.3. Tredjegrads fortolkning

Tolkning af blandt andet underliggende drivkræfter regnes som fortolkninger af tredje grad. På dette sidste niveau trækkes de valgte begreber, teorier og perspektiver ind i selve analysen, med henblik på at skabe ny mening og perspektiver på informanternes fortællinger. Ved netop

at tydeliggøre hvornår der er tale om informanternes egne beskrivelser og fortællinger, og hvornår de har været underlagt tolkning og analyse, mener jeg at sikre transparens i analysen. Ved tredje grad tolkningen fastholdes altså mine informanternes fortællinger som erkendelsesgrundlaget, blot tilføjes det teoretiske perspektiv der er fundet anvendelig, for at kunne analysere på de udvalgte temaer.

4.1.4. Kodning af interviews

Jeg har som nævnt i metodeafsnittet redegjort for, hvordan mine 4 interviews er afholdt og efterfølgende transskriberet. Til selve kodningen af interviewene er valgt et systematisk kodningssystem med inspiration fra Kvale & Brinkmanns "Interview" fra 2009. Kodningen omfatter følgende 5 trin:

Stadie 1.	Stadie 2.	Stadie 3.	Stadie 4.	Stadie 5.
Gennemlæsning af hele interviewet, med henblik på forståelse af helheden	Forskeren bestemmer de naturlige "meningsenheder", som de udtrykkes af informanten	Meningsenhederne inddeles i temaer	Der stilles spørgsmål til meningsenhederne ud fra undersøgelsens specifikke mål	Væsentligste temaer knyttes sammen i et deskriptivt udsagn

Som ovenstående figur illustrerer, bliver det væsentligste i mine interviews kategoriseret i temaer, som efterfølgende knyttes til analyseafsnittet. Figuren har til hensigt at synliggøre, hvordan kodningen er foregået og ligeledes, hvordan jeg er nået frem til viden.

Nedenstående figur søger at redegøre for de naturlige meningsenheder, der har dannet de hovedtemaer, der efterfølgende er genstand for fortolkning og analyse.

I yderste kolonne til venstre fremgår meningskondenseringen efterfulgt af et sammenfattet tema, og i forlængelse det tema der er formuleret og valgt knyttet til de to analysedele:

Meningsenheder (Stadie 2) →	Meningsenheder inddelt i tema (Stadie 3) →	Tema i relation til Problemformulering (Stadie 4 og 5)
Forskellige årsager til specifikt at søge børne og familiearbejdet	Klarhed / tvivl om motivation	Motivation
Forventning om arbejdspladsen inden start	Tvivl og usikkerhed	Forventning og krav
Myndighed til at træffe beslutninger og så alligevel ikke	Egen kompetence	Magt
Kender ikke den overordnede ambition på arbejdsområdet, tvivl om praksis	At være ny / uvidenhed	Leder og medarbejder
Konfliktniveau mellem socialrådgiver og borgere	Usikkerhed på myndighedsrolle	Roller som professionel
Ingen spørg til trivsel	Fravær af omsorg og interesse	Usikkerhed og ensomhed
Masser af overarbejde	Forsøger at følge med	Tempo
Uoverskuelighed og ondt i maven	Sammenbrud	Stress
Krævende samarbejdspartnere	Utilstrækkelighed	Tværfagligt samarbejde

4.1.4.1. Sortering og kodning af feltnoter

Der er flere forskellige måder at sortere eller kode feltnoter på, ligesom der er flere forskellige holdninger til, hvilken tilgang der sikrer den bedste analyse (Fangen 2010). Afslutningsvis fremhæver Fangen (2010) Vilhelm Auberts (1985 i Fangen 2010) argumentation om, at deltagende observation, sammenholdt med menneskets naturlige evne til at sammenfatte, selekterer og systematiserer store mængder enkelte indtryk, er det der i sidste ende skaber den bedste analyse, uanset hvorvidt der kodes ud fra kategorier eller temaer. At vende tilbage til feltnoterne igen og igen, for at forfine og træne evnen til at se, synes altså at være Fanges (2010) vigtigste anbefaling i selve kodningsarbejdet af feltnoter.

Jeg har taget denne anbefaling alvorligt, og har derfor gennemlæst mine feltnoter mange gange. Dels for at tillade mig selv at få øje på nye dimensioner og andre lag i det nedskrevne end først antaget, og dels for at beslutte hvordan det er mest hensigtsmæssigt, og ikke mindst naturligt, og oplagt at sortere i dem.

For systematikken og overblikkets skyld har jeg, efter de nævnte talrige gennemlæsninger, i første omgang valgt at dele noterne op, således jeg koncentrerer mig om en dag ad gangen, dernæst har jeg for hver dag inddelt mine noter efter følgende 3 kategorier:

1. Observationsnoter, forkortes til ON, er noter der er relateret til faktuelle oplysninger, som kan omhandle interaktion, og hvor og med hvem der er interageret. ON noterne er for sin vis ikke underlagt tolkning eller analyse, men fungerer som en del af den førstegangs fortolkning, der er redegjort for i ovenstående.

2. Teoretiske noter, forkortes til TN, er de passager i observationsnoterne som er fundet egnet til at udlede en eller flere meninger fra. Disse passager er enten relateret til andre situationer, eller underlagt tolkning som forstås gennem teoretiske begreber.

3. Den sidste kodning defineres som metodologiske noter, forkortes til MN, og er egen kritisk selvrefleksion, egne oplevelser og følelsesmæssige indtryk (Fangen 2010).

Følgende figur har til hensigt at synliggøre og systematisere ovenstående sortering og kodning. Med henblik på at gøre passagerne læsevenlige og overskuelige har jeg, inspireret af Vilhelm Auberts (1985 i Fangen 2010), sammenfattet den forholdsvise store datamængde og forsøgt at systematisere dem i kortere passager. Jeg har ligeledes bestræbt mig på at gengive disse forkortede passager så tæt på de oprindelige noter som overhovedet muligt.

De temaer der er kategoriseret under henholdsvis TM og MN vil være de temaer, der analyseres på. ON noterne vil, som tidligere nævnt, ikke være udsat for tolkning eller analyse, men benyttes fortrinsvis til at introducere eller beskrive en pointe:

Observations dag 1:

ON	TM	MN
Selve observationens kontekst, som er Inges lille kontor	Familiebehandlers besøg på Inges kontor	Uforberedt møde med Inges kontormakker
Inges fortælling om hvad hun har planlagt for sin arbejdsdag	Sagsbehandler kollega på besøg på Inges kontor	
	Opringning fra frustreret samarbejdspartner	
	Inges refleksioner efter et bevillingsmøde	

Observations Dag 2:

ON	TM	MN
Selve observationens kontekst som er et mødelokale, indrettet til borgermøder	Borgermøde med Inge, jeg er <i>ikke</i> deltagende observatør	Egne refleksioner efter borgermøde
	Uformel snak, og Inges refleksioner efter borgermøde	

Observations Dag 3:

ON	TM	MN
Konteksten som er Inges lille kontor	Opringning fra vred far	Gruppemøder og mulighed for sparring
	Uformel snak om en alvorlig sag, og opringningen fra faren	
	Skrækken for at blive hængt ud	

4.1.5. Systematik i relation til temaer

Analysen er inddelt i de overordnede temaer, jeg har sammenfattet på baggrund af min empiri. Enkelte temaer er slået sammen, og kan således både indeholde temaer fra interviews og observationer, andre fremstår alene. Dette er også gældende for brug af citater og feltnoter, nogle steder benyttes de særskilt, andre steder supplerer de hinanden.

Jeg har for overblikkets skyld inddelt hver af de to analyseafsnit i yderligere underafsnit med særskilte overskrifter, relateret til det tema der analyseres på.

Når jeg anvender passager fra mine feltnoter i analysen, vil de af hensyn til læsevenlighed fremstå i kursiv.

4.2. Analyse del 1

Problemformuleringens første underspørgsmål *hvilken indflydelse og betydning har udviklings og styringsmekanismer, for de nyuddannede socialrådgiveres erfaring med den første tid på arbejdsmarkedet*, vil med udgangspunkt i de temaer, jeg mener er relateret til ovennævnte underspørgsmål, udgøre den første del af analysen.

I relation til den valgte analysestrategi indledes analysen med en første grads fortolkning, for dernæst at sætte mine informanternes erfaringer og fortællinger i relation til *kompleksitetsperspektivets* forskellige nedslag, og Lipskys (1980) begreb *krydspres*. Dette, som tidligere nævnt, med det formål at finde ny mening og perspektiver på mine informanternes erfaringer med den første tid på arbejdsmarkedet. Dermed bliver analysens første del sat i forbindelse med problemformuleringens første spørgsmål.

4.2.1. Motivation

I følgende afsnit tages der indledningsvist afsæt i temaet *motivation*, forstået som de fire informanternes bagvedliggende personlige bevæggrunde, for specifikt at søge ansættelse på familieområdet.

De fire informanter er drevet af forskellige grader af motivation for netop at vælge børne og familiearbejdet, som det første arbejdsområde efter endt uddannelse. En enkelt var arbejdsløs i halvandet år, to var afklaret med at det præcis var det område de ønskede, og fik hurtigt job efter endt uddannelse. Den sidste informant ønskede at starte på voksenområdet, med tanken om at det var et godt sted at starte og oparbejde noget erfaring, men endte alligevel med at søge, og efterfølgende blive ansat på børneområdet:

“jamen jeg tror egentlig at jeg var sån rimelig afklaret med at jeg gerne ville sidde i en familieafdeling “.... (Bilag 4:1).....

” jeg tror jeg har været mest optaget af det perspektiv på sociale problemer, hvad skal man sige, det der handler om opvækst og sån ”.. (Bilag 2:2).

„...” de kan klare lidt mere, voksne der har været i lang tid i systemet på kontanthjælp, de kan bedre klare man laver en fejl... de har i forvejen dårlige erfaringer med systemet, (Bilag 3:1)...

Informanten ønskede altså ikke børne familiearbejdet som det første sted efter endt uddannelse da det *“er alt for sårbart, hvad nu hvis man laver en fejl”* (...) *“jeg skulle ikke ud i det der, være en sagsbehandler der blev hængt ud på tv, og sådan noget...”* (Bilag 3:1).

Skrækken for at havne i et arbejdsfelt, hvor man risikere at udsætte sig selv for et arbejdsområde, som med hendes ord er for *“sårbart”* og, hvor der er risiko for at fejl betyder fatale konsekvenser for et barn. En ydermere risiko for at blive hængt ud til offentlig skue som den skyldige- blev ligeledes nævnt under en af observationerne. Min informant opdager pludselig, at hendes navn står på samtlige sager i hendes nye sagsstamme, dette på trods af at hun på daværende tidspunkt havde været der så kort tid, at hun endnu ikke havde et overblik over alle de nye sager, og slet ikke havde haft fingrene i langt de fleste af dem. Hun havde længe siddet i stilhed, og ordnet administrative gøremål, da hun udbrød :

...”shit, kom lige og se hvor mange sager der står mit navn på, hvis en af dem ender i medierne, er det kun mig, og ikke den gamle sagsbehandler der bliver hængt ud” (Bilag 5:6). Da jeg spørger hende om det med medierne fylder meget for hende, svarer hun : ...*“ ja da meget, det er jo alle socialrådgiveres skræk”* (Bilag 3:7).

Denne opfattelse er i tråd med beskrivelsen af en medarbejdergruppe, som opfatter sig selv som alene, og uden støtte og opbakning fra medierne og *“a general public whose dirty work they do”* (Lipsky 1980: 82).

At det opfattes som selvfølgeligt, at folk der er, eller har været i berøring med systemet *“ alligevel har haft dårligere erfaringer med systemet ”* er ifølge Lipsky (1980) udtryk for en bevidsthed om, at frontmedarbejderen godt ved, at det offentlige system ikke fungerer optimalt, og at fejl er et vilkår, hvorfor arbejdet må udføres så godt som rammerne nu tillader. Informanten som ikke umiddelbart havde mod på børnefamilieområdet som det første job, er altså på daværende tidspunkt, ikke indstillet på at risikere at blive hængt ud for fejl og har ikke mod på at tilhøre den kategori af frontmedarbejdere, der ifølge Lipsky (1980) kun bliver i jobbet, fordi de lærer at navigere og balancere, således arbejdet udføres bedst muligt, under de omstændigheder der nu engang er gældende.

4.2.2. Støtte og usikkerhed

I nedenstående afsnit analyseres på de nyuddannede socialrådgiveres erfaringer med støtte og mentorordning i den første tid på jobbet, og hvilke betydning forvaltningens forventninger og krav, implicit har på denne.

Alle 4 informanter er på forskellig vis mere eller mindre motiveret for at børne og familierarbejdet skal være deres første arbejdsområde efter endt uddannelse, men giver i mere eller mindre grad alle udtryk for at være usikre på, hvad der egentligt forventes af dem inden opstart:

“.. Jeg var lidt i tvivl om hvor meget de forventede man kunne selv, og hvor meget man skulle ha hjælp til” (Bilag 3:2) .

To andre informanter udtrykker det således: *” jeg tror mest jeg havde forventning om at puha nu skulle jeg arbejde 37 timer, det bliver hårdt, jeg tror mest jeg havde negative forventninger faktisk” (Bilag 2:1)*

“ jeg tror egentlig at jeg havde set for mig at jeg ville få en mentor ordning, at jeg sån ville blive taget godt i hånden”...(Bilag 4:1)

Ovenstående citater vidner om nyuddannede socialrådgivere, der i større eller mindre grad er bevidste om at det første job vil blive *” en stor mundfuld at jeg vidste at jeg skulle have alt det ansvar..” (Bilag 2:),* men som også udtrykker en forventning om at blive støttet, og hjulpet den første tid.

Tre ud af de fire informanter havde efter forholdsvis kort tid en fuld sagsstamme, den ene 23 sager efter blot 3 dages ansættelse, som ugen efter voksede til 27. En anden en fuld sagsstamme, allerede på dag to af sin ansættelse.

Tre af informanterne blev alle på forskellig vis lovet en kontaktperson eller en mentor, kun en oplevede at have en sådan tilknyttet de første tre måneder. Hun blev ligeledes opfordret til endelig at spørge om hjælp, og til at bruge folk i det omfang hun havde behov.

En anden fik konstant sit to ugers introforløb afbrudt, da hun istedet blev bedt om at afholde møder i sin nye sagsstamme. Den aftalte sagsgennemgang med hendes teamlederen blev aflyst flere gange, og da mødet endelig blev afholdt, var der blot afsat 5 minutter. Den lovede mentor blev sygemeldt efter 3 dage, og der blev ikke udpeget en ny.

På spørgsmålet om hvorvidt kollegerne stillede spørgsmålstegn ved den manglende mentor, svares:

..”nej det blev aldrig italesat at jeg ikke havde nogen mentor, og der var ingen aftale om at hende der skulle på barsel skulle hjælpe mig, kun at hun skulle gi mig lidt oplysninger om nogen af de sager jeg skulle overtage fra hende, og det er også sådan at senere hen at nogle af mine kollegaer godt har kunnet se at jeg har været presset”...(Bilag 4:2)

Informanten fortæller, at hun specifikt spurgte om muligheden for en mentorordning til jobsamtalen, hvor svaret var at det ville de gerne give hende, men at de desværre ikke havde mulighed for at stille en sådan til rådighed aktuelt. Informanten havde tidligere været i praktik på selvsamme arbejdsplads, og forklarer:

...”jeg tror helt klart at der har været en forventning om at jeg kunne en del mere end de andre nye pga jeg har været her tidligere”... (....) det har været mit held at jeg har kendt mine kolleger i forvejen så jeg er egentlig bare gået fra dør til dør og spurgt om hjælp (Bilag 4: 2 og 3)

På trods af at jobbet er afprøvet i omtalte praktikperiode, er der arbejdsopgaver hun aldrig selvstændigt har prøvet...” *altså en af de store udfordringer for mig i starten, det var det der med at skulle holde borgersamtaler, det havde jeg simpelthen ikke prøvet før”... (Bilag 4:3)*

Informanternes fortællinger om den manglende, eller lidt tilfældige støtte, kan i Andersen og Pors (2014) optik ses som et udtryk for den forventning, der implicit figurerer som et krav om at kunne kunne agere selvstændigt, og i informanternes tilfælde, fra første dag i deres ansættelse. Motivationen til at motivere sig selv (Andersen og Pors 2014) forekommer at blive opfattet som en indlysende del af det at være ny medarbejder, og der bliver ikke ledelsesmæssigt dvælet ved, hvorvidt det nu også er forsvarligt at overbringe ansvaret for en fuld sagsstamme, til en nyansat nyuddannet uden erfaring.

4.2.3. Forventninger og krav

Følgende afsnit søger at sætte informanternes fortællinger om den tvivl og usikkerhed, der præger deres første tid på arbejdsmarkedet, i relation til de forventninger og krav der stilles i den offentlige forvaltning.

Udover det åbenlyse i, at man uanset arbejdsplads og arbejdsområde må være indstillet og forberedt på, at det tager tid at kode og opfange arbejdspladsens forventninger, når man er ny medarbejder, ligger der i Andersen og Pors (2014) forståelse af den offentlige forvaltning flere faktorer i spørgsmålet om *hvad*, der egentligt forventes af en (ny) medarbejder.

Som tidligere redegjort for, fremhæves særligt to faktorer som væsentlige, hvoraf ingen af dem er italesat, men figurerer som særlige koder, som helst skal forstås for at “blive elsket af organisationen” (Andersen og Pors 2014).

Som en del af de hierarkiske kæder den offentlige forvaltning består af, rangerer frontmedarbejderen nederst. Denne plads i hierkiet placerer den nyansatte nyuddannede socialrådgiver i en position, hvor hun qua sin plads, dels skal forsøge at gætte en hvilken som helst intention fra ledet højere oppe i hierarkiet, og dels med Andersen og Pors (2014) beskrivelse, selv skal “melde sig ind”, og hurtigt blive i stand til at følge med i det tempo, som børne og familiearbejdet kræver. Tre af mine informanter har brugt deres praktikperiode i en børne familieafdeling, og er derfor som ovenstående citat viser, udemærket klar over at ansvar, og et højt tempo følger med jobbet.

Det som forekommer at være mest overraskende, og udfordrende for 3 ud af 4 informanter, er den anden faktor som omhandler, at de som lavest rangerende i hierarkiet ikke får klar besked om formål og intention forud for, fx de lovbestemte parthøringsmøder, (Andersen og Pors 2014). Uden denne viden, efterlades den nyuddannede socialrådgiver usikker på, hvorvidt opgaven er tilstrækkelig og tilfredsstillende udført :

...” altså jeg tror det var en udfordring at vide om jeg havde afdækket bekymringen, nu tænker jeg særligt på partshøringerne fordi det var nogle af de første møder, havde jeg afdækket bekymringen godt nok? ”...(Bilag 4:3).

Alle 4 informanter giver generelt udtryk for at være usikker på intentionen bag en række væsentlige dele af arbejdet, hvilket ligeledes omfatter spørgsmålet om, hvilke tiltag og indsatser borgerne må tilbydes:

...”og så var det helt klart udfordrende med alle mulige spørgsmål om hvad vi kunne stille op og, nu sidder jeg jo i enheden ude på (arbejdspladsen navn) og de her familier de ved godt hvad de har af rettigheder og vil meget gerne ha hjælp”.. (Bilag 4:4)

Opsummerende tolkes, at informanterne som nævnt inden opstart i jobbet er bevidste om krav og tempo, som er den ene af de forventninger Andersen og Pors refererer til (2014), men mangler den basale viden om forvaltningens bagvedliggende intention. Udover den manglende viden om den konkrete praksis, som formålet ved et partshøringmøde, eller hvilke former for hjælp borgerne kan og må tilbydes og endelig uvidenhed om gængse arbejdsgange, er de alle, på nær en, stort set ukendte med organisationens overordnede intention, retning og mål. På spørgsmålet om hvorvidt de er bekendt med disse svares:

...” nej det er der ikke, det skinner ikke igennem og jeg er ikke bekendt med strategier, du ved jeg ved et eller andet sted på intranettet der ligger en strategi, men det er ikke noget jeg på nogen måde har haft tid til at sætte mig ind i og det er ikke noget der bliver omtalt”...(....)

...”jeg tror det tætteste vi kommer på sådan noget det er at staben på et tidspunkt kom ud og holdt et lille oplæg omkring at nu skal der være fokus på at alle vores undersøgelser sager screener for traumer, altså du ved, så kommer der lige sådan nogle drop engang imellem, ellers kommer der sådan en omgang nu skal vi lige ha fokus på ICS metoden, men det er meget begrænset...”(Bilag 4:5)

...”nej det ved jeg virkelig ikke, jeg tror den overordnede ambition lige nu er at vaske hænder, altså og det er hele vejen op, det er det simpelthen, og det er det også hvis man læser, og jeg høre rigtig meget om det fra mine borgere af, at den ene tørre det af på den ene og den anden tørre det af på den anden, amen altså, helt ærligt jeg gider simpelthen ikke at sætte mig ind i det, jeg passer mit arbejde og jeg har min faglighed med ind i det, og så længe jeg gør det jeg kan ...” (Bilag 1:12)

Ovenstående citater vidner ikke om, at de nævnte bagvedliggende intentioner om mål og retning er noget der fylder hos informanterne, eller for den sags skyld for den offentlige forvaltning. Som konsekvens overlades de nyuddannede socialrådgivere til selv at omsætte “overordnede eller abstrakte kommunikation til egen kontekst og konkret handlen” (Andersen og Pors 2014: 81). Ovenstående citat tolkes som et sådan forsøg på en konkret handlen. At

affinde sig med omstændighederne, uanset hvor kaotiske og mangelfulde de end måtte være, så længe arbejdet passes, er i Lipskys (1980) optik en måde at opretholde balancen i et komplekst og krævende arbejdsfelt

For de tre af informanterne forekommer det svært at få adgang til den hjælp, der kunne give dem viden, og tydeliggøre de bagvedliggende intentioner for arbejdet :..” *Det lidt svært sådan lige at få booket min leder, der er ikke så mange huller i kalenderen “... (Bilag 4:4).*

En anden mulighed for at lære og tilegne sig den nødvendige viden som nyansat er fx ved gruppemøderne, hvor resten af kollegagruppen er samlet, med henblik på at udveksle perspektiver og viden. Til spørgsmålet om hvorvidt mine informanter har deltaget i denne type møder svares ...” *jeg tror faktisk ikke vi nåede at have sådan et møde imens jeg var der”...(Bilag 2:4).*

En anden fortæller at hun simpelthen ikke har tid til at deltage:

..” *er det blevet sådan at jeg har så travlt at jeg har været nødt til at lave aftaler med min leder om at jeg ikke kommer med til de her sagsmøder, fordi jeg har brug for tiden til og kunne lave andet sagsarbejde”... (Bilag 4:4).*

Til spørgsmålet om hvordan lederen forholder sig til den manglende deltagelse svares : (...).
..” *det har faktisk været lidt en opfordring fra deres side”.. (ikke at deltage) (Bilag 4:4)*

Informanternes fortællinger giver et billede af at de, på trods af manglende viden om arbejdspladsens mål og intention, på bedst mulige måde vedbliver at søge hjælp. En føler sig godt støttet af at være den eneste nye i gruppen, hvilket får den betydning at hjælpen er lettere tilgængelig, end for de andre tre informanter ..” *da jeg startede var jeg den eneste nye i gruppen i sådan et stykke tid...()....og det var ret rart for så var der lidt mere overskud (Bilag 3:3)*

For de tre andre er det ikke helt så enkelt, deres fortællinger vidner om, at det er svært at få hjælp, når arbejdsopgaver og arbejdsgange er uklare :

..” *altså jeg spørg den der ser mindst stresset ud”.. (Bilag 1:6) ...”men det er jo ikke nemt at vide fordi jeg ikke er blevet lært op i systemet, så det har været sådan lidt gætværk”..(....)*

“altså gældende arbejdsgange, det er egentlig sådan mest det, jeg har jo egentlig selv opsøgt nogle ting, fx fundet ud af krisehåndtering og sådan noget”.. (Bilag 1:8)

Opsummerende kan der med udgangspunkt i ovenstående citater argumenteres for, at informanterne ikke blot lever op til kravet om at følge med i tempoet, på trods af de er nye og ukendte med arbejdsopgaverne. De udviser også selvstændighed, og tilstrækkelig “motivation til at motivere sig selv” (Andersen og Pors 2014: 214) i jagten på den viden, som ikke italesættes og som ikke forekommer at være let at komme i besiddelse af.

Denne motivation er en tredje faktor, som implicit kræves af medarbejderne i den offentlige forvaltning. Evnen til at “optimere sin tilpasning og ydeevne, således man fremstår tilstrækkelig værdifuld for organisationen” (Andersen og Pors 2014).

Set i lyset af de krav Andersen og Pors (2014) definerer som afgørende for, det de kalder *indmeldelse*, tolkes det at alle 4 informanter gør et ihærdigt forsøg på netop at efterleve disse krav

4.2.4. Magt

Følgende afsnit har til formål at fremanalysere hvilke andre magtstrukturer og styringsmekanismer, der influerer på de nyuddannede socialrådgiveres arbejdsliv.

Som ovenstående afsnit illustrerer udspiller magt sig i den offentlige forvaltning sig blandt andet som uigennemskuelig kommunikation, og ikke italesatte intentioner. De nyuddannede socialrådgivere efterlades som konsekvens alene i søgningen efter organisationens mål retning og intention. Magt er ifølge Andersen og Pors (2014) den offentlige forvaltnings særlige sprog, hvilket viser sig på forskellige måder.

Socialrådgivere har ingen egentlig egenkompetence, hvilket i praksis betyder at alle beslutninger, både dem af økonomisk karakter, og dem uden, skal bevilliges og godkendes af ledelsen. Måden dette er organiseret på er forskellig fra arbejdsplads til arbejdsplads, ligesom informanternes erfaringer med disse bevillings og godkendelsesprocedurer opfattes forskelligt :

..”det er jo også sådan noget krævede noget, jeg har ikke haft noget på visitationen endnu selvom jeg har nogle der ligger, men det er bare et omfattende stykke arbejde, hvor man sådan tænker at der er jeg simpelthen ikke lige nu, jeg har nogle andre ting, tro det eller ej der er vigtigere, jeg ved godt at de får ingen hjælp før jeg har visiteret dem til de her

forskellige ting eller søgt hos visitationen, du skal jo ind og stå skoleret overfor 5 mennesker og så skal de sige ja eller nej til at jeg kan give praktisk pædagogisk støtte eller hvad fanden det nu kan være”.. (.....) jamen jeg har jo ikke en skid og skulle have sagt, jeg kan kun foreslå noget og så sidder der 4 ledere der kan sige, dur ikke væk, eller de kan sige ja gør du bare det, så på den måde føler jeg faktisk ikke jeg har myndighed”... (Bilag 1: 9 og 11)

På samme spørgsmål om hvordan disse bevillingsmøder opleves, svarer en anden informant:

..” Meget stille og rolige, det var også på skype, og så var der de tre ledere der var i huset, områdechefen og så måske en eller to andre, og ja, de var søde og rare, jeg fremlagde det jeg synes og de sagde yes det er fint, men der var så også lige en usagt regel om at man har lige været fordi sin egen leder med det først, så hun havde ligesom sagt ja til den visitation”... (Bilag 2:6)

Umiddelbart kan det antages, at denne fratagelse af mulighed for selvstændigt at træffe en faglig beslutning ikke harmonerer med beskrivelsen af kompleksiteten i forvaltningens styringsmekanismer, hvor der ifølge Andersen og Pors (2014) netop er krav om selvstændighed og evnen til at tænke ud af boksen.

Men kravet er langt fra ensidigt, idet kompleksiteten og paradokset netop består i det parallelle krav om lydighed, eller som Andersen og Pors (2014) beskriver dette modsatrettede styringssystem: “gør som jeg siger” og “vær selvstændig” (Andersen og Pors 2014: 229)

Et eksempel på hvordan dette styringssystem kan påvirke den nyuddannede socialrådgiver, illustreres ved en observation, hvor min informant kommer tilbage fra et bevillingsmøde og har fået afslag på bevilling af en aflastningsfamilie til en presset og udsat familie. Der blev på mødet opfordret til, at der kan søges igen, såfremt familiens situationen ikke bedres:

Vi sidder lidt i stilhed, og Inge siger pludselig at det nogen gange er det værste ved jobbet, at hun ofte ikke føler at hun gør nok, og at der simpelthen er så mange familier der har det svært, at det nogen gange føles helt uoverskueligt, og så det svært når hun får nej på bevillingsmøderne, og ikke ved hvad hun så skal gøre istedet for. Hun sukker lidt, og siger at hun havde lovet sig selv at ringe den mor op der har søgt om aflastningsfamilien, men at hun ikke ved hvad hun skal sige til hende (Bilag 5: 6).

Der kan være mange årsager til, hvorfor det indstillede ikke blev bevilget, ligesom sagens detaljer er ukendte og ikke relevante i nærværende sammenhæng. Observationen er medtaget som et eksempel på, hvad min informant *gør*; og *hvordan* hun *gør*; hvilke var de to valgte opmærksomhedspunkter, forud for observationerne.

I Andersen og Pors (2014) optik befinder min informant sig midt i det ovenfor nævnte paradoks. Hun skal på den ene side rette sig efter bevillingsudvalgets beslutning, og da der ikke foreslås andet alternativ, end at der kan søges igen på et senere tidspunkt, efterlades min informant i en situation, hvor hun selv skal finde på et egnet alternativ. I omtalte situationen kan hun ikke komme i tanke om et alternativ, hvilket betyder den forestående telefonopringning forekommer ubehagelig.

Som citatet illustrerer, ved min informant ikke hvad alternativet kunne være, og med Andersen og Pors (2014) definition af forventninger in mente, lever hun derfor ikke op til de tidligere nævnte krav om at udvise selvstændighed, og deraf tilstrækkelig motivation for at tænke ud af boksen.

Såfremt afslaget er et udtryk for, at der skal strammes økonomisk op i den offentlige forvaltning, og derfor skal minimeres i de indsatser der bevilliges, kan ovenstående eksempel ligeledes uddybes ved hjælp af en anden faktor i Andersen og Pors (2014) definition af styringens og magtens forskellige mekanismer og udtryk.

Ifølge Andersen og Pors (2014) er det ikke de styrende selv, der reducerer forskellen, men derimod de styrede. Kravet om minimering bliver blot stillet til rådighed for de styrede.

I relation til ovenstående eksempel betyder dette konkret, at det er de nyuddannede socialrådgivere, der skal udføre besparelsen i praksis, og derfor også er dem der viderebringer et evt afslag til borgerne, hvilket jvf. eksemplet, kan forekomme udfordrende og uoverskueligt, særligt i nærværende eksempel, hvor afslaget skal meddeles til en presset og sårbar familie.

Andersen og Pors (2014) forklarer ovenstående mekanismer som følge af en udvikling, der konstant kræver svar på, hvordan styring i den offentlige forvaltning kan forvaltes, når kompleksiteten vokser og udvides, og hvor det samtidig er nødvendigt, at få de "mangartede aktiviteter og dele til at hænge sammen i helheder" (Andersen og Pors 2014: 79). Spørgsmålet bliver som det udtrykkes " kan man håndtere mere kompleksitet ved i højere grad at forlade sig på selvstyring" (Andersen og Pors 2014 :79). Dette kan naturligvis ikke

besvares ved hjælp af ovennævnte eksempel fra praksis, men det kan tolkes at mekanismerne i forholdet styring / selvstyring udfordrer de nyuddannede socialrådgivere.

4.2.5. Ledelse

Følgende afsnit søger at analysere, hvorledes informanternes erfaringer med ledelse på deres respektive arbejdspladser har indflydelse på, hvordan de føler sig støttet og set i den første tid.

Det komplekse ledelsesregime (Andersen og Pors 2014) har betydning for, hvordan der ledes i den offentlige forvaltning og deraf, hvordan denne ledelsesform udspiller sig i praksis.

Til spørgsmålet om forholdet til ledelsen på informanternes arbejdspladser svares:

...”altså hvis man kan finde dem er den fin, ej det ved jeg ikke, jeg tror det er sådan lidt forskelligt, jeg har ikke, jeg opsøger dem med vilje ikke, eller rettere så lidt som overhovedet muligt, fordi jeg har følt mig afvist fra dag et”.. (Bilag 1: 10)

En anden udtrykker, at ledelsen mest bruges til afklaring af, hvorvidt der skal opstartes en undersøgelse på et pågældende barn, disse afklaringer oplever informanten at have adgang til:

...”nej jeg kan godt bruge dem, men jeg bruger dem nok mere til praktiske lidt hurtige spørgsmål, hvordan gør man lige det her eller hvordan er det lige med det her, hvor man kan sige at vi har jo ingen bevillingskompetence så alle bevillinger er jeg ligesom nødt til at få ind forbi min leder”... (Bilag 4:5)

Samme informant oplevede ikke, at der blev taget hånd om hende, da hun følte sig overbelastet, på trods af hun flere gange havde gjort ledelsen opmærksom på det. Ved et personalemøde hvor der bliver talt om trivsel blandt de nyansatte medarbejdere, “*ku jeg godt mærke at det blev lidt for meget for mig fordi jeg bare var så presset så der blev jeg faktisk rigtig ked af det*” (Bilag 4: 9). Informanten oplever efterfølgende omsorg og interesse fra sine kollegaer , “*men det var ikke noget der gjorde at min leder kom og snakkede med mig, på trods af at jeg ved hun fik det fortalt at jeg var blevet ked af det*”...

Da der stadig ikke er nogen fra ledelsen der henvender sig, opsøger hun selv den faglige koordinator:

(.....) jeg synes hun skulle vide at jeg var blevet ked af det og at det altså var fordi at jeg havde alt for meget og så sagde hun at det kunne hun godt forstå jeg var blevet fordi jeg havde uden tvivl alt for meget, men det er først i går at der sådan er kommet en løsning på det, og det her er nok 3 måneder siden “... (Bilag 4: 10)

En tredje informant er meget glad for sin daglige leder, som hun beskriver som virkelig dygtig og grundig. Informanter værdsætter grundigheden, men føler sig af og til presset over den:

(...) “det der nok nogen gange kan være lidt svært men det er jo selvfølgelig også den måde vi arbejder på det er at hun nogen gange er så grundig at hun også nogen gange kommer til at presse os yderligere men det er jo klart fordi hun er jo også teamleder og de bliver jo også dømt og vejret på hvordan deres sagsbehandlere arbejder, overholder de fristerne, hvor mange sager kan vi lukke, hvor mange af dem kommer igen og alle de her ting, hvor mange klager får vi og sådan noget, men det er jo også en balance og der syntes jeg at jeg mange gange har givet udtryk for at både sagerne i sig selv kan være svære men altså hun er ret forstående nogen gange når det kommer til antallet af sager”.....()... (Bilag 3: 7)

Informanten føler sig af og til presset til at udføre dele af arbejdet, som hun synes er svært og kan godt se, at det også er en måde at støtte hende i at kaste sig ud i det svære, og efterfølgende erfare at hun godt kan. Andre gange bliver hun dog i tvivl om, hvornår det er tilladt at sige fra:

(...) “men der har jeg nogen gange tænkt om jeg godt ku kræve af hende og sige at denne her sag har faktisk været lidt for svær for mig, og jeg havde måske lidt ønsket at du havde hørt lidt på mig da jeg sagde det, da vi snakkede om det til den 4 sagsgennemgang, men kan jeg godt tillade mig og gøre det, eller er det også min pligt som sagsbehandler at skulle kunne gøre, altså hvor meget skal jeg kunne gøre og hvor meget skal jeg ikke kunne, men altså vi har virkelig været heldig med ledelsen”.... (Bilag 3: 7)

De nyuddannede socialrådgivere er jvf. ovenstående citater udfordret af forskellige former for hel, eller delvis fraværende ledelse. En informant føler sig ikke hørt efter hun gentagende gange har fortalt, at hun er presset over en for stor arbejds mængde. En anden beskriver sin

leder som dygtig og grundig, men føler sig også af og til presset til at udføre arbejdsopgaver, hun ikke føler sig klar til, og bliver efterfølgende i tvivl om hvorvidt det er okay at sige fra.

Fravær af ledelsesmæssig omsorg og opbakning kan formentlig forklares med travlhed, hvor alle ihærdigt forsøger at følge med tempoet og navigere i det krydspres, som jo netop er kendetegnet ved for stor arbejdsbyrde, og for få ressourcer (Lipsky 1980).

Ligeledes kan fraværet ifølge Andersen og Pors (2014) forklares som del af en udvikling, hvor den stigende kompleksitet som medarbejderen skal navigere i, i relation til lydighed / selvstændighed, ligeledes er gældende for lederen, med spørgsmålet om hvornår der skal styres, og hvornår der skal styres til selvstyring.

Opfattelsen og spørgsmålet om ansvar spiller ligeledes en rolle, som kan forklare den fraværende ledelse, idet ansvar ifølge Andersen og Pors (2014) ikke opfattes som noget man som medarbejder tildeles, men noget man derimod *selv* har ansvar for at opsøge, hvilket er i tråd med kravet og forventningen om at agere selvstændigt, også selvom man er nyuddannet.

Lederen der presser sin medarbejder til at overskride sine grænser for, hvad hun egentlig synes hun formår, kan forstås som de implicite krav som fordre at lederens primære opgave er at "lede til selvledelse", og hele tiden skubbe til den grænse, der i sidste ende skal være med til at forme den medarbejder, som passer til organisationen.

Disse ovenstående udviklingstendenser der følger med den *superviserende forvaltning* tolkes som mulige svar på, hvorfor medarbejderne, udover den førnævnte travlhed, oplever at ledelsen er delvis eller helt fraværende, hvilket ifølge Andersen og Pors (2014) altså betyder at alle led i den føromtalt hierarkiske kæde påvirkes.

4.3. Analysedel 2

Problemformuleringens andet underspørgsmål; *Hvilke mekanismer og strategier benytter de nyuddannede sig af, i håndteringen af det daglige arbejde*, vil på samme måde som i analysens første del, tage udgangspunkt i de temaer der er dannet på baggrund af empirien, og som er relateret til ovennævnte underspørgsmål.

Nærværende analysedel tolker og analyserer på de mekanismer og strategier de nyuddannede socialrådgivere benytter sig af. Ved at anvende særligt Lipskys begreber *krydspres*, og de to former for *afværgemekanismer*, samt dele af kompleksitets perspektivet, fremanalyseres der ny mening og perspektiver på, hvorledes de nyuddannede socialrådgiveres erfaringer kan forstås i relation til håndteringen af arbejdet - og dem selv. Dette er problemformuleringens andet spørgsmål.

4.3.1. Borgeren

Udviklingen i måden den offentlige forvaltnings kompleksitet øges har betydning for synet på borgeren, og i forlængelse måden den professionelle forventes at agere i relation til borgeren. Nedenstående afsnit søger at fremanalysere informanternes erfaringer med borgerne, med udgangspunkt i opfattelsen af borgeren som den *aktive*. Derefter følger et afsnit, hvor den professionelles ageren som den coachende sættes i relation til borgerens position.

Ingen af informanterne har som tidligere nævnt erfaring med borgersamtaler inden de starter i deres første job. Mens en synes interaktionen med borgerne var den letteste og mest berigende del af arbejdet i den første tid, havde de andre informanter blandede oplevelser med disse møder:

..(...) det er ikke dem alle sammen der er lige sjove, det er jeg godt klar over, men jeg kan rigtig godt lide denne her kontakt med børn, og jeg kan rigtig godt lide at skabe den her tillid, og det går begge veje, havde jeg nær sagt, børnene de tager så godt imod mig, men altså jeg har altid undervist børn i gymnastik så jeg er jo vant til at snakke med børn om alt muligt”...(Bilag 1: 4)

En anden informant fortæller om erfaringer med borgermøder:

... ”ja, det primære var forældrene faktisk, altså konfliktniveauet mellem forældrene og mellem mig og forældre, og faktisk tror jeg at det jeg blev hårdest ramt af det var de meget ressourcestærke forældre som gik meget hårdt til mig, sån ifht at være manipulerende og konfliktsøgende. Så dem med højt konfliktniveau det var faktisk dem jeg synes var sværest og håndtere”... (Bilag 2: 3)

...” En samtale jeg havde med en mor der var rigtig svær at føre en samtale med for hun var meget manipulerende og skrev alt ned jeg sagde”.... (Bilag 2: 4)

Borgere som er i kontakt med en børne- og familieafdeling er det naturligvis af mange årsager, ligesom der er stor variation i dem som ønsker og insisterer på hjælp, og dem som ønsker at være hjælpen foruden. Nedenstående er et lille udpluk af en observation, hvor jeg deltog som observatør til et møde min informant havde med en mor. Forvaltningen havde vurderet, at morens ældste barn havde akut behov for psykologisk behandling, da barnet udviste tydelige tegn på mistrivsel, efter at have overværet vold mod moren, og ligeledes selv gentagne gange været udsat for voldelige, og traumatiserende handlinger. Moderen ønskede ikke forvaltningens hjælp, og endte med at forlade mødet uden at indvillige i den foreslåede behandling til sit barn:

Mor er afvisende og fâmelt, og ønsker egentligt bare at sagerne vedrørende hendes børn afsluttes så hun kan “ få fred”...(.....) da hun på et tidspunkt spørger moren om hun har lyst til at tænke over de forskellige tiltag forvaltningen gerne vil iværksætte til hendes barn, og vende tilbage telefonisk når hun har tænkt, rejser moren sig op, og meddeler at der ikke er noget at tænke over, hvorefter hun forlader mødelokalet. (Bilag 5: 4).

Forvaltningen har ikke mulighed for at iværksætte psykologisk behandling til et barn (eller dem selv), såfremt der ikke indvilliges i den tilbudte hjælp. Med mindre bekymringsgraden er så alarmerende, at det vurderes nødvendigt at anvende den del af serviceloven der giver mulighed for at iværksætte hjælp uden samtykke, er det altså op til forældremyndighedens indehaver at sige nej tak (Serviceloven 2019).

Nærværende analyse er ikke rettet mod servicelovens bestemmelser, ej heller hvorvidt man som forældre har ret til at sige nej til behandling af eget barn, men fokuseres på Andersen og Pors (2014) beskrivelser af, hvorledes synet på borgeren har ændret sig i takt med

udviklingen, fra den *passive* til den *aktive* borger, og hvilken betydning dette syn også indebærer.

Præmissen for hvornår det er tilladt for den offentlige forvaltning at interagere i en familie uden samtykke, afhænger naturligvis ikke *kun* af, hvordan man som samfund opfatter borgerens pligt og ret til selv at definere sin problemstilling. Dette etiske spørgsmål om statens indblanding, indeholder mange mulige svar. Men det tolkes, i relation til ovenstående observation, at parallelt med opfattelsen af borgeren som værende den *aktive* borger, “bliver det dobbelt, og problematisk for forvaltningen at fastholde retten til at definere borgerens problem” (Andersen og Pors 2014). Eksemplet fra observationen illustrerer således endnu en kompleksitet, i styrings kontra selvstyrings mekanismerne.

4.3.2. Myndighedsrollen

Med udviklingen af synet på borgeren følger også en ny opfattelse af rollen som professionel, og deraf en ny opfattelse af hvorledes denne rolle skal forvaltes, og hvad den skal kunne, i interaktionen med borgeren (Andersen og Pors 2014). Myndighedsrollen indeholder et utal af komplekse og modsatrettede faktorer, ligesom det kræver tid og træning at påtage sig rollen. Følgende afsnit omhandler, som tidligere nævnt, informanternes erfaringer med den myndighedsrolle, de alle fire har i kraft af deres ansættelser og deres ageren, i relation til denne.

Til spørgsmålet om hvordan de har det med myndighedsrollen svares :”*det er at møde de der mennesker hvor de er ... (....) “ nej altså det føler jeg egentligt at jeg har styr på* (Bilag 1:11)

En anden fortæller:

...” så jeg synes tit i de der samtaler at man skal virkelig sån, de er mange ting man skal have for øje hele tiden hvis det skal være en god samtale, der skal både være nogle gode spørgsmål og der skal også være nogle reflekterende spørgsmål og der skal også være, man skal også være lidt kritisk for ligesom at udfordre dem lidt, man skal også være imødekommende og anerkendende og forstående og smilende, man skal være det hele og man skal samtidig holde det hele indenfor en time”...(.....) “ jeg synes det skifter lidt i perioder hvornår, så er der nogen samtaler hvor der har været rigtig god stemning og de har følt sig trygge og så har jeg til gengæld glemt at spørge om rigtig mange ting”.(.....)...”det er jo et arbejdsmiljø som jo

også kræver at, altså man skal jo nærmest ha de evner eller hvad kan man sige, altså det er jo sådan en hel videnskab i sig selv hvordan man arbejder på den måde fordi, det strider jo også lidt imod den måde vi gerne vil arbejde på fordi der er så mange frister og der er så mange sager”.. (Bilag 3: 8 og 9)

Ovenstående eksempler illustrere at begge informanter søger det gode samarbejde . Borgerne skal føle sig trygge, og “*mødes der hvor de er*” (Bilag 1: 11). Det vægtes at være imødekommende og forstående, og huske at smile imens.

Følgende er en kort beskrivelse af min observation af det tidligere nævnte borgermøde. Mit fokus i disse observationer, er som redegjort for i metodeafsnittet, hvorledes min informant henholdsvis *gør*, og *hvordan* hun *gør*:

Jeg så Inge på alle mulige måde prøve at være venlig imødekommende, anerkendende og forstående, og en mor der ikke ønskede at blive mødt med nogen af delene, hun ville med hendes egne ord “ bare være i fred”.

Jeg havde lagt mærke til at Inges frustration over at moren ingenting ville, steg i takt med den tydelige og kontante afvisning: Hun fik ikke lavet den anamnese på familien da moren ikke “ gad fortælle flere sagsbehandlere sin historie”, og hun fik hende ikke overbevist om at hendes børn udviste så tydelige tegn på mistroivsel, at det ville være en god ide at sige ja til den hjælp og støtte, forvaltningen er forpligtet til at iværksætte. Inge reagerede ikke på noget tidspunkt med irritation, men blev mere pleasende og anerkendende i takt med afvisningen. Under det timelange møde er det mest Inge der taler, og da hun på et tidspunkt spørger moren om hun har lyst til at tænke over de forskellige tiltag forvaltningen gerne vil iværksætte til hendes børn, og vende tilbage telefonisk når hun har tænkt, rejser moren sig op, og meddeler at der ikke er noget at tænke over, hvorefter hun forlader mødelokalet.

(Bilag 5:4)

Ifølge Andersen og Pors (2014), er det som tidligere redegjort for, et vigtigt opmærksomhedspunkt at den professionelle fremstår anerkendende og imødekommende, med det formål at hjælpe borgeren til at definere sit problem, således det stemmer overens med den vurdering, forvaltningen allerede har foretaget. Den tidligere beskrevne kompleksitet vedrørende styring kontra selvstyring udspilles altså også i denne sammenhæng, hvor frontmedarbejderen i kraft af en coachende tilgang forsøger at styre borgeren til selv at styre.

Eksemplet illustrerer, hvorledes informanten ihærdigt forsøger at skabe det, Andersen og Pors (2014) kalder *samsyn*, hvor de *sammen* definerer problemet og løsningen derpå. Dette lykkes ikke i ovenstående eksempel, da borgeren insisterer på at blive ladet i fred, og i takt med denne afvisning øges informantens anerkendelse af borgeren.

Som Andersen og Pors (2014) påpeger, bliver det problematisk for den professionelle både at agere med personlig empati og indlevelse, samtidig med at opfylde sin myndighedsrolle, som netop kræver autoritet. Ovenstående observation illustrerer, hvor vanskelig den balancegang er i praksis, hvilket ikke bliver mindre problematisk, når man er ny og uerfaren (Lipsky 1980)

4.3.3. Håndtering

Som citaterne og observationen illustrerer, er der som tidligere nævnt, stor variation i hvorfor borgerne er i kontakt med en børne og familieafdeling. Nogle borgere henvender sig selv for at få hjælp, og kan både være krævende og insisterende, i forhold til hvilke indsatser de ønsker iværksat. Andre borgere er tilknyttet uden at ville være det og ønsker blot at blive fri for den offentlige forvaltnings indblanding i deres liv.

Nedenstående er eksempler på, at der ligeledes er variation i, hvordan informanterne håndterer at stå i midten af det krydspres, som kendetegnes ved for stor arbejdsbyrde og for få ressourcer til at håndtere den (Lipsky 1980).

Følgende to uddrag er fra observationes tredje dag, hvor informanten taler om sine sager:

Inge siger at det nogen gange er det værste ved jobbet, når hun ikke ved hvad hun skal sige til familierne, hun fortæller at det er vigtigt at hun har et godt forhold til dem, men at de tit bliver sure på hende, og at hun hader der del, og ikke ved hvad hun skal gøre når det sker, da det er svært at forklare forældre der er så pressede, at de ikke kan få den hjælp de ønsker. Hun sukker lidt, og siger at hun havde lovet sig selv at ringe den mor op der har søgt om aflastningsfamilien, men at hun ikke ved hvad hun skal sige til hende, og derfor bliver ved med at udskyde det (Bilag 5:6)

Imens vi taler afbrydes Inge af endnu en telefon, hun kigger lidt undskyldende på mig, og siger at hun lige er nødt til at tage den. Efter samtalen fortæller Inge at det er sådan en sød far, som i perioder ringer dagligt. Hans to drenge har været anbragt i en del år, og det er nu besluttet at de skal hjemgives til ham. Da faren ikke har haft drengene boende i mange år, er han usikker på om han kan gøre det godt nok, og er utålmodig på om der snart er svar på den lejlighed han er indstillet til, han kan ikke have sine børn boende i sin nuværende da det kun

er en meget lille lejlighed. Inge har rykket boligkontoret mange gange, men hidtil er der ikke kommet en ledig lejlighed, som faren kan tilbyde (Bilag 5: 6)

Ovenstående eksempler illustrerer, hvordan der formentlig ubevidst og af forskellige grunde, er forskel på hvornår man tager en telefon, eller vender tilbage til en borger der har ringet mange gange.

Ifølge Lipsky (1980) er netop *prioritering* en nødvendig konsekvens af ikke at have tid og ressourcer nok til at behandle alle borgere med samme engagement, såfremt man forsøgte, ville netop fleksibiliteten forsvinde.

Faren, som informanten i perioder giver sig tid til at tale med dagligt, beskrives som “sød”, hvor moren som forgæves har ringet flere gange, og som informanten ikke får ringet tilbage til, beskrives som en der “*tit bliver sure på hende*”. Lipsky (1980) pointerer, at borgere som udviser en respektabel, og i dette tilfælde *sød* adfærd, ofte bliver prioriteret frem for dem, der f.eks fremtræder *sure*.

Eksemplet med faren der ofte tales med, og som venter på en lejlighed der *er* bevilliget, forekommer at have karakter af det Lipsky (1980) kalder *creaming*. Logikken i Lipskys (1980) poienter er ganske enkelt, at det er mere attraktivt at prioritere sager, hvor der med den iværksatte indsats, anes en succes.

At skulle meddele et afslag til en familie, hvis situation i forvejen er uholdbar og sårbar, og for hvem det ansøgte formentlig ville have betydet en forskel, høre med til den svære del af socialrådgiver jobbet. Det formodes at være endnu sværere at skulle netop dette, når man er ny og uerfaren, idet man som nyuddannet formentlig stadig mangler både personlige, og faglige ressourcer til at interagere med borgerne, særligt i svære sammenhænge (Lipsky 1980).

På samme måde som informanterne benytter sig af forskellige mekanismer, har den offentlige forvaltning ligeledes forskellige måder at afværgе arbejdsbyrden (Lipsky 1980).

Når der gentagne gange gives afslag på en ansøgning om f.eks en aflastningsfamilie, med beskeden om at der kan ansøges igen, såfremt familiens situation ikke bedres, kan det tolkes at forvaltningen ligeledes benytter sig af en afværgemekanisme, som Lipsky (1980) benævner *rationering*. Ved flere gange at afvise en ansøgning, rationeres og begrænses arbejdsmængden, fordi borgere formentlig til sidst opgiver overhovedet at søge (Lipsky 1980)

På spørgsmålet om hvordan myndighedsrollen opfattes og håndteres, fortæller en anden informant:

...”jeg har fået tilkendegivelser fra en familiebehandler at, som har skrevet til mig at familien virkelig føler sig mødt, og det synes de simpelthen er så rart at de både har følt sig mødt og lyttet til for en gangs skyld i det her system, og det er de rigtig rigtig glade for”... (Bilag 1: 12)

Borgeren har naturligvis formentlig følt sig både hørt og mødt, men ifølge Lipsky (1980) har frontmedarbejderen ofte behov for netop at opfatte og italesætte, at der gøres et godt stykke arbejde. Dette behov er relateret til en måde at overkomme en uoverskuelig arbejdsbyrde, og en måde at kompensere for utilstrækkelige rammer og vilkår.

4.3.4. Overarbejde og bekymringer

Alle fire informanter fortæller at de ofte bliver på jobbet efter arbejdstid, møder før kollegerne om morgenen, og har masser af overarbejde på kontoen. En af informanterne er fast besluttet på at arbejdet ikke skal have lov til at fylde, når hun kommer hjem, mens de andre tre giver udtryk for at jobbet fylder, også uden for arbejdstiden. Nedenstående omhandler informanternes erfaringer og håndtering af et job der ikke forekommer at kunne nås indenfor den normerede arbejdstid.

...” det betyder at jeg har meget overarbejde, altså vi køre med flekstid ik, men derfor kan man jo hurtigt få skrabt en del sammen, det har jeg i hvert fald fået, jeg synes ofte jeg bliver siddende længe efter jeg har fri”... (Bilag 4:8)

En anden fortæller:

...”det svinger rigtig meget, rigtig rigtig meget, men jeg kan mærke ret tit om morgenen, og det er jo faktisk lidt et dårligt tegn, så vågner jeg og tænker puha, og så kommer jeg herhen og så er det faktisk okay, og det er jo virkelig spændende, alle vores opgaver er jo virkelig spændende men jeg synes det er tungt”..(....) “jeg møder gerne 9, men altså jeg kan godt blive til klokken 17, 18, ja det kan jeg godt, men det er eddermame rart at få ordnet nogle af de der sidste småting, de der små notater og sådan noget, og så er det også det værd synes

jeg nogen gange at blive det ekstra....(...).. “men ja det fylder ret meget og det er jo også noget man skal lære, man skal lære at ku leve i det her, man ku sidde her 24/7 “...(Bilag 3: 13)

Arbejdsbyrden italesættes som noget man skal lære at navigere og finde en balance i, men hos nogle er det svært netop at navigere i dette, og det kommer til at fylde efter arbejdstid:

...”ja altså jeg vil sige at jeg tror jeg brugte min tid fra jeg fik fri indtil jeg skulle møde dagen efter på at gå og ha ondt i maven over de møder jeg skulle ha idag, eller ondt i maven over samtaler eller ondt i maven over jeg ikke vidste hvad jeg skulle gøre, og jeg synes jeg havde prøvet at spørge men ikke fået klart svar, så det var mig der skulle vurdere det, så ja rigtig mange åhh nej åhh nej, bliver de nu sure eller hvad sker der, og gør jeg nu det rigtige, ja bekymringer”... (Bilag 2.8)

(.....)...”det synes jeg faktisk, langt størstedelen af tiden at jeg er rigtig god til, det har faktisk ikke været så meget det der har fyldt, men det har været det med hvor travlt man har, alle de der sån har jeg nået at skrive notat på det her”...(...)... “men det er mere hvis jeg har haft lidt ondt i maven så har det været over presset”... (Bilag 4:8)

På nær en af informanternes fortællinger, forekommer det i de fleste tilfælde ikke at være selve indholdet i sagerne, der påvirker og fylder efter arbejdstidens ophør, men i højere grad alt det der ikke er muligt at nå, og som risikerer at blive glemt fordi der er for travlt. Og endelig bekymringen for hvorvidt de beslutninger og vurderinger informanterne har foretaget på egen hånd, nu også er de rigtige.

De forsøger alle fire at leve op til kravet om konstant at følge med i det tempo organisationen dikterer, hvilket sammen med evnen til at konstant at omstille sig, og fra dag et, at kunne arbejde selvstændigt, er det der kræves af medarbejderne i den offentlige forvaltning (Andersen og Pors 2014), og som forekommer at afstedkomme både ensomhed bekymringer og usikkerhed, hvilket følgende afsnit omhandler.

4.3.5. Usikkerhed og ensomhed

Alle fire informanter giver mere eller mindre udtryk for at have gode kollegaer, men der er hverken tid eller overskud til at høre om kollegaernes sager, og der forekommer heller ikke at være overskud til at bemærke, når en nyuddannet kollega er ved at drukne i en al for stor arbejdsbyrde. Ligesom det heller ikke fremstår som om der er et fællesskab, hvor de indvier hinanden i det der er svært. Nedenstående søger at fremanalysere på det kollegiale fællesskab, og endelig ledelses håndtering af det, der forekommer at være svært og udfordrende for informanterne:

“ jeg har sat mere pris på er at vi som kollegaer får et rum hvor vi kan sidde og snakke, vi starter gerne vores supervision med at vores supervisor tar sådan en runde og spørg hvordan vi hver især har det og hvad fylder og hvad har vi tænkt siden sidst og det sætter jeg pris på fordi det er bare ikke noget vi har, vi har faktisk her for nylig prøvet at implementere at vi skal ha personalemøde en gang om måneden og det er lidt sjovt når vi sætter os ind ved det bord er der ingen der ved hvad de helt skal sige fordi der er ingen der er vant til at snakke om hvad der rør sig hos hinanden” (...) må jeg jo ærligt indrømme at det godt kan gi mig en følelse af at måske har de andre ikke overskredne frister og jeg ved at jeg er en af de første der møder og en af de sidste der går hjem, og at jeg er den eneste nye der har fået en fuld sagsstamme (Bilag 4:7 og 9)

“man kan sig at den kollegiale opbakning er der men det er bare ikke altid at der lige er tid til det fordi de jo også har deres egne sager og flere sager og mere travlt”. (Bilag 2: 4)

Ovenstående eksempler på de kollegiale miljøer hvor man ikke rigtigt ved, hvordan det står til hos kollegerne, og hvor der heller ikke er skabt nogle rammer, hvor det er naturligt og almindeligt at tale om det, kan tolkes som endnu en måde at navigere i det krydspres Lipsky (1980) taler om.

Medarbejderne indordner sig under vilkårene, og alle forsøger på hver sin måde at finde balancen, og gøre det så godt de kan, uden at vide at de andre gør det samme.

På spørgsmålet om hvordan ledelsen håndterer travlheden:

....”jamen i en periode, jeg tror omkring oktober november fik vi at vi at vide at der var fokus på vi havde så afsindigt travlt så nu måtte vi godt, eller sån, det var i hvert fald i højere grad

okay at vi havde røde tal, men så lige pludselig så var det som om vinden blæste i en anden retning og så var det lige pludselig ikke længere okay, og jeg synes at jeg har råbt højt længe omkring at jeg har en del overskredne frister, og det er først her for nylig at det er rigtigt gået op for ledelsen hvor meget jeg havde på min pind og der blev lavet en ordning, hvis man kan sige det sån, med at der er to af mine kollegaer som hjælper med administrative opgaver” (Bilag 4:6)

Den ene dag forekommer ledelsen at have forståelse for at der er travlt, og at det ikke er muligt for medarbejderne at følge med, lige indtil næste dag, hvor forståelsen synes at være forsvundet, og det igen ikke er tilladt at overskride fristerne i arbejdsopgaverne.

Eksemplet kan illustrere det privilegium som Andersen og Pors (2014) henviser til i definitionen af, hvordan magt forstås og fungere. Privilegiet i den ene dag at definere en intention, for næste dag alligevel at mene noget andet, er som Andersen og Pors (2014) beskriver, en mulighed for den der rangerer højere i de hierarkiske kæder. Dette forhold rammer ikke kun dem der er nederst i hierarkiet, men også dem der rangerer lige oppe over, som i ovenstående eksempel kan tænkes at være den daglige ledelse.. På denne måde er magt den offentlige forvaltnings særlige sprog (Andersen og Pors 2014) forstås, som at der altid er nogen højere i hierarkiet der kan definere en intention og senere fortryde den.

Lederens tiltag i forhold til at tage sager fra informanten og give dem til kollegaerne, der formentlig er lige så pressede, er formentlig ikke en reel hjælp i længden, men forekommer blot at være en manøvre der mest af alt rykker bunkerne fra et overfyldte skrivebord, til et andet.

Analysens sidste citat synes ikke at have behov for tolkning med henblik på at fremanalysere ny mening eller andre perspektiver, idet det i sin rene form, formår at opsummere mange af de problematikker, som med udgangspunkt i mine informanters fortællinger, har været genstand for nærværende analyse:

...”altså det er en skrækkelig følelse det der med at sidde helt alene inde ved sit skrivebord og tænke jeg ku gøre hvad som helst ved de her sager og ingen ville lægge mærke til det og jeg ville ikke vide hvis jeg gør noget forkert” (Bilag 4:10).

5. Konklusion

Formålet med nærværende speciale har været at bidrage til viden om, hvorledes det erfarer at være nyuddannet socialrådgiver i det første job på børneområdet i kommunalt regi. Endvidere hvordan disse erfaringer får indflydelse på selve håndteringen og udførelsen af arbejdet, samt på de nyuddannede socialrådgivere selv.

Idet specialet med et fænomenologisk afsæt tager udgangspunkt i fire nyuddannede socialrådgiver, er det deres subjektive fortællinger, der danner grundlag for analyse. Michael Lipskys (1980) street level bureaucracy teori, og Niels Åkerstrøm Andersen og Justine Grønbæk Pors's (2014) definition af kompleksitets perspektivet har bidraget med ny mening og perspektiver på informanternes erfaringer og fortællinger.

Det konkluderes, at på trods af de nyuddannede socialrådgivere overlades en fuld sagsstamme, uden reel støtte og sparring, forsøger de ihærdigt at følge med det forventede tempo, ligesom de anstrænger sig for at leve op til de krav der implicit stilles. De formår således at efterleve det Andersen og Pors (2014) kalder "motivationen til at motivere sig selv".

Det konkluderes endvidere, at informanternes ledelser ikke umiddelbart stiller spørgsmålstejn ved, hvorvidt det er forsvarligt at overlade dem en fuld sagsstamme. Den ledelsesmæssige opmærksomhed på hvordan de nyuddannede trives og håndterer arbejdet, konkluderes ligeledes at udeblive, for tre ud af fire informanter. Det er analyseret, at fravær af ledelse kan forklares ved de magthierarkier, der blandt andet afstedkommer, at informanternes daglige ledere på samme måde som de nyuddannede selv, er underlagt uklare og svært gennemskuelige intentioner fra den hierarkiske kæde højere oppe. Denne forklaring konkluderes at have betydning for den daglige fraværende ledelsesstil, mine informanternes fortællinger vidner om.

Sammenfattende konkluderes det, at både nyuddannede socialrådgivere og den daglige ledelse forsøger at efterleve krav og forventninger, men udfordres af de magt og styringsmekanismer Andersen og Pors (2014) definerer som eksisterende i den offentlige forvaltning. Endelig forsøger de på hver deres måde at overleve og navigere i det krydspres (Lipsky 1980), der netop er kendetegnet ved for få ressourcer, til at løfte en stor og konstant arbejdsbyrde.

6. Perspektivering

Jeg har med mit valg af teori søgt at grave et spadestik dybere i de forklarings-sammenhænge, der ofte er den gængse offentligheds svar på, hvorfor der til stadighed er udsatte børn og familier, der ikke får den hjælp de har både ret til, og krav på.

Jeg har gennem nærværende speciale, med udgangspunkt i fire nyuddannede socialrådgiveres fortællinger og supplerende observationer, undersøgt et arbejdsområde, der er præget af massive udfordringer.

Måske er svaret, og deraf løsningen, på disse udfordringer ikke et enten eller, men nærmere et både og.

En indledende manøvre hvor man med dyb alvor starter med at anerkende problemets omfang og parallelt ligeledes anerkender, at en ambitiøs velment reform, med øget krav om effektivitet, hurtigere indsats, og skærpet kvalitet, ikke lader sig implementere på tilfredsstillende vis, såfremt der ikke ved lovkrav insisteres på gode introduktionsforløb til nyuddannede socialrådgivere. Således de i det rigtige tempo tilegner sig praksis, og med god støtte undervejs, lærer at navigere i den komplekse myndighedsrolle.

Noget *kan* muligvis løses ved et lovindgreb, der sikrer de nyuddannede socialrådgivere en værdig start, hvor man med fordel kan tage udgangspunkt i den udmærkede drejebog, som DS og Kommunernes landsorganisation har udarbejdet til landets kommuner.

Med Andersens og Pors (2014) redegørelse af de stærke kræfter der styrer udviklingen af den offentlige sektor, er det nok en anelse naivt at forestille sig, stress og arbejdspress samt forsømte borgere, forsvinder ved blot dette ene, men dog vigtige forslag.

Med deres gennemgang af de faktorer der kendetegner nutidens organisation, kunne man henledes til at mene at slaget er tabt. At indbyggede udviklingsmekanismer dybest set står i vejen og spænder ben for, at det er muligt at skabe et godt og meningsfuldt arbejdsmiljø til glæde for medarbejdere og ledere, og ikke mindst de udsatte familier og børn

Det kan være svært at se det konstruktive i at pege fingre og uddele skyld, uanset hvor pilen rettes- Den offentlige forvaltning og det politiske niveau forekommer dog at fastholde troen på, at såfremt hastigheden, kravene om skærpet kvalitet, effektivitet og villighed til at øge den blot fortsætter, så løses de udfordringer nærværende undersøgelse har skitseret.

Tager man udgangspunkt i undersøgelsens fire nyuddannede socialrådgiveres fortællinger, er der dog ikke meget der tyder på, at dette er tilfældet.

Det formodes at være et konstruktivt sted at starte - at tage den bekymrende udvikling alvorligt, og handle på den, både for socialrådgiverne, de nyuddannede og de erfarne, for samfundsøkonomien, og ikke mindst for forældrene og børnenes skyld.

7. Litteraturliste

7.1. Bøger

Andersen, Å.N. & Pors, G.J. “Velfærdsledelse Mellem styring og Potentialisering” 1. udgave, 1 oplag. Hans Reitzels Forlag, København, 2014.

Bøje, Nielsen. Professionsbechelorisering i et vadedsted, Roskilde Universitet, 2017.

M, Bayer. & U.Brinkkjær. “Professionslæring i praksis Nyuddannede læreres og pædagogers møde med praksis” , Danmarks Pædagogiske Universitetsforlag, 2003.

Christensen, B.A. “Socialrådgiveren i frontlinjen, en introduktion til street- level bureaucracy” 1. udgave, 1 oplag. Hans Reitzels Forlag, København, 2021.

Fangen, K. “Deltagende observasjon” 2. udgave 2010, 4 oplag 2019. Fakkbokforlaget.

Hagen,U., & Johansen, A. “ Nyuddannede socialrådgiveres møde med praksis” 2. oplag 2004 Den Sociale højskole København 2003.

Helby Petersen, O. og Triantafillou, P. (2016) Udarbejdelse af problemstilling og problemformulering i samfundsvidenskabelige universitetsopgaver. I: Juul Kristensen, C., & Hussain, M. Azhar (red). Metoder i samfundsvidenskaberne (1. udgave ed.). Frederiksberg: Samfundslitteratur.

Juul, S.& Pedersen, K.B. (red) “ Samfundsvidenskabernes videnskabsteori, en indføring, 1. udgave, 3.oplag. Hans Reitzels Forlag, København, 2012.

Kristensen, J.C. & Hussain, A. M. (red) “ Metoder i samfundsvidenskaberne” 2. udgave, Samfundslitteratur 2019.

Kvale, S., & Brinkmann, S.“ Interview, Introduktion til et håndværk” 2. udgave, 3 oplag 2008. Hans Reitzels Forlag, København, 2021.

Kvale, S. & Brinkmann, S.: Interview. Det kvalitative forskningsinterview som håndværk. 3. udgave, 2. oplag. Hans Reitzels Forlag, København. 2015.

Lipsky, M. "Street Level- Bureaucracy, Dilemmas of the individual in public services"
New York, NY : Russell Sage Foundation.

Nielsen, S.B & Bøje, J.D. Professionsbachelorisering i et vadedsted. Forlag, Roskilde Universitet, 2017.

Nielsen, Jens Carl Ry; Repstad, Pål: "Fra Nærhet til distanse og tilbage igjen" i "Anderledes tanker om livet i organisationer" af Nielsen, Jens Carl Ry (red.) Nyt fra samfundsvidenskaberne, København 1993.

Zahavi, D. "Fænomenologi" 1. udgave. Roskilde Universitetsforlag 2003.

7.2. Rapporter & artikler

Frederiksen, L. 2018. Lokaliseret 1.4.2022.

<https://socialraadgiverne.dk/faglig-artikel/hver-tredje-socialraadgiver-er-stresset>

Grant, Sheridan & Webb, 2016.

The British Journal of Social Work, Volume 47, Issue 2, March 2017, Pages 487–506.

Lokaliseret 1.4.2022.

<https://academic-oup-com.ep.fjernadgang.kb.dk/bjsw/article/47/2/487/2622271#77685594>

Moorhead, M. Sustaining professional identity during the initial post-qualification period: Implications for retention strategies, 2019. Lokaliseret 1.4.2022.

https://journals-sagepub-com.ep.fjernadgang.kb.dk/doi/10.1177/0020872819836703#_i2

Back, Les, 2013. Skildring og afsløring: Bourdieu, fotografi og det sociologiske liv 2 . Social Kritik. Tidsskrift for social analyse & debat nr.134: 26-43.

7.3. Internetkilder

Krag 2021, Information, Lokaliseret 1.4.2022.

<https://www.information.dk/debat/2021/07/betyder-hvem-sidder-regering-kan-forhaabentlig-maerkes-paa-socialomraadet>

Askgard, 8.6.2017. Lokaliseret 2.04.2022.

<http://jyllands-posten.dk/debat/breve/ECE9637867/socialraadgivere-er-ikke-ondskabsfulde/>

Vejlederforum 6.1.2020. Lokaliseret 1.4.2022.

<https://www.vejlederforum.dk/page1437.aspx?recordid1437=1774>

Bekendtgørelse af lov om social service. LBK nr 798 af 07/08/2019, Kapitel 11, § 46. Særlig støtte til børn og unge.

[Serviceloven \(retsinformation.dk\)](http://retsinformation.dk)

Olsen, 2003, Kvalitative analyser og kvalitetssikring. Lokaliseret 2.4.2022.

<https://www.jstor.org/stable/20853292>

8. Bilag

8.1. Interview 1

Findes i separat dokument

8.2. Interview 2

Findes i separat dokument

8.3. Interview 3

Findes i separat dokument

8.4. Interview 4

Findes i separat dokument

8.5. Feltnoter

Findes i separat dokument

8.6. Interviewguide

Findes i separat dokument