

Tillid i socialt arbejde – en balance mellem hverdags- og systemperspektiver

Af Annemette Matthiessen, lektor, Københavns Professionshøjskole og Lisbeth Rask, cand. psyk., free lance og ekstern lektor, Københavns Professionshøjskole.

Abstract

Artiklen handler om hvordan socialarbejdere kan nuancere og professionalisere deres tillidsarbejde i mødet med borgere. Feltets aktører forstår typisk tillid i socialt arbejde i et hverdagsperspektiv. Det kan være problematisk, da det indebærer en risiko for at afkoble tillidsarbejde fra det sociale systems kontekst og vilkår.

Artiklen gengiver fund fra en undersøgelse af kommunale børne- og ungesagsforløb, hvor forældres oplevelse og håndtering af tillid i socialt arbejde analyseres, og på den baggrund diskuterer vi socialarbejders tilgang til tillid. Vigtige elementer for socialarbejderen i et udviklende tillidsarbejde er at forstå både borgeres og egne forudsætninger for tillid og at skabe en balance mellem hverdags- og systemperspektiver. Der er fokus på forståelse og handleperspektiver både hos den enkelte socialarbejder og i arbejdspladsens fællesskaber.

The article deals with the subject on how social workers can apply a professionalized approach to creating trust when meeting citizens. Agents within social work typically see trust through an everyday life perspective. This can be problematic, as it involves a risk of detaching the creation of trust from the conditions and context of the social system.

Findings from a study on the process of personal social service (PSS) of children and youngsters in two Danish communities are presented. The analysis examines the experience of parents and the handling of trust in social work processes. On this basis, we discuss the social workers' approach to trust.

An important element in balancing between everyday life perspectives and system perspectives is understanding the preconditions for citizens' and social workers' creation of trust. The article focuses on understanding of trust and perspectives of action related to trust – both between the social worker and the citizen, and in workplace communities.

Tillid i socialt arbejde – en balance mellem hverdags- og systemperspektiver

Af Annemette Matthiessen, lektor, Københavns Professionshøjskole og Lisbeth Rask, cand. psyk., free lance og ekstern lektor, Københavns Professionshøjskole.

Der er bred enighed om at tillid er centralt i socialt arbejde. Spørgsmålet er, hvad vi forstår ved tillid både som begreb og fænomen. En påstand i denne artikel er, at aktører inden for socialt arbejde typisk ser tillid i et hverdagsperspektiv. Dette er problematisk, da det indebærer en risiko for at afkoble tillidsarbejde fra det sociale systems kontekst og vilkår.

Artiklen handler om hvordan socialarbejdere kan balance hverdags- og systemperspektiver og professionalisere deres tillidsarbejde. Dette sker med afsæt i fund fra en undersøgelse af kommunale børne- og ungesagsforløb, hvor vi analyserer forældres oplevelse af tillid og på den baggrund diskuterer socialarbejders tilgang til tillid.

En hverdagsforståelse af tillid dominerer

Tillid er et doxisk begreb i socialt arbejde på linje med inddragelse og helhedssyn (Jørgensen 2018), dvs. tillid er et centralt begreb, som feltets aktører tager for givent. Tillid forstås intuitivt eller som commonsense, og begrebet opfattes næsten så selvindlysende, at det ikke er nødvendigt med en nærmere forklaring. Vi tror, at vi ved, hvad tillid betyder. Samtidig peger danske forskere i socialt og pædagogisk arbejde på, at vores faktiske brug af begrebet er diffust og peger i forskellige retninger (Andersen 2016; Christensen 2015; Jørgensen 2018; Warming & Christensen 2016).

Problemet ved en hverdagsforståelse er, at socialarbejdere risikerer at overbetone en forståelse af tillid i socialt arbejde fra en hverdagstilgang og underbetone betydningen af borgeres konkrete erfaringer med systemet i form af kommunale forvaltninger. Eksempler på forklaringer, som udspringer af en sådan forståelse, er at vellykkede eller mislykkede sociale indsatser skyldes personlig 'kemi' mellem socialarbejder og borger eller socialarbejderens eller borgerens personlighed (Warming 2019). En hverdagsforståelse kan på denne måde spænde ben for en nuanceret, professionel og udviklende tilgang til arbejdet med tillid. Det er derfor værd at kaste lys på, hvad der er særligt ved en professionel tilgang til tillid i socialt arbejde.

Et feltarbejde i to kommuner

Et feltarbejde i to kommuner, hvor seks børne- og ungesager er fulgt igennem to år, kan være med til at belyse tilblivelsen og betydningen af tillid i børne- og familierarbejdet (Matthiessen, Zeeberg & Haack 2017). Datamaterialet er smalt, men dybt, da børne- og ungeforløb er undersøgt multimetodisk med journalgennemgang ved undersøgelsens begyndelse og afslutning, gennem observation af møder og via

personlige interviews med forældre, børn og unge, sagsbehandlere og ledere samt et fokusgruppeinterview. Fem af undersøgelsens interviews er med forældre (to forældrepar og tre mødre). Socialarbejderne i undersøgelsen er myndighedssagsbehandlere, dvs. socialrådgivere og socialformidlere, som arbejder med børne- og ungesager i en kommunal børne- familieafdeling.

Undersøgelsen er interessant, fordi der er en familievinkel på de udvalgte sager, selv om det typisk er vanskeligt at få familiernes stemme med i undersøgelser af denne type (Blom, Perlinski & Morén 2009), og undersøgelser med et familieperspektiv ofte fokuserer på anbringelsesområdet (Petersen 2017). Som en vigtig undtagelse herfra skal nævnes forskningsprojektet *'Tillid i socialt arbejde med udsatte børn og unge'*, som er et stort og interessant forskningsprojekt om tillid i socialt arbejde i en dansk sammenhæng (se bl.a. Christensen & Warming 2013, Christensen 2015, Warming & Christensen 2016).

Hvad er tillid?

Der er interesse for tillidsbegrebet indenfor forskellige videnskabstraditioner bl.a. psykologi, sociologi og økonomi. Den norske filosof og professionsforsker Harald Grimen skriver om tillid: *'Tillid karakteriseres af at en part har positive forventninger og derfor overlader til en anden part at udføre en opgave, uden at der er fuldstændig transparens i udførelsen af opgaven.'* (Grimen 2008 fra Petersen 2017; 148, egen oversættelse). Ifølge sociologen Niklas Luhmann handler tillid fundamentalt om at reducere social kompleksitet, så handling bliver mulig (Christensen 2015). Den danske sociolog Morten Frederiksen har den vigtige tilføjelse, at tillid skal differentieres i relation til den sociale sammenhæng og situation (Andersen 2016). Han støtter dermed pointen om, at det er relevant specifikt at undersøge tillid i socialt arbejde.

Tillid referer til noget potentielt og fremtidigt på den måde, at vi ikke kender udfaldet i en tillidsrelation. At tillid udspiller sig i en relation betyder at den, der giver eller udviser tillid, står i et afhængighedsforhold til den, som tilliden er rettet imod og, at denne afhængighed accepteres. Når vi viser tillid, giver vi den anden mulighed for at beslutte noget på vegne af os selv. Luhmann bruger begrebet *'tillidsbaserede forudtydelser'* (Warming & Christiansen 2016; 130). Tillid udfolder sig således som et dynamisk samspil mellem de involveredes forventningsstrukturer og handlinger (Christensen 2015; Skov 2011), og tillid er med Sabine Jørgensens formulering noget vi *"gør"* (Jørgensen 2018: 18).

Subjekt/objektpositioner

Artiklens grundlæggende udgangspunkt er at såvel den professionelle som borgeren er aktører, der handler med afsæt i en subjektposition og samtidig er afhængige af andre mennesker, omgivelser og samfundsmæssige vilkår. Mennesket er hverken rent subjekt (styrende) eller rent objekt (styret), men lever i et dynamisk samspil med sine omgivelser og bestemmes af og bestemmer disse (Berger & Luckmann 1999). Da vi interesserer os for socialarbejderes forståelser og aktuelle handlerum i samarbejdet med borgere får særligt subjektpositioner opmærksomhed i artiklen, mens vilkår, rammer og grænser i det sociale system indgår mere implicit.

Sammenhængen mellem subjekt- og objektpositioner kan på et mikroniveau udfoldes med inspiration fra det norske forfatterpar Hafstad & Øvreeide (2015), som skriver at: *"Den som oplever at have et klart ansvarsområde, ressourcer og tilgang til at anvende dem, vil kunne optræde som agerende subjekt indenfor dette område"* (Hafstad & Øvreeide 2015; 128, egen oversættelse). Med andre ord kan menneskets følelse af at være subjekt og objekt og dets agens kan ses i lyset af distributionen af ressourcer mellem mennesker på forskellige felter fx det sociale system. Når der eksisterer fravær af sammenhæng mellem handlinger, muligheder og det ønskede resultat, viser objektfølelsen sig.

Hafstad & Øvreeide skelner mellem subjektfølelsen, som er den personlige følelse af at have kontrol og ansvar og subjektpositionen, de er knyttet til en rolle eller en defineret opgave, der er tillagt personen. Subjektfølelsen indeholder energi og motivation for at handle, men subjektfølelsen er ikke en enkel, entydig og stabil tilstand. Subjektudøvelse har rammer og subjektet er derfor altid socialt relateret. Omkring handlerummet eksisterer rammer og grænser, som er vilkår, der objektgør aktører.

Tillidsdynamikker i socialt arbejde

I socialt arbejde kan man tale om tre grundlæggende tillidsdynamikker, idet der kan eksistere og udvikles tillid eller mistillid gensidigt mellem henholdsvis socialarbejder og borger, mellem borger og system og mellem socialarbejder og system (Christensen og Warming 2013). På den ene side aktiveres borgerens forforståelser og samarbejds erfaringer med professionelle i det offentlige system i bred forstand og mere specifikt med det sociale system. På den anden side gør socialarbejderens forforståelser og erfaringer med borgere sig gældende som en aktiv del af interaktionens dynamik, ligesom arbejdsbetingelser og handlerummet på arbejdspladsen spiller en væsentlig rolle. Med et begreb fra den amerikanske filosof og socialpsykolog George Herbert Mead (2005) kan parternes respektive erfaringer med 'den generaliserede anden' siges at være til stede i mødet, før dette konkret finder sted.

Forud for det konkrete møde har de involverede parter en lang række erfaringer fra betydningsfulde mellemmenneskelige interaktioner, som har været medskabende af selvforståelsen. Erfaringer fra barndom og ungdomsliv, kærlighedsforhold, arbejdspladsrelationer m.v. konstruerer og dekonstruerer på et vist niveau billeder af 'selv-andre'. Nogle erfaringer er dybe, langvarige og fast konsoliderede og andre af senere dato og mere overfladiske.

Gennemgående mønstre i samspil omtales af psykologen Daniel Stern som indre repræsentationer, 'måder-at-være-sammen-med-andre-på' (Stern, 2000). Fortiden skaber forventninger om nutiden og fremtiden.

Børn og unge indgår i en lang række interaktioner i egen familie samt med dagplejer, pædagoger, lærere, unge og voksne fra frivillighedssektoren, kammerater, kammeraters forældre m.fl., der hver især inviterer til samspil, som kan generere både tillid og mistillid. Konkret betyder det, at socialarbejderens handlinger i mødet med borgeren, hvor tillid og mistillid spiller en rolle, kan fortolkes på et baggrundtæppe af borgerens indre repræsentationer, som socialarbejderen ikke kender til, men får til opgave at stifte bekendtskab med og håndtere – ligesom borgeren i samarbejdet med socialarbejderen kan udvikle en fornemmelse for hans eller hendes indre repræsentationer.

G.H. Meads teori supplerer forståelsen af det interpersonelle niveau ved at rette opmærksomheden mod det diskursive univers. Mead skriver om dette: "*Og kun ved at enkeltindivider antager den generaliserede andens attitude overfor sig selv bliver et diskursivt univers, dvs. et system af almen eller social mening, som udgør tænkningens forudsætninger, muligt*" (Mead 2005: 184). Dvs. at når mennesket tænker og handler ud fra forestillinger om den generaliserede anden, indtræder mennesket i det sociale liv.

Tillid/mistillid er ikke en statisk tilstand *inde i* individet men en dynamisk og kontekstuel udveksling mellem mennesker. Der er tale om levede erfaringer gennem hele livet, hvor den tidlige barndom har fået en særlig opmærksomhed i udviklingspsykologien. Imidlertid må tillids-/mistillidsudvikling (som anden udvikling) samtidig forstås sociologisk og psykologisk og som løbende kontekstuel rammesat (Andersen 2016; Warming & Christensen 2016). Dvs. der er tale om livslang udvikling på baggrund af det, mennesket mødes af og med.

Set i dette perspektiv kan socialarbejderen gennem sine forholdemåder i interaktionen med borgeren være aktivt medskabende af nye erfaringer med tillid eller mistillid hos borgeren og fortynde eller fortykke eksisterende erfaringer.

Tillid til mennesket eller systemet?

Luhmann skelner mellem tillid til konkrete personer, personlig tillid, og tillid til abstrakte systemer, systemtillid (Christensen 2015; Warming & Christensen 2016): Denne skelnen er central også i socialt arbejde.

Et fund i undersøgelsen af børne- og ungesager i to kommuner er, at der er stor forskel på den betydning, som forældre tillægger den personlige tillid. Selv om undersøgelsen omfatter få sager, tegner der sig et mønster. De forældre som har svært ved at afkode og manøvrere i det sociale system, skelner skarpt mellem den personlige tillid til deres sagsbehandler og systemtilliden, mens de forældre, der selv har systemviden, ser de to former for tillid i sammenhæng (Matthiessen, Zeeberg & Haack 2017).

En mor siger om det første:

"Det er ikke systemet, der har hjulpet mig, de har måske kunnet trække i nogle tråde, men det er mennesket (...). Havde det været en anden person, så havde sagen set helt anderledes ud. Det er – det er, ja – det havde den, fordi det er de mennesker, der har gjort det. Det er ikke systemet i kommunen, der har gjort det her".

Mens et forældrepar giver udtryk for en anden opfattelse:

"Indsatsen ville have været den samme med en anden sagsbehandler".

Vores tolkning af de samlede sagsforløb peger på, at socialarbejderen i alle sager står på skuldrene af tidligere socialarbejdere, når hun eller han arbejder med at skabe tillid hos familien. Dvs. at den personlige tillid og systemtilliden er i praksis sammenvævede, uanset hvordan familierne selv opfatter dette. Det gælder både i de tilfælde, hvor forældrene ser sagsbehandleren som én, der varetager deres interesse og hjælpe dem igennem det sociale system, og i de tilfælde hvor de opfatter sagsbehandleren som en systemrepræsentant. En mor, som tillægger den personlige tillid afgørende betydning, siger om dette:

"Jeg vil ikke sige fra den første dag at vi havde tillid til sagsbehandleren, den har hun skullet vinde, fordi der er nogle andre der har sørget godt og grundigt for, at vi ikke havde."

Forældrenes divergerende oplevelser af tillid er interessante, fordi de kan betyde, at forældre rammes forskelligt af arbejdsvilkårene i de kommunale forvaltninger. De forældre, hvis tillid især kan aktiveres gennem det personlige, kan have svært ved at etablere tillid i samarbejdet med børne- og familieafdelinger, som er præget af omorganiseringer, restruktureringer og sagsbehandlermobilitet (Matthiessen, Zeeberg & Haack 2017).

Reflekteret tillid hos forældre

Et andet fund er, at forældres behov for at få støtte og den dermed forbundne afhængighed af samarbejdet med sagsbehandleren kan motivere dem til at vise tillid til sagsbehandleren. Skabelse af tillid sker som et aktivt valg fra forældrenes side. Dette kan betegnes som reflekteret tillid eller en 'som-om' tillid

(Christensen 2015: 242¹). Det er imidlertid ikke alle forældre, som magter at vælge tillid i samarbejdet med Børne- og familieafdelingen. Afhængigheden af samarbejdet med sagsbehandleren kan også slå om i skuffelse, oplevelse af afmagt og opgiveness og dermed forstærke positionen som udsat. En mor siger om sine tidligere erfaringer med Børne- og familieafdelingen:

”Og så har jeg bare brugt fire-fem år på at få tæsk, ikk’”

Og et forældrepar siger:

”Men vi mener egentlig ikke, at det burde være vores opgave at sørge for, at de ting er i orden, men fordi vi ikke har tillid til at det sker, så er det ligesom os, der.....”

De forældre som vælger at indgå i et tillidsfuldt samarbejde med deres sagsbehandler, viser sagsbehandleren en reflekteret tillid som en måde at understøtte og afprøve samarbejdet på. I forståelsen af dette fund er det væsentligt, at de udvalgte sager er karakteriseret ved at positivt samarbejde mellem sagsbehandler og familie.

En mor betoner sin vilje til tillid:

”Jeg har kæmpestor tillid til hende [sagsbehandleren]. Jeg gør hvad jeg kan for at stole på hende”.

Og et forældrepar siger:

”Vi gør noget ud af at holde en god tone, og det synes jeg også, at vi har haft gode resultater med. Vi har hele tiden lagt vægt på at have det godt med hende.”

Den reflekterede tillid er tilliden til tillidens funktion som kompleksitetsreducerende og bruges i opbygningen af grænser, relationer og forventninger til hinanden. Også selv om tilliden af og til svigtes, når fx en mødeindkaldelse af forældre til et tværprofessionelt statusmøde sker med få dages varsel, så de har svært ved at få fri fra arbejde, og en far opdager, at apoteket ikke har modtaget en forlængelse af en medicinbevilling til hans datter, selv om det er aftalt med sagsbehandleren. Den reflekterede tillid viser ifølge Christensen, at man kan have tillid og mistillid på én og samme gang (Christensen 2015).

Forældrene viser reflekteret tillid, også selv om de ikke nødvendigvis føler en personlig sympati for sagsbehandleren. En mor siger fx:

”Det [samarbejdet med sagsbehandleren] betyder rigtig meget. Måske ikke så meget, at man svinger med hende, det kunne ligeså godt være én man ikke havde det.....Men at sagsbehandleren sætter sig ind i sagen, interesserer sig for sagen og ved, hvad der findes af muligheder.”

Og et en far siger:

”Vi har jo haft forskellige sagsbehandlere.... Der er nogle vi synes bedre om end andre, ikk’.....ja. Og selvfølgelig har det en betydning, men, men jeg tror ikke at det er dét, der er mest afgørende – altså hvordan sagsbehandleren er i den relation, vi har, fordi vi alligevel har en fornemmelse af, at sagsbehandleren sådan set bare er et eller andet lille talerør.”

¹ Christensen finder denne mekanisme i to socialforvaltninger hos socialarbejdere, der arbejder med unge (Christensen 2015).

Psykologiske forhold indgår i kombination med socialgruppetilhørsforhold i den specifikke kontekst. Danske undersøgelser peger ifølge professor i sociologi Lars Henrik Skov på, at tillid til andre personer og til samfundets institutioner varierer med uddannelsesniveau, indkomst og erhverv. De mindst tillidsfulde findes i de grupper i samfundet, som er karakteriseret ved begrænset økonomisk og kulturel kapital (Skov 2011; 58-59).

Det asymmetriske magtforhold, betydningen af sagsbehandlerens viden i sagsforløb og forskellen på erfaringer med tillid i socialgrupper er eksempler på væsentlige forhold, som hverdagsantagelsen om tillid ikke indfanger, og som socialarbejdere med fordel kan være opmærksomme på i deres professionsudøvelse.

Hyper-tillid

Blandt de forældre, som kun i meget begrænset omfang har systemviden, forekommer det, at deres tillid slår over i stor affektion og loyalitet overfor socialarbejderen. Dette kan forstås som en slags hyper-tillid. Hyper-tilliden kan ses som udtryk for, at forældre som er meget afhængige af sagsbehandleren, skruer op for den form for tillid, som de oplever, at de kan byde ind med, den personlige tillid. En mor fortæller:

”Jeg har fået at vide flere gange, at fordi vi er så modtagelige for input og forslag og alt, hvad der kommer fra kommunen, så har vi simpelthen fået en hurtig sagsbehandling og den hjælp vi spørger om, fordi vi er åbne og modtagelige for det, de vil give os.”

Hyper-tilliden kan være element i en symbolsk gaveudveksling. Gavegivningen gør sig gældende på den måde, at familier, der får støtte (en gave) fra en sagsbehandler, oplever et behov for at give noget (en gave) tilbage igen. Gavegivningsperspektivet er inspireret af den franske antropolog Marcel Mauss, der beskriver udveksling af gaver som relationsskabende og understreger betydningen af reciprociteten (Matthiessen, Zeeberg & Haack 2017). At modtage en gave uden at gøre gengæld, gør modtageren til den mindste i relationen, og derfor ønsker modtageren at give noget igen. Den bevidste del af mekanismen gælder, at sagsbehandleren ønsker at give barnet eller den unge og forældrene noget, som kan støtte eller hjælpe dem, men samtidig er der en uintenderet del af mekanismen, som går fra familie til sagsbehandler. Den gave forældrene giver tilbage er affektion, loyalitet og åbenhed overfor sagsbehandleren (Matthiessen, Zeeberg og Haack 2017).

I et af undersøgelsens sagsforløb fremhæver en mor, at hun har været rigtig heldig med sin aktuelle sagsbehandler, at hun er *”super, super dygtig”* og den første sagsbehandler ud af en lang række, som hun kan regne med. Hun siger om hende, at hun er sød og hun godt kan lide hende.

På trods af denne tillid fra morens side fik sagsbehandleren lidt senere ad anden vej besked om, at mor og børn var flyttet til en ny kommune. Dvs. sagen skulle afsluttes. Moren havde ikke selv orienteret sagsbehandleren om dette. En fortolkning af denne umiddelbart overraskende afslutning på et værdsat og tillidsfuldt samarbejde kan være, at moren ikke længere indgår i gavebytning med den aktuelle sagsbehandler. Tilliden er bundet til den specifikke kontekst i Børne- og familieafdelingen og omfatter netop ikke familiens livsverden på samme måde, som hvis sagsbehandleren havde været et familiemedlem eller en veninde.

Sagsbehandlers reaktioner i ovennævnte eksempel vil være forskellig afhængig af, hvorvidt hun forstår situationen ud fra et hverdags- eller systemperspektiv: i et hverdagsperspektiv vil det kunne udløse

skuffelse: *"efter alt det, jeg har gjort ..."*, hvor det i et systemperspektiv vil kunne blive forstået som en følge af den formelle relation parterne indgår i om det fælles tredje, "sagen" – et forhold der opløses med kommuneskiftet.

Fanøsagen i et tillidsperspektiv

Graden af tillid og mistillid til systemet og dermed til den generaliserede anden, personificeret af en konkret sagsbehandler, formes også i mediebilledet. Der præsenteres sager, hvor fokus rettes mod, at der angiveligt er handlet for lidt og for langsomt og sager, hvor der angiveligt er reageret for hurtigt og for voldsomt. Offentligt ansatte indskærpes den udvidede underretningspligt (SEL§153) og i pressen er der eksempler på, hvordan familier som følge af en underretning gennemgår traumatiserende mistænkeliggørelse, tilsyneladende på et meget spinkelt grundlag.

Dagbladet *Politiken* omtaler i foråret 2020 processen i en sag på Fanø², hvor der er truffet afgørelse om en børnefaglig undersøgelse på baggrund af underretning om mistanke om vold fra fars side mod sine to børn (Hergel 2020). Denne undersøgelse foretages af en myndigheds sagsbehandler. Det fremgår i artiklen, at der sker et brud på tilliden til underretter fra skolen, idet far citeres for at sige, *"Jeg er fandme sur på hende viceskoleinspektøren. Vi har haft så fine samtaler om vores søn, men al den tillid vi havde til dem, er helt, helt væk"*. Fra sagsbehandlers side italesættes tillid, når hun ifølge forældrene under undersøgelsesprocessen siger, *"Jeg tror faktisk ikke, at I slår jeres børn. Jeg tror faktisk, I er gode forældre"*. Dette kan ses som udtryk for sagsbehandlers mistillid til systemet og personligt ubehag ved at være i position som den, der som en side af den undersøgende tilgang bliver repræsentant for mistilliden i det mellem menneskelige møde overfor omsorgsgiver. Hendes udsagn vil umiddelbart kunne rejse personlig tillid hos forældrene, men på lidt længere sigt risikerer det at skabe uklarhed om sagsbehandlerens rolle i sagen og systemmistillid. Og forældrenes udsagn i artiklen kan måske ses i dette lys: *"Når vi står ansigt til ansigt med dem, der har med sagen at gøre, mener de dybest set ikke, at vi slår vores børn. Da vi senere får aktindsigten, er det, som om de formoder, at der er vold i familien"*.

I kontaktetableringen og præsentation af mandat og position vil der oftest ske en tydeliggørelse af det juridiske grundlag, der rammesætter sagsbehandlerens praksis. Dvs. en tydeliggørelse af, at sagsbehandlingen sker med afsæt i lovgivning og ikke er udtryk for sagsbehandlerens egen beslutning. I og med personificeringen af sagens proces er der alligevel risiko for at borgeren, der medvirker uden uforbeholden accept, retter sin frustration og vrede mod sagsbehandleren i form af mistillid og endog trusler. Samarbejdet kan yderligere vanskeliggøres, hvis der - som det angives i artiklen om sagen fra Fanø - sendes dobbelte signaler eller signaler om, hvad sagsbehandleren "tror".

Michael Christensen har i sin undersøgelse eksempler på sagsbehandleres strategier i forhold til de dilemmaer, der kan udfolde sig i forhold til overholdelse af systemets krav og kontrol i samarbejdet med unge. Han konkluderer: *"Dertil er der meget, der synes at pege på, at tilliden lykkes når socialarbejderne positionerer sig mellem socialforvaltningens autoritative ekspertsystem og som en ven til den enkelte unge. Det vil sige, når socialarbejderen indtager en hybridrolle mellem personlig tillid og autoritær tillid"* (Christensen 2015; 275). Dvs. socialarbejdere kan med fordel balancere et hverdagsperspektiv på tillid med

² Gengivelsen af sagen sker udelukkende via artiklerne i *Politiken*. Vi har ikke fået bekræftet sagens forløb af hverken familie eller sagsbehandler.

et systemperspektiv i samarbejdet med borgere. Hvis det for en sagsbehandler opleves belastende at personificere kontrolaspektet af det sociale arbejde, risikerer hun eller han at udvikle mestringsstrategier, eksempelvis kynisme eller overinvolvering, hvilket forstyrrer fokus på det essentielle i sagen.

En balanceret tilgang til tillid hos socialarbejdere

En vigtig del af socialarbejderen arbejde er relationsdannelse, som finder sted i en organisatorisk kontekst, reguleret af central lovgivning og lokale retningslinjer hvad angår økonomi og i en vis udstrækning valg af socialfaglige metoder. At der er tale om en mellemmenneskelig interaktion betyder at socialarbejderen også påvirkes på et personligt og emotionelt plan fx ved modtagelse af symbolske gaver som affektion, loyalitet og åbenhed. Arbejdet foregår i tillidsdynamikker, der udfoldes på forskellige niveauer: I den direkte kontakt mellem borger og socialarbejder kan socialarbejderen blive mødt af en meget bred vifte af forskellige reaktioner fra borgere som f.eks. *'Du er den eneste, der forstår mig. Den bedste sagsbehandler, jeg nogensinde har mødt'* til *'Det er din skyld, at vores barn fortsat har problemer. Du vil ikke give os den hjælp, vi har brug for'*, dvs. yderligheder i tillid og mistillid. Begge parter berøres, dvs. borgernes udspil vil gøre indtryk på socialarbejderen – og på dennes gensvar. Det vil være af betydning for socialarbejderens reaktioner, hvilken personlig tilgang hun eller han har i forhold til at blive mødt af tillid/mistillid, blive kritiseret, ikke opnå anerkendelse for sin indsats, få tilskrevet ansvar for forhold, der ligger udenfor hendes eller hans råderum, få ros etc.

Hvis socialarbejderen i sit personlige liv er præget af underskud på erfaringer med at blive vist tillid og som følge deraf har internaliseret lav tillid til sig selv, kan der opstå risiko for at hun eller han bærer denne problematik ind i relationen og interaktionen med borgeren. Med afsæt i et hverdagsperspektiv kan socialarbejderen risikere at forstyrre det professionelle arbejde ved signalering af appel efter ros eller anerkendelse og signalering af frustration og skuffelse over at borgeren ikke følger den – i socialarbejderens øjne – gode plan.

I ovenstående eksempel, hvor en mor omtaler sagsbehandler som noget særlig og superdygtig kan der være tale om en mor, hvis erfaringer med "måder-at-være-sammen-på" er præget af, at hun indgår som den afhængige i betydningsfulde interaktioner, hvorfor dette reproduceres og iscenesættes overfor de professionelle, hun indgår i samarbejde med. I de tilfælde, hvor denne mor møder en socialarbejder, der på sin side trives bedst i en position som den afhængighedsskabende, vil interaktionen mellem de to reproducere vante mønstre, men ikke fungere udviklingsfremmede for borgeren og ikke give anledning til professionel udvikling for socialarbejderen.

I et systemperspektiv vil socialarbejderen etablere en relation, båret af et mellemmenneskeligt møde, hvor fokus fastholdes på mål, der ligger udenfor relationen. Dvs. sagsbehandleren bliver ikke uundværlig for familien, men familien oplever at de indsatser, der iværksættes via sagsbehandleren på baggrund af den faglige vurdering af barnets behov og familiens motivation, afstedkommer ønskede forandringer.

En balanceret tilgang til tillid kalder på, at socialarbejderen kan se sig selv gennem borgerens optik som en generaliseret anden og forstå borgernes reaktioner som værende baseret såvel på internaliserede selvsandre billeder og forforståelser som konkrete erfaringer med den kommunale forvaltning. For at opnå en balanceret tilgang må socialarbejderen endvidere medreflektere egne erfaringer med tillid og mistillid i samarbejdet med familien.

Tillidsarbejde i fællesskaber

Der er imidlertid ikke udelukkende behov for en kritisk selvrefleksion hos socialarbejderen, dvs. en opmærksomhed på det individuelle plan. Der kan med fordel også arbejdes i fællesskab i grupper, teams og på møder med refleksion over og udvikling af praksisformer med det formål at støtte en professionel tilgang til borgeren samt vedligeholde og udvikle en faglighed hos socialarbejderen.

Gennem en kritisk selvrefleksion kan socialarbejderen arbejde med at forstå sin relation til borgeren, når han eller hun registrerer en særlig veneration for eller opmærksomhed på en borger, herunder tillid eller mistillid, og tilsvarende sin forståelse af og reaktion på den tillid eller mistillid borgeren formidler til hende eller ham. Dette er en del af det personlige liv og kan medvirke til personlig udvikling hos socialarbejderen.

I supervision kan en faglig/personlig udvikling ske gennem spørgsmål som: *"Hvilken betydning har det for sagsprocessen og for borgernes potentielle udvikling, at jeg nærer denne ubetingede tillid/store mistillid til borgerens potentialer, handlinger, intentioner etc.? Hvad forhindres og hvad fremmes?"* Hermed forsøges borgeren friholdt af socialarbejderens personlige, potentielt forstyrrende materiale. At dele denne type refleksioner fordrer tillid til supervisor og tillid til øvrige gruppemedlemmer, når der er tale om gruppesupervision.

Temaerne tillid og mistillid lever på det interpersonelle plan mellem kollegaer og andre samarbejdspartnere samt mellem ledere på alle niveauer og medarbejdere. Mellem niveauerne kan opstå parallelprocesser, som *"i psykoterapi og supervision henviser til det fænomen, at relationer og interaktioner i den ene setting, genskabes i den anden"* (Jacobsen 2000: 600). Også udenfor det terapeutiske rum og supervisionen forekommer fænomenet. Her kan opmærksomheden rettes mod de parallelprocesser, der kan forekomme mellem niveauerne: oplever socialarbejderen sig kontrolleret af ledelsen, dvs. der praktiseres mistillid, kan hun eller han reagere med tilsvarende kontrol af borgeren – eller som modsvar: civil ulydighed i alliance med borgeren. Begge reaktioner må anses for uhensigtsmæssige og indebærer ikke nødvendigvis en varetagelse af borgerens behov.

Når en organisation lykkes med at udvikle en kultur, præget af åbenhed og tillid, vil det være legitimt og muligt at have kollegiale drøftelser og drøftelser mellem ledere og medarbejdere om, hvordan grundlæggende temaer som tillid og mistillid registreres og håndteres. Kulturen manifesteres bl.a. i sproget mellem medarbejdere. Borgeren kan stigmatiseres og ekskluderes gennem mistillidsformuleringer som *"Hun holder aldrig aftaler"*, *"Han forstår overhovedet ikke at varetage barnets behov"*, *"Det barn er fuld af løgn"*. Eller der kan demonstreres mere tillid til borgeren gennem mere empatiske og undersøgende formuleringer som *"Gad vist hvilke intentioner, der ligger bag..?"* *"Hvilke værdier kan tænkes at drive hende til...?"* og *"Kan jeg – utilsigtet – have medvirket til den reaktion?"*.

Hvis socialarbejdere og ledere registrerer at egen og andres tænkning og tale rummer generel mistillid kan det spejle forhold på det organisatoriske niveau: økonomiske rammer og procedurer. Hos socialarbejderen kan misforhold mellem vilkår for arbejdets udførelse og kravene, til såvel at overholde formelle deadlines som det faglige ambitionsniveau efterlade frustration, utilstrækkelighedsfølelse og tvivl om egne kompetencer. Fagligheden profiterer af en kultur, hvor organisationen rummer fora, der ikke udelukkende har til formål at træffe beslutninger, men også inviterer til refleksioner ved processuelle forhold, herunder

om hvordan interaktionerne mellem socialarbejder og borger henholdsvis hæmmer og fremmer en ønsket udvikling for borgeren.

Tilliden på det personlige plan bliver en faktor i den interpersonelle, professionelle relation, der igen spiller sammen med kulturen i organisationen. Med andre ord kan den enkelte socialarbejders interpersonelle position understøttes eller modarbejdes af kulturen. Kulturen afspejles bl.a. i det kollegiale samarbejde, hvor tillid eller mistillid ses i brug af sparring og interesse i afstemning af praksis bl.a. med det formål at udvikle en fælles om end ikke identisk praksis, både af hensyn til borgerens retssikkerhed og socialarbejderens faglige sikkerhed.

Litteratur

Andersen, Peter Østergaard (2016): "Tillid i og til pædagogiske sammenhænge". I *Tidsskrift for professionsstudier*, nr. 22; 30-41.

Andersen, Heine (2002): "Jürgen Habermas" i Andersen & Kaspersen (red.): *Klassisk og moderne samfundsteori*, København, Hans Reitzels Forlag; 364-381.

Berger, Peter L. & Thomas Luckmann (1999): *Den samfundsskabte virkelighed – en videnssociologisk afhandling*, Lindhardt og Ringhof, oprindeligt udgivet 1966.

Blom, Björn, Marek Perlinski & Stefan Morén (2009): *Organizational structure as barrier or support in the personal social service? Results from a client survey*, Paper presented at Dilemmas for Human Services 2009, the 13th International Research Conference "Breaking Down the Barriers", Staffordshire University, 10.-11. September.

Christensen, Michael (2015): *Tillid på trods i socialt arbejde med børn og unge i udsatte positioner – om kommunalt baserede institutionelle barrierer og facilitatorer for tillidens udfoldelse*, RUC.

Christensen, Michael og Warming, Hanne (2013): "Tillid i socialt arbejde med unge i udsatte positioner". I Lihme, Benny (red.): *Socialt arbejde med udsatte unge*. Akademisk Forlag.

Dyring, Jannie (2013): "Det retslige grundlag for socialt arbejde med udsatte unge". I Benny Lihme (red.): *Socialt arbejde med udsatte unge*, København, Akademisk forlag; 36-77.

Hafstad, Raidun og Øvreide, Haldor (2015): *Utviklingsstøtte. Foreldrefokuseret arbeid med barn*. Høyskoleforlaget, Oslo

Hergel, Olav (2020): "Kafka på Fanø" i *Politiken* s. 6-7, 2. maj.

Jacobsen, Claus Hugaard. (2000): "Parallelprocesser i psykoterapi og supervision. Nogle refleksioner over fænomenet og dets psykologiske mekanismer". I *Psyke & Logos*, vol. 21, (2); 600-630.

Jørgensen, Sabine (2018): "Tillid som samtaleform i socialt arbejde". I *Uden for Nummer*, nr. 37; 16-29.

Matthiessen, Zeeberg & Haack (2017): *Specialisering – et tveægget sværd? En undersøgelse af organisering i børne- og familieafdelinger set fra en sagsbehandler- og en familiesynsvinkel*, Metropol.

Mead, George Herbert (2005): *Sindet, selvet og samfundet*, København, Akademisk Forlag.

Petersen, Stina Krogh (2017): *At undersøge og blive undersøgt – et kvalitativt casestudie af hvordan professionel praksis i den børnefaglige undersøgelse udfoldes og opleves i tre kommunale myndighedsafdelinger*, Aalborg Universitet.

Skov, Lars Henrik (2011): "Tillid - et spørgsmål om moral?". I *Dansk Sociologi* nr. 2. 22. årg.; 47-63.

Skytte, Marianne (2013): "Socialt arbejde" i Guldager & Skytte 8Red.): *Socialt arbejde – teorier og perspektiver*, København, Akademisk Forlag; 10-49.

Stern, Daniel (2000): *Spædbarnets interpersonelle verden*, København, Hans Reitzels Forlag

Warming, Hanne og Christensen, Michael (2016): *Tillid i socialt og pædagogisk arbejde med børn og unge*. Akademisk Forlag.

Warming, Hanne (2019): "Tillid til systemet" i Görlich, Pless, Katznelson & Graversen (red.): *Ny udsathed i ungdomslivet, 11 forskere om den stigende mistrivsel blandt unge*, København, Hans Reitzels Forlag; 63-77.

Hvis du som læser af denne artikel har kommentarer til vores diskussion af tillid i socialt arbejde, så vil vi meget gerne høre fra dig. Skriv til lisbeth.rask@hotmail.com eller annemette03@hotmail.com.