

Myten om faglig enighed

Kan man forvente, at samme faglighed fører til de samme afgørelser eller den samme praksis i det sociale arbejde? Svaret er ifølge Morten Ejrnæs nej. Han advarer imod at se fagligheden som et universalmiddel til at sikre ensartede afgørelser. Artiklen er skrevet på baggrund af en undersøgelse af forskellige faggruppers opfattelse af børns sociale problemer og deres holdninger til, hvad der bør gøres for at løse deres problemer. Et af hovedresultaterne er, at der ikke er særlig store forskelle *mellem* de forskellige faggruppers holdninger, men at der derimod er eksempler på meget store holdningsmæssige forskelle *i* de enkelte faggrupper. Ifølge Morten Ejrnæs er problemet ikke, at der er forskellige holdninger. Problemet er, at myten om faglig enighed er en hindring for at erkende det, og at der derfor opstår en pseudokonsensus, som er skadelig for det sociale arbejde.

Af Morten Ejrnæs, mag. scient. soc me@dsh-k.dk

Morten Ejrnæs (f. 1946) er mag. scient. soc. i sociologi og lektor i teorier om sociale problemer ved den Sociale Kandidatuddannelse på Aalborg Universitet. Ud over undersøgelsen om forskellige professioners syn på børn og deres sociale problemer, som er beskrevet i bogen "Faglighed og tværfaglighed" (2004) har han bl.a. også forsket i etniske minoriteters sociale forhold. Morten Ejrnæs har desuden været med til at gennemføre et forskningsprojekt om problemer i anvendelsen af begrebet social arv og er medforfatter på bogen "Social opdrift - social arv". (2004)

Her i artiklen redegør jeg kort for formål, metode og et enkelt hovedresultat fra en undersøgelse af pædagoger, sundhedsplejersker, lærere og sagsbehandlers syn på børn og deres sociale problemer - og deres holdninger til, hvad der bør gøres. Undersøgelsen, der er finansieret af Helsefonden, blev gennemført fra 1999-2001 i ti kommuner, der med hensyn til befolkningstal og geografi er repræsentative for Danmarks kommuner. Undersøgelsen blev gennemført som to spørgeskemaundersøgelser efter "vignetmetoden". Denne metode går ud på, at deltagerne i undersøgelsen efter gennemlæsningen af en case skal besvare spørgsmål om deres opfattelser af og holdninger til de fænomener, der beskrives i casen. Denne type undersøgelse er særlig god til at afdække specifikke holdninger, dvs. holdninger til konkret beskrevne situationer og egenskaber ved de personer, der optræder i casen. Resultaterne fra undersøgelsen har jeg udførligt beskrevet i bogen "Faglighed og tværfaglighed".

Jeg fandt vignetmetoden meget velegnet til at afdække fagpersoners opfattelse af børns problemer. Fagpersonerne skulle først gennemlæse en case, der var så detaljeret, at den gav deltagerne i undersøgelsen mulighed for en vurdering af både den i casen beskrevne situation og barnets og forældrenes opførsel og egenskaber. De skulle derefter svare på en række spørgsmål om opfattelsen af problemerne og deres holdninger til, hvad der burde gøres i forhold til børnene. Casebeskrivelserne i undersøgelsens to spørgeskemaer varierer fra korte situations- og personbeskrivelser af ca. 10 linjers længde som i Emil-casen, der gengives i denne artikel, til meget nuancerede beskrivelser af mere end to siders længde.

Undersøgelsen var helt hovedsageligt kvantitativt anlagt. Det var meningen at afdække, om der overhovedet var forskelle i opfattelser og holdninger mellem de fire faggrupper. Men det vigtigste var at opgøre omfanget af evt. faggruppeforskelle, således at der var mulighed for at afgøre, om disse forskelle var så store, at de reelt kunne blive af betydning for det tværfaglige samarbejde. Begge spørgeskemaer var derfor standardiserede og indeholdt hovedsagelig spørgsmål med lukkede svarmuligheder. Typisk gav spørgsmålene kun mulighed for at svare enten ja eller nej på spørgsmål, om hvad man mente, at fagpersonen burde gøre.

Når far slår Emil - et eksempel på vignetmetoden

Et eksempel på en case med tilhørende spørgsmål og svarfordeling kan både illustrere kendetegnene ved vignetmetoden og give et indtryk af det hovedresultat i undersøgelsen, som danner afsæt for min diskussion af, hvorvidt faglighed i socialt arbejde kan sikre ensartede afgørelser. Nedenfor er Emil-casen, der er en af de korte cases, angivet i sin fulde ordlyd, ligesom spørgsmålene er gengivet i deres fulde ordlyd. Resultaterne er angivet som procentandele af de enkelte faggrupper og af samtlige medarbejdere, der har svaret ja på det pågældende spørgsmål.

Case: Emil 5 år

Emil er 5 år og går i børnehave. Da faderen henter ham i børnehaven, vil han ikke med hjem. Han tigger faderen, om ikke han må blive og gå hjem sammen med Martin. Faderen siger, at det kan der ikke være tale om. Han siger, at han ikke har mulighed for at komme over og hente ham hos Martin senere, og at de skal hjem nu med det samme. Emil plager videre, men faderen griber fat i armen på ham og forsøger at trække ham af sted. Emil griber fat i et rækværk og holder fast. Faderen råber, at han skal give slip, ellers får han tæsk. Emil holder alligevel fast, hvorefter Emils far slår ham over fingrene, så han slipper, og han giver ham et voldsomt skub hen mod udgangen. Emil falder og skriger højt: „Du må ikke slå!“ Faderen trækker af sted med ham, idet han siger, at nu skal han holde op med at tude, for ellers kan han få en på kassen.

Medarbejdernes svar på spørgsmålene i denne case og 18 andre cases er grundlaget for en række analyser, der viser de forskelle, der er mellem faggrupperne, og belyser om disse forskelle kan udgøre væsentlige hindringer for det tværfaglige samarbejde.

I Emil-casen er der kun signifikant forskel mellem faggrupperne ved spørgsmål 2. Procentforskellene ved de tre andre spørgsmål kunne let være opstået ved tilfældighed. Der er nemlig mere end fem procents sandsynlighed for, at den fordeling af svarene, der ses ved disse spørgsmål, kunne være opstået ved en tilfældighed.

Der er næsten konsensus om, at den pædagog, der overværer faderens behandling af drengen, bør fortælle faderen, at han ikke må slå barnet. 45 procent af samtlige medarbejdere mener, at pædagogen "bør stille sig mellem faderen og barnet og fysisk forhindre, at faderen slår barnet". Denne situation opfattes formentlig som et klart overgreb mod barnet, og en del medarbejdere har muligvis også lagt vægt på, at det i Danmark er ulovligt at slå børn. Undersøgelsen viser altså, at holdningen er, at den nærmeste fagperson, i dette tilfælde den pædagog, der har set faderens overgreb, bør reagere. Man kan muligvis hævde, at pligten til at påpege og protestere mod denne form for overgreb fra forældrenes side er en form for doxa i det sociale arbejde i de nordiske velfærdssamfund. "Hvert felt har, ifølge Bourdieu, sin særlige "doxa", sine egne regler, rutiner og forestillinger om, hvad der rigtigt og forkert, normalt og unormalt, naturligt og unaturligt. Doxaen inden for socialt arbejde kan da være den professionelle selvforståelse på feltet (" (Järvinen 2004:243).

Den næsten totale enighed om, at pædagogen bør handle i forhold til faderens behandling af sin søn, kan netop betragtes som en del af de professionelle selvforståelse af deres rolle i forhold til børn og forældre. Der er i undersøgelsen mange eksempler på, at der eksisterer næsten total enighed om bestemte holdninger, der går ud på, at de nærmeste fagpersoner bør gribe ind og påtale forældrenes mangel på omsorg eller forældrenes

direkte overgreb over for barnet, selv om det fordrer, at medarbejderen dermed bliver nødt til at kritisere forældrenes adfærd.

På spørgsmål 3 svarer 77 procent af samtlige medarbejdere, at de mener, "at pædagogen bør sige, at hvis hun ser faderen slå barnet en gang mere, så bliver det nødvendigt at indberette det til socialforvaltningen". Der er altså, hvad jeg i undersøgelsen kalder moderat uenighed om, hvorvidt pædagogen bør tilkendegive, at hun vil kontakte socialforvaltningen og fortælle om episoden, hvis faderen gentager denne form for adfærd. Denne handling kan vel kort betegnes som udstedelsen af en advarsel eller måske nærmere en trussel om, at en gentagelse af denne adfærd vil føre til, at pædagogen må involvere en instans, der ligger uden for pædagogens eget regi. Handlingens mere indgribende karakter bevirker, at næsten 25 procent af samtlige medarbejdere tager afstand fra handlingen.

Svarene på spørgsmål 4 viser, at 62 procent af medarbejderne tager afstand fra den endnu mere indgribende handling at underrette alene på baggrund af faderens aktuelle opførsel. Kun 38 procent af samtlige medarbejdere mener, "at pædagogen eller lederen under alle omstændigheder bør underrette socialforvaltningen om episoden". Hverken i forhold til spørgsmål 3 eller 4 er der signifikante forskelle mellem faggruppernes holdninger; spørgsmålene splitter alle faggrupperne.

De to spørgsmål afslører således stor uenighed om, hvorvidt man fra daginstitutionens side bør henvende sig til socialforvaltningen. Der er kun ca. 1/3, der mener, at der bør foretages underretning på baggrund af den ene begivenhed, mens andelen stiger til næsten 3/4, når spørgsmålet blot drejer sig om at udstede en advarsel om, at gentagelse vil føre til, at der indberettes. I en lang række cases er netop spørgsmål om kontakt til socialforvaltningen spørgsmål, der afslører meget stor splittelse i holdninger inden for alle faggrupper.

Vignetmetodens muligheder og begrænsninger

Vignetundersøgelser er holdningsundersøgelser (se Jergeby 1999 for en udførlig redegørelse for denne metode). Det er altså handledispositioner eller handledendenser, der afdækkes i en sådan undersøgelse. Det betyder, at man ikke umiddelbart ud fra den foreliggende undersøgelse kan sige noget om, hvordan socialarbejderne faktisk handler eller har handlet i deres praksis. Vi ved jo godt, at der i mange tilfælde er langt fra holdning til handling. Medarbejdernes holdninger til, hvad fagpersonen bør gøre, afspejler altså deres idealer, men der er ingen tvivl om, at de samme medarbejdere i en række tilfælde selv ville have svært ved at leve op til idealerne. Man kan derfor ikke bruge vignetundersøgelsers resultater til at belyse praksis (handling) i socialt arbejde.

Der kan i mange tilfælde være langt mellem holdning og handling. Der er derfor heller ingen tvivl om, at den store holdningsmæssige parathed til at iværksætte små og store indsatser i forhold til børnene og deres familier, der afdækkes i denne undersøgelse, ikke almindeligvis giver sig udtryk i praktiske handlinger i samme omfang. I forhold til formålet med min undersøgelse er denne indvending mod vignetmetoden imidlertid uden relevans.

Formålet var nemlig at afdække vilkårene for det tværfaglige samarbejde, og her er det netop de forskellige faggruppers holdninger eller handledendenser, som er interessante. I det tværfaglige samarbejde handler man jo ikke direkte, man udveksler eller diskuterer netop problemopfattelser og holdninger. Derfor er afdækningen af medarbejdernes opfattelser og holdninger, og analysen af om uenigheden følger faggrænser eller går på tværs af faggrænser helt central for at belyse vilkårene for det tværfaglige samarbejde

(Ejrnæs 2004:27-32). Vignetmetoden er samtidig god til at undersøge udbredelsen af specifikke holdninger kvantitativt.

I undersøgelsen har jeg bestræbt mig på at gøre casene entydige, fx ved at skildre situationen så konkret som muligt og angive, fra hvilke fagpersoner de i casen fremlagte oplysninger stammer. Jeg har også forsøgt at stille konkrete og entydige spørgsmål, som vedrører realistiske handlinger i socialt arbejde. Disse spørgsmål skulle man derfor have en mulighed for at besvare med enten ja eller nej.

Spørgsmålene er selvfølgelig blevet mere eller mindre vellykkede, og netop Emil-casen rummer et eksempel på en uheldig formulering af spørgsmål 3, hvor der spørges om "pædagogen bør sige, at hvis hun ser faderen slå barnet en gang mere, så bliver det nødvendigt at indberette det til socialforvaltningen". Formuleringen er uheldig, fordi begrebet "indberetning" er dagligsprog, som ikke forekommer i serviceloven. Spørgsmålet er ikke entydigt, og derfor kan nogle medarbejdere have været i tvivl om, hvorvidt der med dette begreb mentes underretning, eller om der mentes en mere uformel kontakt til socialforvaltningen.

Begrebet indberetning ligner "dagligsprog" mere end begrebet "underretning", og netop derfor ville dette begreb måske nok blive brugt af pædagogen i forhold til forældre. Men det er alligevel en uheldig formulering, fordi den ikke giver mulighed for præcist at sammenligne hyppigheden af ja-svar med hensyn til *omgående underretning* (spørgsmål 4) med hyppigheden af ja-svar med hensyn til *trussel om underretning i gentagelsestilfælde*. Spørgsmål 3 er ikke gyldigt i forhold til at måle trussel om underretning. Men svarfordelingen viser under alle omstændigheder, at der er langt flere medarbejdere, der mener, at pædagogen bør advare faderen om, at der i gentagelsestilfælde vil blive taget kontakt til socialforvaltningen, end der er medarbejdere, der alene på baggrund af den aktuelle episode mener, at der bør underrettes.

Emil-casens spørgsmål 2 kan bruges til at illustrere, at vignetmetoden giver god mulighed for at påvise eksistensen af udbredte holdningsforskelle. Vi får gennem spørgsmålsbesvarelserne afdækket hvor mange, der mener, at fagpersonen fysisk bør lægge sig mellem faderen og barnet. Pointen er, at konteksten for spørgsmålet er nøjagtig den samme for samtlige svarpersoner. Det er nemlig alene ordlyden i casen, der specificerer konteksten. Det betyder for det første, at problemet, der skal tages stilling til, fremtræder på nøjagtig samme måde, og for det andet at konteksten ikke er farvet af, hvem den pågældende medarbejder har oplysningerne fra, og i hvilken form de er blevet givet. Det kan derfor udelukkes, at det er forskelle i selve sagen eller omstændighederne i forbindelse med, hvordan sagen bliver formidlet, der er afgørende for, at fagpersonerne mener så forskelligt om, hvorvidt pædagogen bør stille sig mellem faderen og barnet og fysisk forhindre, at faderen slår barnet. Vignetundersøgelsen giver mulighed for at afdække de "rene" holdninger til de i casen beskrevne problemer.

I modsætning hertil udspiller handlinger i praksis sig altid i en situationsspecifik kontekst, som aldrig er helt den samme for bare to fagpersoner. Derfor giver undersøgelser af praksis med hensyn til afgørelser aldrig mulighed for at afgøre, om det er forhold hos den enkelte socialrådgiver fx faggruppetilhørsforhold eller personlige holdninger, som er afgørende for de forskellige afgørelser, eller det er små variationer i sagernes indhold eller omstændigheder i forbindelse med sagernes fremlæggelse, der er afgørende for de forskellige afgørelser. Vignetmetoden giver derimod mulighed for at afdække i hvilket omfang den uensartede praksis kan skyldes medarbejdernes forskellige holdninger, fordi sagens indhold og omstændighederne i forbindelse med casen er det samme for alle deltagerne i undersøgelsen.

Vignetmetodens mulighed for at afdække forskelle i handletendenser i forhold til nøjagtig

samme case, har muliggjort, at jeg kan påvise store holdningsforskelle, der giver sig udslag i forskellige handletendenser. Disse resultater vil jeg bruge til at diskutere, hvilken rolle specifikke holdningsforskelle spiller for, at der forekommer uensartet praksis i det sociale arbejde med samme type sociale problemer. Derved bliver der nemlig mulighed for at rejse det vigtige spørgsmål om forholdet mellem socialrådgiverfagligheden og de personlige holdninger.

Hovedtendens i undersøgelsen

Svarene på spørgsmålene i Emil-casen kan illustrere en hovedkonklusion i undersøgelsen. Der er i undersøgelsen få eksempler på signifikante faggrufforskelle, og de forskelle, der findes, er som regel små som den i Emil-casen konstaterede forskel mellem sundhedsplejersker og lærere på ca. 20 procentpoint. Der er i mange tilfælde næsten total enighed om, at den nærmeste fagperson bør foretage en form for "mildt" indgreb som i dette tilfælde den næsten totale enighed om, at den nærmeste medarbejder bør påtale faderens hårdhændede behandling af barnet; men hver enkel case rummer samtidig eksempler på stor uenighed om meget indgribende handlinger typisk - som i Emil-casen - om underretning til socialforvaltningen. Mange cases rummer samtidig eksempler på uenighed om, hvor direkte den nærmeste medarbejder personligt bør involvere sig i at beskytte barnet ved direkte indblanding i forældrenes forhold, som i Emil-casen, hvor spørgsmål 2 vedrører direkte fysisk intervention for at hindre faderen i at slå barnet.

Det viste sig, at mine forhåndsantagelser var forkerte. Jeg havde ventet, at faggrupperne både ville adskille sig fra hinanden med hensyn til deres opfattelse af problemerne og med hensyn til deres forslag til, hvordan fagpersonerne burde handle i forhold til problemerne, men det holdt ikke stik. Med hensyn til langt de fleste spørgsmål kunne der slet ikke påvises nogen forskel mellem faggrupperne, og de forskelle, som var signifikante på et 5 procent niveau, var hovedsagelig små. Man kan udtrykke det på den måde, at sandsynligheden for at være enig med ens egne fagkollegaer er næsten den samme som sandsynligheden for at være enige med medarbejdere fra en anden faggruppe (Ejrnæs 2004: 111-121).

Konklusionen i undersøgelsen er derfor, at faggrufforskelle med hensyn til opfattelsen af børns problemer og holdningen til, hvad der bør gøres i forhold til deres vanskeligheder, ikke kan udgøre nogen væsentlig hindring for det tværfaglige samarbejde. Undersøgelsen viser dog også, at der på enkelte områder kan være forholdsvis store forskelle på faggruppernes holdninger, og i disse tilfælde er det tydeligt, at det er den forskellige uddannelse, de forskellige opgaver og den forskellige organisationskultur, der er karakteristisk for de enkelte professioner, som skaber disse forskelle. Disse uenigheder kan det være rimeligt at forsøge at bearbejde bevidst, både når man etablerer det tværfaglige samarbejde, og når man arbejder konkret. Derfor er der i bogen også redegjort for de systematiske forskelle mellem faggrupperne, og det er analyseret, i hvilke tilfælde de er så store, at der bør gøres noget ved dem.

Hovedkonklusionen i forhold til min oprindelige problemformulering er imidlertid, at uenigheden på tværs af professionerne under alle omstændigheder er meget større, end den er mellem professionerne. Derfor er hovedkonklusionen også, at det ikke er uenighed om de faglige spørgsmål i forhold til behandlingen af børnene, der udgør den væsentlige hindring for det tværfaglige samarbejde. Det påvises, at der i hver enkelt case er eksempler på uenighed, der går helt på tværs af faggrupperne.

Analysen af disse forhold giver anledning til at rejse en diskussion om de myter, ifølge hvilke faggrufforskelle er afgørende for vanskeligheder i det tværfaglige samarbejde. Som modstykke til denne opfattelse fremhæves det faktum, at der i forhold til enkelte

vigtige spørgsmål i hver eneste case er uenighed, der går på tværs af faggrupperne. Denne realitet skaber nemlig bestemt også problemer i både det faglige og det tværfaglige samarbejde, men problemerne har altså både andre årsager og andre konsekvenser.

Der er i bogen tillige fremlagt resultater, analyser og konklusioner vedrørende medarbejdernes opfattelse af problemernes "tyngde" og årsager. Der er også resultater vedrørende medarbejdernes angivelser af formål og holdning til det tværfaglige samarbejde, og der er endelig resultater vedrørende medarbejdernes ideelle forestillinger om kollegaernes handlinger i forhold til deres faktiske forventninger til kollegaernes handlinger. Det er disse resultater, der analyseres i bogen, og som giver anledning til en diskussion om, hvordan man kan forbedre kvaliteten af både det faglige og det tværfaglige arbejde.

Den store udfordring i projektet blev derfor ikke at analysere forskellene mellem faggrupperne og diskutere, hvad disse forskelle kan skyldes, og hvad man kan gøre ved disse forskelle. Den store udfordring blev at påvise, hvilke holdninger, der er stor enighed om blandt samtlige medarbejdere og især hvilke spørgsmål, der er stor uenighed om blandt samtlige medarbejdere. Og dernæst at diskutere, hvad henholdsvis enigheden om mange spørgsmål og den samtidige uenighed om enkelte, men meget væsentlige spørgsmål i hver case betyder for kvaliteten i det tværfaglige samarbejde. Undersøgelsen bragte imidlertid selve spørgsmålet om indholdet i fagligheden i centrum, og i den resterende del af artiklen vil jeg derfor behandle et enkelt vigtigt aspekt af denne problematik.

Faglighed giver ingen garanti for ensartethed i afgørelser

Jeg vil indlede min diskussion med at fastslå, at jeg mener, at langt de fleste socialrådgivere, jeg har mødt, har fået en uddannelse og har en viden om teorier og metoder i socialt arbejde, der gør, at de i hovedsagen har et grundlag for at udføre fagligt forsvarligt socialt arbejde, og at de også gør det. På baggrund af mine undersøgelsesresultater kan jeg imidlertid også utvetydigt konkludere, at socialrådgivere (og andre faggrupper) på trods af samme uddannelsesbaggrund hverken har den samme problemopfattelse eller samme holdninger til, hvad der bør gøres i forhold til nøjagtig de samme problemer hos børn. Dette undersøgelsesresultat problematiserer altså grundlæggende forholdet mellem faglighed og ensartede afgørelser.

Derfor er min påstand, at fagligheden *ikke* nødvendigvis fører til samme problemopfattelse og til samme mening om hvad, der bør gøres.

Jeg vil i det følgende diskutere, hvordan de konstaterede holdningsmæssige uenigheder om vigtige spørgsmål i det sociale arbejde må opfattes, og hvad det betyder for det sociale arbejde både det faglige og det tværfaglige. Jeg har behandlet dette spørgsmål generelt i bogen, men jeg tror, at man kan sætte nogle problemstillinger på spidsen ved at se på denne problematik særskilt i forhold til socialrådgivere, og det er, hvad jeg vil gøre i den resterende del af artiklen.

Det spørgsmål, som det refererede hovedresultat fra undersøgelsen har sat på spidsen, er: Kan man med rimelighed forvente, at samme faglighed forstået som et fælles grundlag i form af arbejdsopgaver, teori, metoder og etik fører til de samme afgørelser eller den samme praksis i det sociale arbejde, når socialrådgivere bliver stillet over for den samme type opgaver?

Når jeg rejser dette spørgsmål, er det, fordi jeg tror, at de fleste medarbejdere indenfor socialt arbejde, de fleste lærere, der underviser socialrådgiverstuderende og lærere på videre- og efteruddannelse for socialarbejdere samt socialforskere har det som udtalt præmis, at mennesker behandles ensartet inden for socialektoren, fordi lovgivningen, reglerne og medarbejdernes faglighed - ideelt set - skulle sikre, at både analysen af problemerne og handletendenserne dermed får et ensartet præg. Nu viser undersøgelsen imidlertid utvetydigt, at den holdningsmæssige uenighed er et faktum, og den viser samtidig, at uenigheden vedrører meget vigtige spørgsmål både for socialarbejderen, barnet og forældrene.

Der er således, som vi har set i tabellen, eksempler på uenighed om kontakt til socialforvaltningen og stor uenighed om kraftig personlig involvering og indblanding i faderens behandling af Emil. Undersøgelsen rummer imidlertid også mange eksempler på cases, hvor der er uenighed om årsagerne til børnenes problemer, om hvornår privatpersoner bør kontakte socialforvaltningen, om inddragelse af andre fagpersoner i sagen fx psykolog, om formålet med tværfagligt samarbejde og om hvem der bør deltage i tværfagligt samarbejde, specielt om forældrene bør deltage.

Og det er karakteristisk, at der i alle sager er mindst et og som regel flere eksempler på stor eller moderat uenighed, som går helt på tværs af faggrupperne. Det er således oplagt, at disse uenigheder i problemopfattelser, holdninger og handletendenser viser, at de børn og familier, der er i kontakt med flere kommunale medarbejdere, ofte vil møde fagpersoner, der reelt har forskellige holdninger til spørgsmål, som er helt centrale for familierne.

Klienters påstande om, at de kender andre klienter i samme situation, der har fået en anden behandling, fordi det var en anden sagsbehandler, der varetog behandlingen, kan således sagtens være rigtige. Klienterne kan også have ret, når de påstår, at de selv har mødt en anden holdning hos en anden sagsbehandler. Professionelle medarbejdere afviser som regel kategorisk sådanne påstande med standardhenvisninger til den sande påstand, at to sager, der vedrører to personer eller to situationer i samme persons sagsforløb, aldrig er helt identiske. Men denne form for afvisning af klienternes klager bygger samtidig implicit på den antagelse, at identiske sager ville blive behandlet på samme måde, selvom sagsbehandlerne var forskellige. Men undersøgelsen viser netop, at holdningen til hvad fagpersoner bør gøre i nøjagtig ens sager (papersager) fremviser mange eksempler på stor holdningsmæssig uenighed.

Nogle socialrådgivere er også helt bevidste om holdningsforskellene, fx skriver Johansen og Hagen om en nyuddannet pædagogs oplevelser i forvaltningen: "Dorte oplever store forskelle i kollegernes faglige holdninger: "Det er godt nok forskelligt, jeg har allerede fanget, hvor jeg skal gå hen, hvis jeg skal have underbygget min egen holdning. Jeg kan gå med den samme sag til to forskellige rådgivere og så få to vidt forskellige vurderinger eller skøn i forhold til hvilken foranstaltning, der skal iværksættes"" (Hagen og Johansen 2003:170). Det er nok karakteristisk, at det er en nyuddannet socialrådgiver, der opdager og har blik for forskelligheden og tør formulere den (anonymt i et interview).

I forbindelse med en fremlæggelse af resultaterne fra min undersøgelse for en gruppe sundhedsplejerskestuderende fortalte en af disse, at hun i sin praktik var blevet fortalt, at der i sundhedsplejerskegruppen var stor enighed om hvordan arbejdet skulle udføres, men at hun alligevel havde oplevet meget forskellig praksis hos de to sundhedsplejersker, hun havde fulgt i praktikken. Forklaringen på, at det netop er studerende, der bemærker forskellene og giver udtryk for, at de findes, skyldes formentlig, at de har haft mange undervisningsforløb, hvor der er blevet lagt op til holdningsdiskussioner, og på de uenigheden og diskussionen af uenigheden har været værdsat som et nødvendigt led i

uddannelsen. Når derimod først man sidder i jobbet, bliver det mere sårbart at være uenige.

Socialt arbejde er præget af konsensuskultur

Socialrådgiverjobbet i en familieafdeling er personligt meget belastende, fordi der skal træffes vanskelige afgørelser, der har stor betydning for klienterne. Det kan man få et klart indtryk af ved at tænke på afgørelser i forbindelse med meget indgribende foranstaltninger som fx tvangsanbringelser. Det er svært at udholde tanken om at indstille til tvangsfjernelse, hvis man samtidig er helt bevidst om, at der er kollegaer, der ikke vil indstille til tvangsfjernelse, og som måske endog åbent har kritiseret beslutningen.

Men det er ikke bare i spørgsmål vedrørende de mest indgribende foranstaltninger, at det er svært at leve med en bevidsthed om, at der er rygende uenighed blandt ens kollegaer om, hvad der bør gøres. Det gælder selvfølgelig også en lang række handlinger, som socialrådgiveren foretager sig hver eneste dag. Og sårbarheden skyldes, at man i det sociale arbejde med børn "blander sig" i menneskers liv, fordi man fx vurderer, at barnet ikke opfører sig "alderssvarende", og fordi man i den forbindelse også ofte mener, at forældrene bør ændre deres opførsel. Dette fører til personligt belastende overvejelser for en selv og muligvis til belastende konfrontationer med forældrene.

I sådanne situationer er det naturligt, at man ubevidst har et ønske om, at den fælles faglighed i kollegagruppen kunne sikre, at man er enige om de svære afgørelser. Det er nemlig langt mindre belastende at træffe de vanskelige afgørelser, hvis man tror - eller bare har en illusion om - at man er enig med sine kollegaer. Min undersøgelse viser, at der er en meget stærk tendens til, at man tror, at man er enig med sine kollegaer (Ejrnæs 2004 kap. 6), selvom dette - som undersøgelsen også viser - bestemt ikke altid er tilfældet.

Meget tyder imidlertid på, at det sociale arbejde er præget af en konsensuskultur, som i mange tilfælde hindrer den latente holdningsuenighed i at manifestere sig som åben forskellighed i holdninger eller direkte konflikt. Det er forståeligt, at man som medarbejder ønsker at træffe de svære beslutninger på et så sikkert grundlag som muligt, og det er naturligt, at man opfatter, at den fagligt forsvarligt funderede beslutning, er en beslutning alle fagkollegaerne derfor vil være enige om. På intet tidspunkt har man som medarbejder mere brug for at stive sig selv af ved at påberåbe sin faglighed, end når man skal træffe disse meget vanskelige afgørelser.

Og selvom det ofte er overordnede medarbejdere eller Børne- og ungeudvalget, der træffer den endelige afgørelse, så ved man som sagsbehandler godt, at forarbejdet har stor betydning for, hvordan sagen afgøres. Jeg tror, at frygten for uenigheden er en væsentlig grund til, at man ikke i det almindelige arbejde opdager eller ønsker at opdage uenigheden. Man prøver formentlig i mange tilfælde at undgå de situationer, hvor man vil blive konfronteret med uenigheden; eller der eksisterer en form for overenskomst blandt medarbejderne i et kollektiv om, at man støtter op om hinanden i svære afgørelser, at man er solidariske med hinanden, således at man støtter op om en beslutning, selvom man ikke nødvendigvis er enig.

Denne solidaritet finder nok først og fremmest sit udtryk i, at man ikke spørger kritisk til præmisserne for afgørelsen. Denne form for stiltiende overenskomst, kan der være udbredt enighed om i en socialrådgivergruppe, netop fordi alle ved, hvor sårbart det er at blive angrebet for handlinger eller beslutninger, man har taget efter svære overvejelser. Der kan altså både være tale om, at man reelt har en opfattelse af, at man er meget enige inden for kollegagruppen, og at man derfor ikke behøver at spørge kritisk til grundlaget

for beslutningen, eller at man simpelthen undlader at give udtryk for uenighed, fordi organisationskulturen er, at "vi er enige".

Uens praksis også blandt akademikere og i håndværksfag

Uensartet praksis eksisterer også inden for både klassiske akademiske professioner og traditionelle håndværksfag. Man kan så stille sig det spørgsmål om ikke denne uenighed er udtryk for, at socialrådgivning stadig er forholdsvis ungt fag, og at det blot er udtryk for, at teori og metode endnu ikke er tilstrækkelig udviklet. Det er imidlertid ikke tilfældet, hvilket tydeligt fremgår, når vi ser på situationen i både veletablerede akademiske professioner og håndværksfag.

Vi kan se, at nogle af de etablerede og vel også alment respekterede professioner stadig slås med de samme problemer. Jurister er eksperter på love, der skal sikre ensartet behandling i samme type sager. Det viser sig imidlertid, at der er mange eksempler på, at jurister ikke blot har forskellige holdninger til, hvad der bør ske, men at de faktisk træffer forskellige afgørelser. På det seneste har vi set eksempler på, at dommerne i flygtningenævnet tegner sig for vidt forskellige afslagsprocenter på anmodninger om asyl, og vi har set eksempler på vidt forskellig praksis med hensyn til at bevilge gældssanering. Begge dele må tages som udtryk for, at selv love, der skal regulere et specifikt og afgrænset område fortolkes meget forskelligt af juristerne, og at altså hverken love eller jurister kan sikre ensartet praksis.

Med hensyn til lægers praksis har vi set, at frekvensen af operation for fx diskusprolaps i forhold til anden form for behandling har varieret meget voldsomt fra sygehus til sygehus. Det må jo tages som et klart udtryk for, at selv lægens høje grad af professionalisme, som er kombineret med stor specialisering inden for et afgrænset område af lægevidenskaben, heller ikke sikrer ensartet behandling af samme type problemer.

Med hensyn til traditionelle håndværksfag har vi set, hvordan mekanikere finder forskellige fejl ved den samme bil, der bliver sendt til reparation. Mekanikeres undersøgelser af biler, som er blevet udstyret med nøjagtig samme "konstruerede" fejl, har ført til opstilling af meget forskellige lister over ting, der skulle repareres. Vi kender til denne type undersøgelser af flere forskellige håndværk fx fra fjernsynsprogrammet "Kontant", der afslører denne type forskelsbehandling ved hjælp af forklædte journalister, der udgiver sig for kunder og møder op og præsenterer konstruerede reparationsopgaver, som de intetanende håndværkere derefter bliver bestilt til at udføre fx under overvågning af skjult kamera. Siden hen bruges tv-optagelserne til at demonstrere den uensartede praksis i forhold til eksakt samme problem inden for traditionelle håndværksfag, hvis ekspertise hviler på naturvidenskabeligt grundlag.

Vi har således mange eksempler på fagpersonernes forskellige behandling inden for både veletablerede professioner og traditionelle håndværksfag. I nogle tilfælde må man sige, at det klart drejer sig om at medarbejdernes forskelsbehandling skyldes, at der forekommer både direkte fusk, undladelser og fejlskøn, og det er nok først og fremmest de eksempler, der bliver beskrevet i medierne. Men vi får dog også af og til indblik i, at der kan forekomme to faglige skøn, som begge er uangribelige, men afgørelserne er alligevel helt forskellige i de to tilfælde. Det kan fx dreje sig om, hvorvidt der kan være en pointe i at reparere en bestemt komponent, eller hvorvidt det bedre på lang sigt vil kunne betale sig at udskifte hele komponenten. I disse tilfælde kan det være umuligt at afgøre, hvad der er den korrekte afgørelse. I sådanne tilfælde kan vi se, at der ligger forskellige præmisser til

grund for de forskellige faglige skøn, og at det er hovedårsagen til forskellige afgørelser. Men begge skøn kan være fagligt forsvarlige.

Konklusionen i forhold til disse eksempler er, at hverken jura, medicinsk ekspertise, fagkundskab opbygget på naturvidenskabeligt grundlag eller faglig ekspertise opbygget gennem mesterlære sikrer ensartede afgørelser.

Når det drejer sig om socialt arbejde, har vi endog at gøre med langt mere komplicerede årsagssammenhænge, som involverer mekanismer, der hører til inden for forskellige videnskaber som fx juridisk, sociologisk og psykologisk videnskab, men også inden for naturvidenskabelige discipliner som medicinsk og genetisk videnskab. Det er derfor oplagt, at det faglige skøn inden for socialt arbejde bliver langt mere kompliceret og dermed mere usikkert, end de faglige skøn, der foretages af mekanikere, jurister og læger. Mekanikernes kendskab til komponenters holdbarhed, juristens kendskab til lovgivningens konsekvenser og lægens kendskab til virkninger og bivirkninger af kirurgisk eller medicinsk behandling er langt større end socialrådgivernes viden om problemernes karakter og foranstaltningers effekter. Alene af disse grunde må socialrådgivernes vurdering af de mulige effekter af et indgreb blive langt mere usikker end både juristers, lægers og håndværkeres vurdering af indgrebenes effekter.

Det mest betydningsfulde er imidlertid, at socialrådgivernes skøn i børnesager vedrører forhold, hvor vurderingen også afhænger af holdninger, der er baseret på personlige værdier i forhold til, hvad der er et godt liv for børn og forældre, hvad man som professionel offentligt ansat fagperson kan blande sig i, og hvor meget man selv har evner til og lyst til at involvere sig personligt i konflikter med forældre. Det betyder, at fagpersonernes skøn også afhænger af fagpersonernes egne individuelle præferencer, der i stort omfang er baseret på personlige værdier, der er grundlagt gennem erfaringer opsamlet gennem det hidtidige liv - erfaringer fra egen barndom, erfaringer med egne børns opvækst og erfaringer fra det professionelle arbejde med børn.

Uensartet praksis er almindelig inden for såvel klassiske akademiske fag som traditionelle håndværksfag. Vurderinger i socialt arbejde er tilmed langt mere komplicerede end indenfor de nævnte professioner og håndværksfag. Fordi vurderingerne er baseret på viden fra mange forskellige discipliner, og fordi vurderingerne ikke hviler på sikker viden om effekter af foranstaltninger, og endelig fordi vurderingerne aktiverer personlige holdninger, der i stort omfang er baseret på individuelle præferencer og følelser. Det er derfor indlysende, at udvikling af socialrådgiverfagligheden ikke kan sikre ensartede afgørelser.

Konklusionen er derfor, at det er en illusion at tro, at man kan udrydde uenigheden om de faglige skøn i det sociale arbejde, når socialrådgiverfaget bliver mere modent.

Uenighed i socialt arbejde sværere at acceptere

Der er som påvist i forrige afsnit mange eksempler på uensartet praksis inden for både etablerede professioner og traditionelle håndværksfag, hvor man i langt større omfang end inden for socialrådgiverfaget skulle kunne forvente, at fagligheden garanterede en vis ensartethed. Alligevel virker det, som om socialrådgivere, politikere og undervisere har sværere ved at acceptere, at der også findes en vis vilkårlighed eller tilfældighed i de afgørelser, der træffes af socialrådgivere.

Jeg tror, at mange - som jeg - måske ubevidst har ment, at netop faglighed og tværfaglighed måtte være et værn mod, at praksis og afgørelser i socialt arbejde bliver præget af vilkårlighed og tilfældighed. Selvfølgelig har der både blandt undervisere på de

socialle højskoler og blandt socialrådgivere altid været en bevidsthed om, at det sociale arbejde omhandler forhold, der kan vække stærke følelser og dermed også involverer medarbejdernes personlige holdninger. Men professionalismen eller fagligheden er netop blevet opfattet som garantien for, at afgørelserne var saglige, altså kun knyttet til sagen og ikke til den socialrådgiver, der skulle træffe afgørelsen.

Min påstand på baggrund af undersøgelsens resultater er imidlertid, at det er en illusion, at man i alle tilfælde gennem en udvikling af fagligheden skulle kunne sikre ensartede afgørelser. Det er derfor et problem, hvis man inden for det sociale arbejde og i uddannelsen har en ambition om at skabe ensartethed i behandlingen og i afgørelserne, og at uensartethed pr. definition betragtes som en fejl.

Når borgerne eller politikerne beklager sig over uensartet behandling, er standardsvarene fra socialektoren, at lovgivningen er uklar, at lovkendskabet hos praktikerne er for ringe, at grunduddannelserne er for dårlige, at der mangler efteruddannelsesmuligheder osv. Og der er selvfølgelig også mange eksempler på uenighed, som netop skyldes et eller flere af disse forhold. Det rummer min undersøgelse også eksempler på, og det er oplagt, at når man konstaterer sådanne former for uenighed fx ved gennemførelsen af en vignetundersøgelse i en kommune, så skal man målrettet sætte ind med fx udstedelse af nye regler eller med efteruddannelse. Vignetundersøgelsen er et godt redskab til at afsløre behov for klargøring af regler eller behov for efteruddannelse (Ejrnæs 2004:214-215 og 216-218).

I forhold til det principielle spørgsmål om grundlaget for det faglige sociale arbejde er det vigtigste resultat imidlertid, at der også er mange eksempler på uenigheder, der skyldes forskellige personlige holdninger. Med hensyn til disse personligt forankrede holdninger vil hverken ny lovgivning eller nok så meget efteruddannelse betyde, at man kan sikre ensartede analyser og ensartede afgørelser eller handlinger fra fagpersonernes side. De bagvedliggende forskellige holdninger er nemlig hos den enkelte medarbejder knyttet sammen med en række individuelle erfaringer fra det hidtidige professionelle arbejde med børn, erfaringer fra egen barndom og evt. erfaringer med egne børns opvækst.

Disse holdninger ligger dybt og lader sig hverken umiddelbart påvirke af ny lovgivning, efteruddannelse eller nye regler. De forskellige holdninger vil desuden ofte afspejle en værdikonflikt, som også eksisterer i den almindelige befolkning. Derfor kan disse forskelligheder hverken lovgives eller uddannes væk. Disse forskelligheder er et faktum, og hvis ikke man åbent erkender, at de eksisterer, har de en række negative konsekvenser.

Illusionen om ensartethed har konsekvenser

Hvis man tager den holdningsmæssige splittelse, som er dokumenteret i denne undersøgelse alvorligt, bliver man efter min mening i socialektoren nødt til at forholde sig til, om man fortsat skal blive ved med at agere som om, at forskellige vurderinger og afgørelser er undtagelser, hvis fremkomst man kan forebygge gennem ændret lovgivning, ændrede regler for sagsbehandling eller bedre (efter)uddannelse. Selvom man umiddelbart kan mene, at det jo ikke kan gøre nogen skade at have den ambition, at man gennem øget faglighed vil skabe ensartethed i alle faglige afgørelser, så mener jeg, at det er problematisk af fire grunde:

- Hvis man tror, at alle former for uenighed om problemopfattelse og handlingsforslag i det sociale arbejde kan udryddes gennem ny lovgivning, ændrede regler eller efteruddannelse, så kommer de faglige diskussioner aldrig til at dreje sig om de centrale problemer omkring hvilke der eksisterer store holdningsmæssige uoverensstemmelser. Vi risikerer i stedet for at få uhensigtsmæssige ad-hoc-

løsninger, som består i, at man blot rutinemæssigt foreslår nye undersøgelser af området, ny lovgivning, ændrede regler eller efteruddannelse, mens det egentlige problem, at både fagfolk og lægfolk er rygende uenige om disse spørgsmål, ikke behandles seriøst.

- Hvis standardreaktionen på klager over uensartet sagsbehandling er, at forskelsbehandlingen er en undtagelse, som man snarest vil rette op på, så reproducerer man illusionen om, at der *kan* skabes en ensartet korrekt praksis i det sociale arbejde. Det fører til, at det sociale arbejde bliver utroværdigt, fordi der i praksis hele tiden vil forekomme uensartede afgørelser, der så bliver opfattet som tegn på den faglige uformåenhed blandt de professionelle. Pressens bestandige påpegning af den uensartede praksis kommer til at miskreditere socialrådgiverfaget.
- Hvis man inden for det sociale arbejde opretholder ideen om, at uddannelsen, lovgivningen og reglerne sikrer den ensartede behandling, fremmer det en uheldig skråsikkerhed med hensyn til problemopfattelse og handlingsforslag hos den enkelte socialrådgiver, der ikke kan eller tør medtænke muligheden for, at der kan være uenighed om centrale spørgsmål. Det betyder, at problemopfattelsen bliver unuanceret.
- Der kan opstå pseudokonsensus; dvs. konsensus, der dækker over enighed (om de lette spørgsmål) på overfladen og manglende bevidsthed om grundlæggende uenigheder. Når den grundlæggende uenighed overhovedet ikke opdages eller bevidstgøres, dækker det over, at man ikke drøfter de spørgsmål om hvilke der kan opstå uenighed, således at de vigtige spørgsmål ikke bliver drøftet, før det er helt nødvendigt at træffe en beslutning, som så ofte kan blive en "hovsa-løsning". Eller det dækker over, at man stopper drøftelsen med at opnå enighed om "mindste fællesnævner", der ofte kan være en form for "ikke-handling", fx at beslutningen udskydes, at der kræves flere oplysninger, eller at man må se tiden an. Resultatet er en pseudo-enighed, der udhuler fagligheden.
- Hvis udgangspunktet for socialrådgiverens samtale med klienten er, at der kun findes hendes egen faglige vurdering af problemet og hendes egen faglige vurdering af, hvad der bør gøres ved det, og det kun er den vurdering, socialrådgiveren videregiver til klienten, så er muligheden for en åben kommunikation mellem klient og socialrådgiver ødelagt. Især kan socialrådgiveren umuligt vise åbenhed og parathed til at forstå alternative opfattelser af problemet og holdninger til, hvad der bør gøres. Kort udtrykt kan man vel sige, at udelukkelsen af alternative synsvinkler umuliggør, at man kan udvise empati i forhold til klienter, der har en anderledes opfattelse end en selv.

Hvis vi opretholder en illusion om, at vi via bedre lovgivning, mere efteruddannelse eller mere kvalitetssikring kan udrydde forskelligheden og modsætningerne mellem holdninger, betyder det, at vi får et dårligt udgangspunkt for konstruktivt at tackle uenigheden. Vi opfatter uenigheden og diskussionen som et tegn på, at der er noget galt, i stedet for at opfatte den som et sundhedstegn, der viser parathed til at forholde sig til de sværeste og mest komplicerede spørgsmål i det sociale arbejde.

Konklusionen er derfor, at en illusion om at man gennem lovgivning, uddannelse eller kvalitetssikring kan sikre ensartetheden, er skadelig og blokerer for, hvordan man konstruktivt skal forholde sig til de holdningsforskelle i socialt arbejde, som er et faktum. Efter min mening bør et forsøg på at nyformulere indholdet i socialrådgiverfagligheden inkludere et krav om bevidsthed om og refleksion over de holdningsmæssige forskelle, en legitimering af holdningsmæssig uenighed og kompetence til at bruge denne forskellighed konstruktivt.

Udvikling af redskaber til at håndtere uenighed

Faglighed kan ikke garantere ensartede afgørelser. Tværtimod er der risiko for, at illusionen om faglighed som et værn mod forskellige afgørelser kan føre til, at medarbejderne inden for den sociale sektor bliver dårlige til at opdage uenigheden og behandle den konstruktivt. Anerkendelse af, at holdningsmæssig uenighed er et grundvilkår i socialt arbejde, giver derimod mulighed for at lægge vægt på, at uenighed opdages, og at det analyseres, hvilken form uenighed, der er tale om. Denne analyse kan så give mulighed for at identificere og udskille på den ene side de former for uenighed, der kan udryddes gennem oplysning, kurser, efteruddannelse og kvalitetssikring; og på den anden side identificere og udskille de former for uenighed, som man må acceptere at leve med og lære at bruge konstruktivt.

Jeg har i min undersøgelse kunnet identificere tre forskellige former for holdningsmæssig uenighed. For det første er der holdningsforskelle, der skyldes, at medarbejderne har forskelligt vidensgrundlag, og at nogle medarbejders holdning simpelthen skyldes ukendskab til bestemte behandlingssteder, til bestemte metoder, til resultaterne fra evalueringsundersøgelser, til en bestemt lovgivning, eller til bestemte psykologiske eller samfundsmæssige teorier. Undersøgelsen rummer en del eksempler på uenigheder, som formentlig kunne minimeres, hvis en bestemt form for viden kunne spredes til alle medarbejdere.

For det andet er der holdningsforskelle, der skyldes mangel på regler eller procedurer for behandling af bestemte problemer, som ikke er så hyppigt forekommende, at der automatisk dannes en rutine. Denne type holdningsforskelle vedrører problemsituationer, der gentager sig, men som ikke er dagligt forekommende. Disse situationer forekommer relativt sjældent for den enkelte medarbejder, som derfor slet ikke opøver nogen rutine i at tackle denne type situation. Problemsituationerne er kendetegnet ved at have de samme grundtræk, som den almindelige medarbejder bare aldrig når at blive fortrolig med.

Undersøgelsen rummer et meget godt eksempel på denne form for holdnings-uenighed, idet der er uenighed om, hvad der bør gøres, når et barn ikke er blevet hentet i daginstitutionen en halv time efter institutionens lukketid. Uenigheden skyldes, at man ikke har klare regler for, hvad pædagogen skal gøre i denne ellers helt forudseelige situation. Det er samtidig hævet over enhver tvivl, at regelsætning (en bureaukratisering) med fastlæggelse af en procedure, for hvad medarbejderen, der lukker institutionen, skal gøre, og en fastlæggelse af ansvaret for, hvad der bliver gjort, ville give mere tryk og større retssikkerhed for såvel pædagoger som forældre og børn (Ejrnæs: 210-215).

For det tredje er der i en række tilfælde tale om holdningsforskelle, der hovedsagelig er baseret på personlige værdier eller individuelle præferencer. Holdningen til hvorvidt pædagogen bør stille sig mellem faderen og barnet i Emil-casen, er et meget godt eksempel på denne type holdningsforskelle. Det er hævet over enhver tvivl, at medarbejderne har meget forskellige holdninger til, hvad pædagogen bør gøre afhængig af, om faderens afstraffelse af hans søn krænker deres personlige værdier, men holdningen er også afhængig af, hvilken værdi de tillægger privatliv. Holdningen er endelig afhængig af forholdet til mænds voldelige adfærd, om man fx bliver bange eller vred osv.

Det er imidlertid oplagt, at også andre spørgsmål på samme måde både udfordrer værdier og samtidig vækker stærke følelser. Det gælder fx spørgsmålet om at tage kontakt til socialforvaltningen. Medarbejdernes personlige værdier i forhold til dette spørgsmål vil være afhængig af, hvilke oplevelser medarbejderen selv har haft med det offentlige system i rollen som klient eller bruger, og hvordan hun stiller sig til, at hun må afgive opgaver, som hun altså ikke længere vil prøve at løse inden for eget regi.

I undersøgelsen er netop spørgsmålet om inddragelse af en ny fagperson eller underretning af socialforvaltningen nogle af de spørgsmål, der ofte splitter faggrupperne meget kraftigt, hvilket må tages som udtryk for, at det også for denne type spørgsmål er personlige holdninger, der i stort omfang er baseret på følelser, der spiller en afgørende rolle. Denne type holdningsforskelle kan ikke udryddes hverken gennem lovgivning, nye direktiver, bedre uddannelse eller kvalitetssikring. Denne type holdningsforskelle vil altid eksistere, fordi de afspejler værdikonflikter, der findes generelt i befolkningen. Derfor er opgaven, at det legitimeres at give udtryk for holdninger på disse områder i det faglige forum, således at fagligheden består i en forpligtelse til at medtænke de alternative holdninger som andre medarbejdere giver udtryk for.

Derved bliver der større sikkerhed for, at den medarbejder, som er ansvarlig for arbejdet med sagen, er opmærksom på de forskellige holdninger og dermed får bedre mulighed for at forstå familiens situation, vise indlevelse og kunne medinddrage familiemedlemmerne i arbejdet. I alle tilfælde vil legitimeringen af de alternative holdninger også betyde, at der bliver større mulighed for, at børns og forældres synsvinkler og holdninger bliver opdaget og derfor inddraget i det helhedssyn, som socialrådgiveren kan anlægge.

Udviklingen af en organisationskultur, der tilskynder til at give udtryk for uenighed i stedet for ukritisk at værdsætte konsensus, giver en lang række muligheder for at fremme fagligheden ved at sikre en mere nuanceret opfattelse af problemerne og ved at give muligheder for at afsløre brug af faglige argumenter for at fremme personlige holdninger.

Nuanceringen af både beskrivelse og analyse i det faglige og tværfaglige samarbejde er en direkte konsekvens af at bruge forskelligheden og uenigheden konstruktivt. Men det vigtigste aspekt er, at både forældre og børn gennem fremlæggelse af både forskellighed og uenighed opmuntres selv at formulere deres opfattelse af problemerne og give udtryk for deres personlige holdning til, hvilken form for støtte, de vil kunne bruge (Ejrnæs 2004: 212).

Vigtigt at legitimere uenighed

Det er vigtigt, at man i det sociale arbejde legitimerer uenigheden, og at man bestræber sig på hurtigt at identificere hvilken form for uenighed, der er tale om. Hvis der er tale om holdningsmæssig uenighed, der er baseret på manglende eller forkert viden, så er det oplagt, at man gennem efteruddannelse eller bare afholdelse af interne kursusdage eller gennem afholdelse af oplysningsmøder kan skabe et fælles informationsniveau for alle medarbejdere og dermed udrydde holdningsforskelle og misforståelser i samarbejdet. Hvis der er tale om mangel på regler, der præciserer procedurer og metoder i forhold til forholdsvis sjældent forekommende standardsituationer er det vigtigt, at der hurtigt tages initiativ til at tydeliggøre gamle regler eller udforme nye regler og gøre dem let tilgængelige, så man altid har mulighed for at konsultere dem i det øjeblik situationen opstår.

Hvis uenigheden derimod skyldes personlige holdninger, der overvejende er baseret på individuelle præferencer, der afspejler modstridende samfundsmæssige værdier, er det en illusion at forestille sig, at man kan udrydde uenigheden. Det er ufagligt.

Man kan derimod blive bedre til at identificere denne form for uenighed, og man kan blive bedre til efterfølgende at håndtere uenigheden, således at forskelligheden i holdninger bruges til at sikre, at både forældrenes og børnenes synsvinkel på problemerne inddrages, og at faglige argumenter ikke misbruges til at fremme personlige holdninger. Det er fagligt.

Problemet er ikke, at der er forskellige holdninger og på nogle punkter også uensartet praksis i socialt arbejde. Problemet er, at myten om faglig enighed er en hindring for at erkende det, og at der derfor opstår pseudo-konsensus, som er skadelig for det sociale arbejde.

Udfordringen er at erkende, at uenighed inden for socialt arbejde er et grundvilkår, og at faglighed er at erkende dette og legitimere uenigheden og udnytte forskelligheden konstruktivt.

Litteratur

Ejrnæs, Morten (2004)

Faglighed og tværfaglighed - Vilkårene for samarbejdet mellem pædagoger, sundhedsplejersker, lærere og socialrådgivere
København, Akademisk forlag

Hagen, Ulla. & Johansen, Adam (2003)

Nyuddannede socialrådgiveres møde med praksis
København: Den sociale Højskole

Jergeby, Ulla (1999)

Att bedöma en social situation - Tillämpning av vinjettmetoden
Socialstyrelsen, Centrum för utvärdering av socialt arbete, CUS-skrift 1999:3

Järvinen, Margaretha (2004)

Hjælpens univers - et magtperspektiv på mødet mellem klient og system I

Anna Meeuwisse og Hans Swärd (red.)

Perspektiver på sociale problemer
København, Hans Reitzel.