

PERSONLIG UDVIKLING¹

– en frigørende proces eller social kontrol i danske revalideringscentre?

Nanna Mik-Meyer

Denne artikel stiller skarpt på socialarbejderes mål om at understøtte en personlig udvikling hos klienten. Artiklen forsøger at vise, at dette mål ofte afstedkommer store problemer hos klienten, der for det meste ikke selv beskriver et behov for at udvikle sig personligt. Med afsæt i et symbolsk interaktionistisk perspektiv viser forfatteren, at det typisk er en række eksterne, sociale forhold, der bevirker, at socialarbejdere koncentrerer sin indsats om dette mål. En central pointe i artiklen er således, at den ofte problemfyldte interaktion mellem socialarbejder og klient (som forfatteren udforsker) skal søges forklaret (og forbedret) ved at fokusere på konteksten for det sociale arbejde. Denne kontekst er – blandt andet – defineret ved den ulige relation, der definerer mødet mellem klient og socialarbejder.

Du sidder og krænger hele dit privatliv ud. Det er da ikke noget, folk bryder sig om. At fortælle, hvad du får angst af, eller hvad ved jeg. (...) Jeg aner ikke, hvad det går ud på, jeg føler at det er totalt nyttesløst. (...) Jeg har siddet og snakket med folk, der har gået her i to måneder i dag, og de aner stadig ikke, hvad det går ud på, og føler, det er totalt nyttesløst.

Sådan fortæller Iben om sine erfaringer i et dansk revalideringscenter. Hun forstår ikke, hvorfor hun skal »krænge hele sit privatliv ud«, og henviser dermed til en række mere terapeutiske initiativer i revalideringscentre, der for hende ikke synes oplagte i forhold til at få et arbejde. Iben står ikke alene med sin kritik af det sociale arbejdes fokus på klienters personlige

1. Artiklen bygger på min ph.d.-afhandling – *Dømt til Personlig udvikling* – der tager afsæt i et længerevarende feltarbejde på to revalideringscentre. Ud over observationsmateriale har jeg interviewet en række klienter og ansatte ved de to centre og haft adgang til en hel del dokumenter, fx klienternes journaler og centrenes skriftlige materiale (se Mik-Meyer 2004 for en nærmere beskrivelse af mit materiale). Jeg har anonymiseret materialet, så navne og steder er forandret. Ph.d.-projektet er finansieret af Forskerskolen for Integration, Produktion og Velfærd. Projektet er gennemført i tilknytning til Sociologisk Institut, Københavns Universitet og Socialforskningsinstituttet.

situation. Således viser jeg i min ph.d.-afhandling, *Dømt til personlig udvikling*, at dette fokuspunkt oftest afstedkommer megen kritik fra de klienter, der antages at have brug for personlig udvikling (Mik-Meyer 2004). Målet om personlig udvikling, som især personalet vægter, når de beskriver deres arbejde, vækker oftest forundring (og harme) hos klienterne – de mennesker, der er objektet for arbejdet. I deres fortællinger bliver denne bestræbelse – i modsætning til personalet – ofte kædet sammen med begreber om social kontrol og usynlig magtudøvelse.

Klienternes kritik kan også sammenkædes med den identitetsforståelse, som personalets vurderinger af klienterne tager udgangspunkt i. Kort fortalt anvender de med Gubriums og Holsteins (2001) begreb en »hverdagspsykologisk forståelse« af identitet. Inden for denne forståelse anskues identitet som en isoleret personlig størrelse, hvilket betyder, at en persons handlinger typisk fortolkes med afsæt i den viden, man har om dennes *personlige* situation. Det er et perspektiv, der anvender begreber som »indadorientering«, og »dybde« (man skal nå »ind« i klienten for at forstå dennes handlinger). Inden for denne forståelse vil fx en klients kritik af personalets arbejde naturligt blive taget til indtægt for, at *klienten* har en række personlige problemer, der afstedkommer kritikken. Det er med andre ord et perspektiv, der typisk overser, at en hvilken som helst handling vil relatere sig til den kontekst, den kommer til udtryk i. I nærværende artikel udfordres det hverdagspsykologiske perspektiv med afsæt i en symbolsk interaktionistisk forståelse af identitet. I den symbolske interaktionisme fokuseres der som bekendt på relationer. Identitet skabes så at sige i mødet med andre mennesker og er dermed en størrelse, der altid er i forandring, og som følgelig altid skal analyseres med inddragelse af den sociale kontekst (jf. fx Goffman 1990; Mead 1959). Disse forskellige identitetsforståelser er mere end blot akademisk ordkløveri, da de får meget forskellige konsekvenser i interaktionen mellem fx en klient og en ansat, som jeg viser længere fremme i artiklen. Konflikt mellem en klient og en ansat er fx inden for det symbolske interaktionistiske perspektiv en oplagt konsekvens af den asymmetriske magtrelation, der definerer disse to gruppers relation, hvorimod konflikt i en hverdagspsykologisk forståelse af identitet som sagt leder opmærksomheden hen på klientens personlige (svære) situation.

Nærværende artikel vil forsøge at diskutere personalets fokus på klienternes personlige situation i lyset af, at mange klienter beskriver denne målsætning som stærkt belastende. Klienterne fokuserer på andre områder, når de beskriver deres forventninger til et ophold på et revalideringscenter, som udgør nærværende artikels empiriske afsæt. Det er forventninger, der lidt firkantet sagt har det fællestræk, at de typisk relaterer sig til deres *ydre* situation og i hvert fald aldrig til deres psykologiske tilstand. De ønsker måske et nyt arbejde på særlige vilkår, kendskab til deres juridiske rettigheder, afklaring af deres økonomiske situation mv. Et led i denne afklaring kan

indbefatte afprøvning af deres fysiske evner, men indebærer for klienterne ikke en evaluering af deres psykologiske tilstand.

Inden vi bevæger os over til henholdsvis personalets og klienternes fortællinger, vil jeg ganske kort beskrive målsætningen for de amtslige revalideringscentres arbejde og de typiske aktiviteter, man finder i denne institutionstype. På linje med en række andre velfærdsinstitutioner som fx socialforvaltninger, aktiveringsprojekter mv. er denne institutionstypes opgave også at sikre, »at personer med begrænsninger i arbejdsevnen kommer ind på arbejdsmarkedet«, som det hedder i loven. For at understøtte dette erhvervsigtede »arbejdsprøves« klienterne, mens de udfører de såkaldte »erhvervsmodnende eller afklarende aktiviteter«. Arbejdsprøvningen gennemføres typisk på værksteder, mens klienten udfører en række aktiviteter, som fx tekstil-, træ-, køkken- eller edb-opgaver. Dertil kommer en række mere psykologisk inspirerede aktiviteter som gruppesamtaler om personlige (svære) forhold, diverse lege, der sigter mod at styrke klienternes evne til at deltage i en gruppe mv.

Divergerende fortællinger

I samtaler med personalet gøres det altid klart, at deres opgave ikke er behandling. Vibeke, der er kontaktperson, fortæller:

Det er noget med at hjælpe [klienterne] med at få afklaret, jamen hvad er deres ressourcer. Så det er noget med at spørge *ind* til hele tiden. Meget at fungere som den, der vejleder (...) Spørge sådan, så folk selv kan komme frem til, hvad det er, de gerne vil. Det sker ikke altid. Men det er i hvert fald målet med det.

I citatet ser vi, hvordan det er klienterne, der skal komme frem til, »hvad det er, de gerne vil«, og personalets opgave bliver i den sammenhæng at »spørge ind til hele tiden« ud fra en antagelse om, at svaret må findes *derinde* – bare klienten leder længe nok. Denne beskrivelse findes tilsvarende i meget nyere socialpsykologisk inspirerede tekster om socialt arbejde, hvor antagelsen også er, at klienternes – i managementteoriens sprogbrug – ressourcer er indespærrede, og at socialarbejdernes opgave som følge heraf drejer sig om at hjælpe klienten med at frigøre ressourcer og kompetencer (jf. fx Revstedt 2001; Buddig & Dalsgaard 2003). Metoderne til at nå ind i klienterne varierer betydeligt, fx fortæller Jørgen, der er kontaktperson, at »kaos« kan være befordrende for arbejdet:

Nogle gange laver vi en eller anden form for kaos, hvor vi ligesom ikke står og siger, at vi har en masse opgaver, vi kan sætte i gang. Hvis ikke man kan det [sætte opgaver i gang], så kan man se noget andet og

noget tredje. Vi kan godt lade det være lidt kaos i nogle dage, for så sker der nemlig noget gruppemæssigt. Så er der én, der tager et ansvar lige pludselig. Der er én, der siger: »Nu vil vi gerne begynde at male dukkehuse« eller noget andet. Så kommer hele gruppen i gang, og de er jo langt bedre end os andre til det. Det kan de jo se, og de kan fortælle, hvordan man kan blande den maling, og hvor man køber den, og de kan lige pludselig gå ned og hente den selv. Så sker der altså nogle gode ting. Så kommer motivationen i kraft af de der sejre, de får ved at lave et stykke arbejde.

Her fremgår det igen, at det er klienternes udviklingspotentiale, der er i fokus: Personalets opgave er at vurdere, om klienterne kan fungere i en gruppe, kan tage initiativ selv (og selv gå ned at købe maling) eller fx kan motivere sig selv.

Bortset fra, at klienter skal afklares, skal deres arbejdsmæssige færdigheder som sagt også afprøves. Afprøvning beskrives af personalet altid mere konkret og tillægges også mindre betydning. En dialog med Rikke, der er socialrådgiver, giver et indblik i, hvorledes målet for afprøvningen for den ansatte også betragtes som en personlig udviklingsproces for klienten.

Rikke: Jamen, en arbejdsprøvning, det er jo så i virkeligheden ... Altså det er et fuldstændigt antikveret begreb. Fordi det, vi gør, er jo ikke bare at prøve deres arbejdssevner af, hvilket ligger i det oprindelige begreb arbejdsprøvning. Vi gør jo, altså ... det jeg lægger i ordet arbejdsprøvning, det er, at vi (pause) selvfølgelig løser den opgave, der hedder at få beskrevet, hvad folk kan lige på det tidspunkt, hvor de kommer.

Interviewer: Det er så – hvad skal man sige – den mere gammeldags ...?

Rikke: Det er den statiske beskrivelse af, hvad kan det her menneske lige præcis nu. (...) Altså det er den anden del af opgaven ... eller ... lad os sige, nu snakker jeg om, hvad jeg synes vores opgave er ...

Interviewer: Ja (...)

Rikke: [Som er at undersøge], hvad [klienterne] kan bringes *til* at blive sat til at gøre. Og det er den svære opgave, og det er også den interessante opgave, fordi det handler om proces, og det handler om at fastsætte nogle mål sammen med [klienterne]. (Pause). Det er sådan lidt frem og tilbage, fordi [klienterne] jo kan have en erkendelse selv og være i gang med en afklaring for at kunne sætte nogle mål for, hvor de vil nå hen. (...) Hvad er det, de gerne vil prøve at udvikle evt. og arbejde videre med?

I dialogen ser vi, hvordan Rikke meget hurtigt forlader målet om en statisk beskrivelse af, hvad klienten kan »lige nu« til fordel for en beskrivelse, der vægter *processen* – en indre udviklingsproces, klienten skal gennemgå – når hun beskriver afprøvning. Beskrivelsen af klientens funktionsniveau er for

Rikke ikke den væsentligste opgave, det er derimod den mere psykologiske bearbejdning af klienten, der retter fokus på klientens »erkendelse« og processuelle udvikling. Det centrale i denne sammenhæng er, at det er klienten og dennes personlige situation, der bliver »genstand for en konstant, uafbrudt analyse«, som ifølge Margolin (1997, s. 161) er et centralt kendetegn ved socialt arbejde. Både afprøvning og afklaring dækker, som det fremgår, nemlig over personlige udviklingsprocesser, klienten antages at profitere af at deltage i. Personalets opgave bliver derfor at bestemme klienternes sociale og psykiske evner, som derefter skal sættes fri via en personlig udvikling.

Problemet med personalets fokus på klientens personlige situation er imidlertid, at klienterne nævner helt andre forhold, når de beskriver deres forventninger til et ophold på et revalideringscenter. Mange klienter bruger »almindelige« arbejdspladser som referenceramme, når de diskuterer og problematiserer hverdagen i centrene og konkluderer ofte, at deres forventninger til opholdet ikke er blevet indfriet (jf. Mik-Meyer 2002). Janni, der tidligere har arbejdet i et køkken, giver denne beskrivelse af, hvorfor hun ikke mener, at opholdet lever op til hendes forventninger:

Hvis du skal ud på et arbejdsmarked og fungere, så skal du have noget hårdere fysisk arbejde. Du kan jo ikke gå hen og sige til din chef, når du har siddet ved en maskine, og der er gået et kvarter, at du har mange smerter i ryggen, og derfor går du ud og ryger en smøg. Altså, det er der jo ikke nogen arbejdsgivere, der vil finde sig i. På den måde er der ikke rigtig nogen udfordring i det her, hvis du skal ud på arbejdsmarkedet.

Langt hovedparten af klienterne mener som Janni, at de ikke kan få afprøvet deres fysiske situation i centrene, fordi arbejdsopgaverne er for lette (både at gennemføre og at slippe for). Med hensyn til »afklaring«, der ved siden af den afprøvning, Janni kritiserer ovenfor, er det andet vigtige mål med et ophold på centrene, afspejler klienternes beretninger, at de hovedsaglig kobler dette mål til en afklaret *situation*. Det er således en række sociale forhold, der skal afklares, før de som enkeltindivider opnår en afklaring.

For at få en forståelse af dette modsætningsforhold mellem personalets og klienternes forventninger til opholdet på et revalideringscenter er det nødvendigt at inddrage centrenes historie i analysen. Indtil begyndelsen af 1970'erne var den fysiske evaluering af klienternes situation den væsentligste dimension i arbejdet, og det klargør centrenes indretning med en række værksteder, som datidens handicappede, invalide og erhvervshæmmede blev »testet« i. I 1970'erne og 1980'erne, i takt med den stigende arbejdsløshed, ændredes formålet med arbejdet sig derhen, at personalet nu i større og større omfang interesserede sig for klienternes psykosociale situation. I denne periode blev der således indført nye aktiviteter – ofte inspireret af gruppedynamiske metoder – som de industrilignende værksteder i stigende grad overtog. Den traditionelle værkstedsafprøvning måtte delvis vige plad-

sen for en mere psykosocialt orienteret proces og en tilsvarende ændret personalesammensætning. Genstanden for evalueringen (og metoderne i arbejdet) undergik således en gradvis forandring. Fra primært at fokusere på klientens *fysiske* situation kom arbejdet i langt højere grad til at dreje sig om klientens *psykosociale* situation og udvikling. Af mine interview fremgår det tydeligt, at klienternes beskrivelser af forventningerne til de forskellige aktiviteter svarer til datidens indretning, hvor der blev lagt vægt på en evaluering af fysiske evner, hvorimod personalet først og fremmest vægter den psykosociale udviklingsdimension i arbejdet (evaluering af psykosociale evner). Når man ser på forventningernes konsekvenser, træder den magtmæssige asymmetri, der kendetegner relationen mellem klient og system, tydeligt frem, eftersom hverdagens aktiviteter utvetydigt sigter mod at afklare (og udvikle) klientens psykosociale situation. Klienter er – uagtet om man som socialarbejder bryder sig om det eller ej – tvunget til at deltage i diverse projekter, som de »tilbydes«, ligesom personalets professionalitet er defineret af den bedrevidende position, de automatisk har i mødet med de – i personalets optik – udviklingstrængende klienter (jf. Blau og Scott 1962). Asymmetrien er således et institutionelt forankret forhold, som hverken klienter eller socialarbejdere kan ændre på (for nærmere analyse af dette forhold ved socialt arbejde, se også analyserne i antologien »Det magtfulde møde mellem system og klient« fra 2003 redigeret af Järvinen, Elm Larsen og Mortensen samt den omfattende litteratur om »human service organizations« fx Hasenfeld (2003) og Prottas (1979)).

Den undefinerbare sociale kontrol

Problemet er, som jeg skrev indledningsvist, at mange klienter ikke mener, at de har behov for at få udviklet deres psykosociale situation. Oftest er de dog lidt påpasselige med at kritisere aktiviteterne alt for meget over for personalet, da det er uklart, hvordan en negativ attitude ville kunne påvirke deres situation. Ud over at klienterne hyppigt kritiserer aktiviteterne over for hinanden og mig i interview, giver de også ofte udtryk for, at de ikke rigtig kan forstå, hvad det er personalet vurderer i centrene. En klient, Susanne, fortæller:

Jeg ved jo ikke, hvad de ser efter. Jeg oplever det som at gå til eksamen hver dag uden at vide, hvad det er, der bliver kigget efter, og hvordan vurderingen bliver. Det, synes jeg, er enormt frustrerende og enormt belastende (...) Jeg er så bange for, at hvis jeg sætter mine grænser lidt forkert herude, så vil de vurdere, at jeg ikke samarbejder.

Fra en tidligere institutionstilknytning fortæller denne kvindelige klient, at stedets psykolog havde skrevet »noget helt andet« end det, som hun havde

fået indtryk af, at deres samtale gik ud på. Efter denne oplevelse er hun blevet »enormt reserveret og på vagt«, som hun udtrykker det. Hun er dog klar over, at der er visse krav til hendes deltagelse, da hun ellers risikerer at blive »puttet i den kolonne, der hedder 'ikke samarbejder'«, som hun siger. Hun fortæller, at hun »ikke får noget ud af det. Altså meget kort sagt (hvisker), så synes jeg, at det er spild tid, det der foregår her (pause) og nedbrydende. Det er meget nedbrydende«.

Beretningen om, at det ofte kan være overraskende at se, hvad der bliver skrevet om en, er en beskrivelse, som præsenteres ofte. En anden klient, Hans, blev således meget overrasket over sin afsluttende udtalelse, da den indeholdt en række oplysninger om private forhold, som han ikke mente hørte hjemme i den afsluttende vurdering:

Jamen, jeg synes, der står ikke noget om ... jo, der står lidt om, hvad jeg laver her, men hovedsagelig så er det om, hvad jeg laver derhjemme, og hvordan jeg skal hjem og lave mad og hente børn og alt det der. (...) [Det handler om] mit privatliv, og om min kone, der har fået kræft. Det kan jeg ikke rigtig se, at det skal stå i min værkstedsvurdering, sådan så det kommer både kommunen og alle andre folk ved. (...) De papirer bliver kørt rundt i systemet. Det synes jeg ikke ... Det er sgu ikke noget, der rager Gud og hvermand.

Skriftliggørelsen af personalets vurderinger af klienternes personlige situation kan, ganske som Susanne og Hans frygter, få stor betydning for deres fremtidige muligheder. En del forskning har beskæftiget sig med velfærdsinstitutioners afhængighed af skriftligt materiale og har vist, hvordan skriftligt materiale oftest får en hyperreal effekt (Hanson 1993), dvs. bliver mere virkelig end fx klienternes beskrivelser. I *At skabe en klient* (2003) bidrager jeg med en analyse af en klient, der modsætter sig vurderingen af hende som *sygdomsfikseret*. Denne vurdering har imidlertid fundet sin vej ind i klientens journal og bliver i takt med klientens protest – i personalets optik – en mere og mere rigtig beskrivelse. Ud over den »hyperreale effekt« har skriftligt materiale også en iboende handlingsorientering – dvs. at en hvilken som helst beskrivelse af en klient automatisk vil orienterer personalet mod bestemte forståelser og dermed også bestemte handlinger (fx Harper 1998; Miller 1997; Smith 2001; Zimmerman 1969). I denne sammenhæng er det derfor vigtigt at påpege, at den utryghed, som Hans og Susanne beretter om i forbindelse med personalets skriftlige dokumentation af deres personlige situation, er berettiget. Fra interview med klienter er det tydeligt, at de fleste klienter balancerer mellem at engagere sig i de forskellige aktiviteter, så deres vilje til at samarbejde ikke bliver draget i tvivl, og at engagere sig uden at udlevere sig selv fuldt ud, da de netop frygter evalueringer som Hans' og de uoverskuelige konsekvenser, denne type meget personlige beskrivelser kan få for dem efterfølgende (som fx den klient, der lidt for velvilligt havde

beskrevet sine mange sygdomsforløb og derefter blev diagnosticeret som sygdomsfikseret). Det er imidlertid også problematisk, som eksemplet i det næste afsnit viser, hvis man er for kritisk og usamarbejdsvillig, da personalet så ikke kan udføre sit arbejde. I dette tilfælde medfører klientens kritik, at hendes samarbejdsvilje drages i tvivl. Løsningen på miseren bliver, at det nok er, fordi hun har en problematisk psykosocial situation. Klienten, Selma, har stillet spørgsmål til aktiviteterne i centrene (både de sociale aktiviteter som samtaler og forskellige lege og værkstedsaktiviteterne), da hun ikke mener, at de gavner hendes situation

En besværlig klient

Selma er 32 år og er blevet visiteret til revalideringscenteret, fordi hun har været ude for en arbejdsskade (hun faldt i et hul og har skadet sin ryg og nakke). Hun er kommet til Danmark for 16 år siden, hvor hun blev familiesammenført med sin far, der kom hertil som gæstearbejder mange år før (Selma er således *ikke* flygtning). Hendes diffuse smerter har gjort det vanskeligt for hende selv og hendes kommunale sagsbehandler at udtænke et godt forløb for hende. Derfor er hun nu i revalideringscentret og er i den forstand en typisk klient; hendes problemer falder imellem de kommunale »kasser«, hvorfor hendes »sag« har passiviseret systemet. Hun mangler således et kategoritilhørsforhold, der er handlingsanvisende for systemet (jf. Hanson 1993).

Selma henvender sig selv til mig på en af de første dage under mit feltarbejde, fordi hun ønsker, at jeg skal forklare hende, hvordan fx løsningen af diverse syopgaver kan hjælpe hende i forhold til at »komme videre«, som hun siger. Hun fortæller i et lavt toneleje på centrets tekstilværksted, at hun slet ikke kan forstå, hvad formålet med at være på centret er. Hun kan ikke forstå, hvorfor der ikke er en læge, der tilser hende i takt med, at hun afprøver de forskellige arbejdsopgaver, eftersom hun antager, at formålet må være, at de skal finde frem til, hvilke arbejdsfunktioner hun ville kunne varetage i fremtiden. Selmas frustration over sit ophold er typisk, i og med at hun fokuserer på, hvordan personalet kan vurdere hendes *fysiske* situation og tilsyneladende ikke er klar over, at det faktisk primært er hendes *psykiske* situation, personalet evaluerer, når hun (modvilligt) deltager i de forskellige værkstedsaktiviteter. Hun stiller sig ligeledes spørgende over for de forskellige sociale aktiviteter, hun ikke mener, at hun har brug for. Hun siger, at det er nyttesløst at tale om (og lytte til) en masse »meget personligt« og henviser hermed til de ugentlige seancer, hvor klienterne (under personalets styring) deler ud af personlige oplevelser, de har haft i forbindelse med arbejdsløsheden.

Også personalet er frustreret over Selmas forløb. Flere ansatte fortæller mig således, at hendes sag er vanskelig og mere eller mindre håbløs. De

følgende udsagn stammer fra et personalemøde, hvor værkstedspersonale og socialrådgivere forsøger at nå »hele vejen rundt« om Selma:

»Selma gik sidste uge klokken 12, fordi hun skulle hente barnet. Hun skal holde op, hun profiterer ikke af det.« »Vi må give op. [Psykologen] har også givet op. Der er jo intet sket. Hun lægger bare kabale og intet andet.« »Er der sket noget med hende i faldet?« »Hun er jo betragtet som færdigbehandlet, så det kan vi jo ikke gå ind i.« »Hun forholder sig også alt for idylliserende til sin familie.« »Hun er altså mærkelig.« »Hun får ikke noget ud af at være her, men det er lidt af en falliterklæring for os. Vi må jo spørge os selv, om vi har presset hende det, vi kan.« »Hun glider af. Hvordan kan man presse en, der glider af? Hun flytter sig ikke.« »Måske er det sproget, der gør, at hun ikke får mere ud af at være her. Men vi må erkende, at vi ikke kan samarbejde med hende. Der er intet sket i den periode, hun har været her. Hun ser ikke nogen mening med noget som helst. Hun forstår det ikke. Opholdet her har ikke rykket noget som helst for hende.« »Men hun har jo heller ikke fået forsikringspengene endnu – den sag er vist ikke afklaret.« »Der har vi en forklaring. Man kan da ikke få det bedre, når der er forsikringspenge, der venter.« »Hun lavede også de seks opgaver og sagde så »hvad skal jeg så lave« [6 obligatoriske syopgaver]. Hun forstod ligesom slet ikke formålet med det hele. Hun kan slet ikke forstå det. Og så tror hun også, at hun bliver rask.« »Hun har et helt bestemt billede af sig selv, og hun vil ikke ændre på det.« »Hun har et mærkeligt billede af sig selv, og meningen er jo, at hun arbejder med sig selv, og det vil hun ikke. Hun siger jo også, at man ikke kan blive rask af at sy, så hvorfor skal hun det. Hun forstår ingenting.« »Vi må vist sige, at det er en ret fastlåst situation.« »Ja, det kan vi vist godt blive enige om.« »Hun er jo totalt fastlåst. Jeg tror faktisk slet ikke, hun er i stand til at flytte sig.« »Hun er altså mærkelig. Hun har en mærkelig struktur. Hun er jo fra Makedonien, så måske hun er flygtning? Måske er det hendes baggrund? Vi kan sige, at hun måske kunne have glæde af noget med torturofre – traumer?« »Nej, det kan vi ikke sige, for det ved vi jo ikke noget om.« »Tænk, at hun har børn, hun kan da ikke have meget glæde af dem.« »Kan vi overhovedet funktionsbeskrive hende? Det kan vi ikke, vel? Ved vi, hvad hun kan klare i en arbejdssituation eller noget, der ligner?« »Nej, vi må se at få udskrevet hende. Sådan kan det gå«.

Det fremgår tydeligt af diskussionen af Selmas situation, at personalet opfatter hende som en klient, der ikke vil udvikles. Hun har et bestemt (forkert) billede af sig selv og vil ikke flytte sig. Selmas »fastlåsthed« antages at skyldes, at *hun* har brug for behandling og personlig udvikling. Selmas »mærkelige« handlinger antages at kunne skyldes alt: »Faldet« (måske det har påvirket hende fysisk); en »idylliserende« forholden sig til familien (måske der er en psykosocial overbygning); sprogproblemer (måske forstår hun dem

ikke), forsikringsproblematik (måske ønsker hun at virke syg), et mærkeligt billede af sig selv (måske tror hun, hun kan blive rask) samt en flygtningeproblematik (måske er hun traumatiseret). Mødets brainstorm viser således de mange mulige og forskelligartede fokuspunkter, personalet arbejder med, når de skal beslutte, hvad der er i vejen med Selma. Alle forslagene har det tilfælles, at det er *Selma som problemperson*, der er personalets ubetingede fokuspunkt, når de forsøger at forklare hendes »mærkelige« handlinger (jf. den hverdagspsykologiske forståelse af identitet som en personlig størrelse). Det er således slående, at der ikke på noget tidspunkt i mødet rettes fokus på indholdet i Selmas kritik, der netop er centrets aktiviteter.

Tekstpassagen illustrerer endvidere det sociale arbejdes moralske forankring (Hasenfeld 2003), som det også er væsentligt at omtale i denne sammenhæng. Da genstanden for arbejdet – klienten – har værdier og holdninger, og da centrene formål er at definere klientens problem og/eller forhindre en forringelse af hendes eller hans situation og/eller understøtte en personlig udvikling, er det logisk, at arbejdet i mange tilfælde ikke tager udgangspunkt i en konsensus om, hvad problemet er, og hvordan det skal afhjælpes (Hasenfeld 2003, s. 19ff.) Som Hasenfeld (2003, s. 164) skriver, kræver »arbejdet med mennesker med henblik på at ændre dem fra en given tilstand til en forudbestemt ny tilstand (...) omfattende viden om menneskets funktioner og adfærd, en viden, som ifølge sagens natur er kompleks, ufuldstændig, under stadig forandring og ofte selvmodsigende og inkonsistent«. Når man ser på brainstormen om Selma, udspringer den også af en kompleks og svær gennemskuelig vurdering: Selma har tilsyneladende udtalt sig for positivt om sin familie, opført sig »mærkeligt«, har en »mærkelig« makedonsk »struktur« osv. Personalets »diffuse [behandlings]mandat« (Goffman 1997) bevirker, at de brainstormer over de sider ved Selmas situation, der gør hende til en problemperson. Deres fælles brainstorm viser, at det naturligvis ikke er alle aspekter af Selmas situation, der diskuteres, men derimod alle de formodede *negative* sider, der måtte være ved den. Diskussionen er nemlig indrammet af en behandlingsdiskurs, der bevirker, at hun automatisk antages at have et hjælpebehov og således brug for personlig udvikling (jf. Loseke 1999).

I de tilfælde, hvor klienten fastholder sin modvilje over for institutionen, er en almindelig forklaring for medarbejderne, ifølge Hasenfeld (2003, s. 251), at det er et »udslag af klienternes egne psykologiske og mellem-menneskelige problemer« (jf. den »hverdagspsykologiske« forståelse af identitet, som jeg nævnte i indledningen). Det særegne ved institutioner, der baserer deres arbejde på nære klient-personale-kontakter som de to deltagende revalideringscentre, er blandt andet et institutionelt forhold, der kræver samarbejdsvilje fra klienterne (usamarbejdsvillige klienter bliver i centrene ikke kun besværlige at arbejde med, de umuliggør arbejdet, da målet om personlig udvikling nødvendiggør, at klienterne indgår positivt i udviklingsprocessen). Udviser og opretholder klienterne en modstand og

modvilje over for aktiviteterne, forklarer personalet ikke modstanden og modviljen ved fx at forholde sig til det konkrete indhold i kritikken (fx om aktiviteterne i centrene er relevante), men anfører i stedet en forklaring, der tager udgangspunkt i forestillingen om, at klienterne er i en ustabil psykologisk situation. Dette forhold hænger delvist sammen det sociale arbejdes moralske forankring, som giver personalet stor mulighed for skønvurderinger. Og det er netop dette kendetegn ved »menneskebehandlende institutioner«, der bevirker, at socialarbejderen får stor magt over klienten: »Jo mere serviceydeerne kan vælge fremgangsmåde ud fra deres egne vurderinger og skøn, des større magt har de over klienterne«, som Hasenfeld (2003, s. 257) skriver.

Det sociale arbejdes fokus på personlig udvikling

Jeg har i artiklens første del givet en række eksempler på socialarbejderes fokus på klienternes personlige udvikling og vist, hvordan dette fokus kan afstedkomme store problemer for klienterne. Det forekommer derfor relevant at undersøge, hvorfor personalet finder det så oplagt (som empirien viser) at udvikle klienterne. Man kan selvfølgelig – i tråd med personalets strategi – forklare denne gruppes ensidige fokus på klienternes personlige situation ved at hævde, at de har en dårlig eller mangelfuld uddannelse, at de er ondsindede mennesker, siden de gang på gang overskrider klienternes intimsfære, eller at der er andre forklaringer, som også befinder sig på individniveau. Dette er dog alle fejlagtige forklaringsmodeller, da det naturligvis ikke giver mening at forklare et socialt fænomen (samtlige ansattes fokus på klienters psykologiske situation) med individuelle brist i den enkelte ansattes karakter. Ved at anvende en symbolsk interaktionistisk tilgang skal forklaringerne søges i relationerne, dvs. ved at inddrage institutionelle forhold, som fx revalideringscentrenes formål, faggruppesammensætning, og andre sociale forhold i mødet mellem en klient og en ansat.

På et mesoplan fremgår det, at danske revalideringscentre i dag befinder sig i et krydsfelt mellem et udviklet arbejdsmarked, der efterspørger faglært arbejde, kommuner, der forsøger at imødegå en hurtigt skiftende lovgivning, der gradvist inden for de sidste ti år har gjort dem økonomisk ansvarlige for finansieringen af førtidspension, og en særlig gruppe klienter, for det meste ufaglærte, typisk i slutningen af 40'erne, der lider af nedslidning pga. mange års arbejde i fysisk krævende jobs. Det bør være åbenbart, at disse forhold påvirker personalet grundlæggende i interaktionen med klienterne. Meget forskning har vist, at det kan være vanskeligt at opdyrke de såkaldte flexjob, som de fleste klienter på revalideringscentre i dag har brug for. Arbejdsgiverne står ikke på spring for at ansætte nedslidte, ufaglærte kvinder i slutningen af 40'erne, der måske oven i købet er ordblinde. Samtidig har den forandrede udligningsordning medført, at kommunerne er blevet særdeles

restriktive med at uddele pension, og da kommunerne er revalideringscentrenes »arbejdsgivere«, så får dette forhold naturligvis også konsekvenser for revalideringscentrenes arbejde. Hvem kan overleve, hvis man gang på gang skuffer sin arbejdsgiver ved at levere et materiale (fx en klientbeskrivelse, der peger på pension), som denne er utilfreds med. Løsningen synes enkel (og er samtidig helt i tråd med tidens ånd): Ved at individualisere problemet så det er klienternes personlige psykologiske situation, der er noget galt med – og ikke fx et ufleksibelt arbejdsmarked eller en uhensigtsmæssig udligningsordning, uhensigtsmæssig institutionsindretning eller vanskelige »sager« – bliver arbejdet overkommeligt og arbejdsgiverne glade. Så længe det er en psykologisk problemstilling, må det kunne udbedres og giver derfor ikke anledning til fx en pensionsansøgning.

På et mikroplan findes der også en række institutionelle forhold, der pr. automatik leder personalets perspektiv i retning af klientens personlige (svære) situation. Der er i dag altid tilknyttet fx psykologer på revalideringscentre, dvs. at antagelsen må være, at revalideringsarbejdet kun kan udføres ved inddragelse af psykologisk ekspertise. I de to centre, som husede mig under mit feltarbejde, var det en gennemgående forklaring om klienterne, at de – helt naturligt vel at mærke – befandt sig i en krisetilstand. Var klienten uenig i denne vurdering, var det blot en yderligere dokumentation for, at de vitterlig var i krise (de benægtede og havde ikke »indset« deres situation endnu). Denne beskrivelse af klienterne nødvendiggør naturligvis psykologisk ekspertise. Eller er det modsat: Kan det tænkes, at psykologers tilstedeværelse bevirker, at der er et stort fokus på klienternes psykologiske situation, med det resultat, at det forekommer oplagt at skulle arbejde med netop klienternes personlige udvikling (som følgelig derfor må antages at behøve bearbejdning)? Rækkefølgen er underordnet, det centrale er, at en bestemt faggruppesammensætning nødvendigvis vil påvirke arbejdet i en bestemt retning, da hver faggruppe i dagligdagen nødvendigvis vil interessere sig for bestemte sider af et menneskes situation og nødvendigvis vil skulle bevise sin relevans.

Tilsvarende forholder det sig med de mange veletablerede gruppedynamiske aktiviteter i revalideringscentrene: Disse aktiviteter skaber også klienterne i en bestemt positur: Nemlig, som personer, der må antages at have behov for at deltage i gruppesamtaler, have gavn af at få styrket deres samarbejdsevne og styrke deres selvværd i gruppesammenhænge (og bliver dermed pr. automatik en gruppe, der har samarbejdsvanskeligheder, som har et lavt selvværd mv.).

De forskellige værkstedsaktiviteter – som også eksisterer inden, klienten ankommer til centrene – tydeliggør tilsvarende med deres hobbylignende udtryk, at fokus på arbejdsmarked, effektivitet, fagområde mv., (klienternes forventninger) ikke er relevant. I forhold til revalideringscentrenes lidt (eller rettere: meget) særegne indretning er det nødvendigt at inddrage historiske forhold. Kort fortalt blev revalideringscentrene etableret i et in-

dustrisamfund, hvorfor industrilignende værksteder gav mening – dengang. Værkstedsudbuddet er stort set uforandret i dag, også til trods for at der ikke længere findes fx en tekstilindustri i Danmark. Dengang var det klientens fysiske situation, der skulle måles og vejes og optimeres i revalideringscentre, så klienterne (forhåbentlig) kunne optrænes til at varetage de mange job i det daværende hastigt voksende industrisamfund. Den fysiske ramme om arbejdet er fortsat værkstedsaktiviteter, men observationsprocessen er dog en ganske anden. I dag er det – som de empiriske eksempler i nærværende artikel afslører – altovervejende klienternes psykosociale udvikling, der skal dokumenteres og udvikles.

Også dette skift – fra fysisk måling og optræning til psykologisk vurdering og udvikling – giver mening, når vi inddrager samfundsudviklingen de sidste år. I de senere år har vi i en række samfundsorganisationer oplevet en stærk udvikling mod læring og udvikling i arbejdslivet (jf. Bovbjerg 2001). Det er blevet legitimt og relevant, at medarbejdere skal udvikle sig, mens de er på arbejde. Moderne managementsprog med begreber som »ressourcer«, »kompetencer« mv. er tilsvarende dagligdags begreber i det sociale arbejde. I denne sammenhæng er det managementteoriernes fokus på udvikling af medarbejderen, der er centralt². Dette ubetingede positive mål lader nemlig til fuldstændig ukritisk at være blevet overført til socialt arbejde, hvor klienten (alias medarbejderen) dog ikke har et ansættelsesforhold, som denne kan afbryde, såfremt man ikke synes om aktiviteten (dvs. virksomheden). Den store forskel på managementteoriernes traditionelle genstandsfelt (private virksomheder) og socialt arbejde er således, at klienter er underlagt en række tvangsbestemmelser, der gør deres forhold svært sammenlignelige med fx unge it-entusiasternes forhold i det private erhvervsliv.

Når jeg har valgt at indfange nærværende artikels indhold med spørgsmålet – *»Personlig udvikling – en frigørende proces eller social kontrol i danske velfærdsinstitutioner?»* – skyldes det et ønske om at få fokus på den sociale kontrol, der altid ledsager den uantastede forestilling om det gode ved, at klienterne udvikler sig personligt i danske velfærdsinstitutioner. Det burde være indlysende for enhver, at personlig udvikling – såfremt det skal være en positiv proces – kun kan gennemføres under valgfri betingelser. Det er svært at forestille sig, at en person skulle ønske at blive tvunget til at udvikle sig personligt. Det meste sociale arbejde i dag foregår imidlertid inden for en tvangsramme, hvor klienterne i værste fald mister deres levebrød, hvis de »vælger« at blive væk. Netop denne kontrolramme – myndighedsrelationen mellem en ansat og en klient – stiller store krav til indholdet af de aktiviteter, som klienter tvinges til at deltage i. Denne etisk funderede problemstilling er desværre helt overset i dag. Som analyserne i nærværende artikel viser, er det nødvendigt at analysere personlig udvikling

2. Se Mik-Meyer (2001) for en mere udførlig diskussion af managementteori og socialt arbejde.

stimuleret i en myndighedsrelation som en raffineret form for social kontrol. Når jeg skriver »raffineret«, skyldes det, at der ikke er megen forståelse for, at personlig udvikling kan være et onde i en tid, hvor det er et ubetinget gode at lære nyt og udvikles. Det er det givetvis også for de mange personer, som kan *vælge*, om de vil på kursus, og som i givet fald kan *vælge*, hvilket indhold kurset skal have, og *vælge*, hvor lang tid det skal strække sig over. Men for personer på overførselsindkomst, der hverken kan vælge om de vil deltage, hvad indholdet skal være, eller hvor lang tid det skal strække sig over, er det ikke nødvendigvis et gode at skulle udvikles personligt. Da stort set alt socialt arbejde er defineret ved en myndighedsrelation, kan en nok så nydelig bestræbelse om personlig udvikling derfor aldrig have noget med en egentlig frigørelse af det enkelte menneske at gøre. Inden for denne ramme bliver – alle socialarbejderes gode intentioner til trods – frigørelse og udvikling derfor en raffineret form for social kontrol, der af klienterne ofte beskrives som overgreb.

LITTERATUR

- BLAU, P. & R.W. SCOTT (1962). *Formal Organizations. A Comparative Approach*. London: Routledge & Kegan Paul.
- BOVBJERG, K.M. (2001). Følsomhedens etik. Tilpasning af personligheden i New Age og moderne management. Højbjerg: Forlaget Hovedland.
- BUDDIG, M. & M.K. DALSGAARD (2003). *Ind til kernen*. København: Akademisk Forlag.
- GOFFMAN, E. (1997/1961). *Anstalt og menneske*. København: Jørgen Paludans Forlag.
- GOFFMAN, E. (1990b/1963). *Stigma. Notes on the Management of Spoiled Identity*. New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- GUBRIUM, J.F. & J.A. HOLSTEIN (2001). Introduction: Trying Times, Troubled Selves. I: J.F. Gubrium & J.A. Holstein (eds.) *Institutional Selves. Troubled Identities in a Postmodern World*. Oxford: Oxford University Press.
- HANSON, A.F. (1993). *Testing Testing. Social Consequences of the Examined Life*. California: University of California Press.
- HARPER, R.H.P. (1998). *Inside the IMF. An Ethnography of Documents, Technology and Organisational Action*. San Diego: Academic Press.
- HASENFELD, Y. (2003/1983). *Mennesket som råstof. Borgerserviserende organisationer i moderne samfund*. Århus: Forlaget Klim.
- JÄRVINEN, M. & N. MIK-MEYER (2003). *At skabe en klient*. København: Hans Reitzels Forlag.
- LOSEKE, D.R. (1999). *Thinking About Social Problems. An Introduction to Constructionist Perspectives*. New York: Aldine de Gruyter.
- MARGOLIN, L. (1997). *Under the Cover of Kindness. The Invention of Social Work*. Virginia: The University Press of Virginia.
- MEAD, G.H. (1959/1934). *Mind, Self and Society from the Standpoint of a Social Behaviorist*. Chicago: University of Chicago Press.
- MIK-MEYER, N. (2001). Moderne managementteori indmarch på socialområdet. *Uden for nummer*, 2. årgang nr. 2. København: Dansk Socialrådgiverforening.

- MIK-MEYER, N. (2002). Omsorgens Herredømme. I: M. Järvinen, J.E. Larsen & N. Mortensen (red.) *Det magtfulde møde mellem klient og system*. Århus: Århus Universitets forlag.
- MIK-MEYER, N. (2004). Dømt til personlig udvikling. Identitetsarbejde i revalidering. København: Hans Reitzels Forlag.
- MILLER, G. (1997). Contextualizing Text: Studying Organizational Texts. I: G. Miller & R. Dingwall (eds.) *Context & Method in Qualitative Research*. London: Sage Publication Ltd.
- PROTTAS, J.M. (1979). *People-processing. The Street-Level Bureaucrat in Public Service Bureaucracies*. Lexington: Lexington Books.
- REVSTEDT, P. (2001). *Motivationsarbejde*. København: Hans Reitzels Forlag.
- SMITH, D.E. (2001). Text and the Ontology of Organizations and Institutions. *Studies in Cultures, Organizations and Society*, vol. 7, s. 159-198.
- ZIMMERMAN, D.H. (1969). Record-Keeping and the Intake Process in a Public Welfare Agency. I: S. Wheeler (ed.) *On Record: Files and Dossiers in American Life*. New York: Russell Sage Foundation.