

## **Professionalisme og frivillighed**

*- i opsøgende og udgående SKP-arbejde.*

For 10 - 15 år siden ville ikke ret mange ordentlige gennemgange af det professionelt udførte sociale arbejde med marginaliserede borgere indeholde noget som helst om opsøgende eller udgående socialt arbejde. Men i dag kommer man med rette ikke uden om dels at beskrive denne form for socialt arbejde og dels at opfatte det som et vigtigt element i det samlede sociale arbejde. Et arbejde, som gerne skal udføres af uddannet personale.

I det metodehæfte om arbejdet med nye målgrupper for støtte- og kontaktpersonordningen som VFC Socialt Udsatte har udarbejdet, skriver man således om professionalismen:

*Disse vilkår stiller tilsammen meget høje krav til SKP-medarbejdernes faglighed og kompetence: 'Det groveste arbejde kræver det fineste håndværk'. På den ene side skal de dybeste lag af den personlige og faglige kompetence tages i brug, på den anden side må man ikke få ambitioner på brugernes vegne.*

og om frivilligheden:

*Når frivillige medarbejdere inddrages i SKP-arbejdet, fordrer det at de har en pædagogisk uddannelse eller baggrund, en væsentlig grad af selvindsigt samt mulighed for rådgivning, vejledning og supervision.*

Der peges dog på, at visse afgrænsede opgaver kan varetages af frivillige som fx hjælp til flytning, støtte ved idræt eller kontaktperson på et socialt værested, som brugeren ønsker at bruge.

Disse synspunkter er muligvis rigtige, men næppe nuancerede nok. Og de giver derfor anledning til at gøre sig yderligere overvejelser om forholdet mellem professionalisme og medmenneskelighed, mellem faglighed og personlig involvering og mellem det at være ansat og det at være frivillig – set i forhold til støtte- og kontaktpersonarbejde i den form, som beskrives i vejledningen til servicelovens § 99, nemlig et arbejde, hvor der lægges vægt på det opsøgende og udgående. Og dermed også på, hvad disse to arbejdsformer egentlig indebærer.

## **Hvad skal SKP'erne kunne og i forhold til hvem?**

Vejledningen til servicelovens § 99 siger:

*Formålet med støtte- og kontaktpersonordningerne er styrke brugerens mulighed for at opnå og bevare kontakt til omverdenen ud fra egne ønsker og behov og dermed gøre ham eller hende i stand til at benytte samfundets muligheder og allerede etablerede tilbud.*

*Støtte- og kontaktpersonordningen er dermed et supplement til de øvrige sociale tilbud som fx personlig hjælp efter § 83, socialpædagogisk støtte efter § 85, efterforsorg efter udflytning fra en boform efter § 110 og*

*skal ikke erstatte disse tilbud eller deres faglige indhold. Tilbuddet kan også gives til lejere i skæve boliger (: boliger for dem, der ikke trives i traditionelt byggeri, hjemløse og særligt udsatte grupper) med tilknyttet social vicevært.*

*Målgruppen for ordningen er de mest socialt udsatte og isolerede sindslidende, stof- og alkoholmisbrugere samt hjemløse, som almindeligvis ikke gør brug af, eller ikke kan gøre brug af de allerede eksisterende tilbud. For så vidt angår sindslidende er målgruppen ikke snævert afgrænset til personer med egentlig psykiatriske diagnoser.*

*Der er tale om en målgruppe, som ikke nødvendigvis tidligere har haft kontakt med de sociale myndigheder på forhånd. Der er således ikke tale om en visiteret ordning. Alle kan henvende sig til kommunen og gøre opmærksom på, at en person har behov for hjælp, ligesom kendskab til målgruppen kan ske ved støtte- og kontaktpersonernes opsøgende arbejde.*

Lad det være sagt med det samme: udgående og opsøgende socialt arbejde rettet mod særligt sårbare og isolerede mennesker kan kun udføres på en ordentlig måde, hvis det både bygger på professionalisme og på almen medmenneskelighed. Faglig viden og menneskelig indsigt og forståelse er lige vigtige og udelukker ikke hinanden, hverken når begge er samlet i den enkelte socialarbejder eller repræsenteres ved forskellige personer, der hver især har sin særlige styrke, både når det er som uddannet eller som ikke-uddannet og når det er som ansat eller som frivillig. Opsøgende og udgående socialt arbejde overtager nogle funktioner, som langsomt er forsvundet ud af vores samfund gennem en længere periode, men hvor manglen på disse funktioner først rigtigt er gået op for os for et par årtier siden.

Vi lever ikke længere i et stabilt familiebaseret samfund, hvor vi inden for familien solidarisk føler os forpligtet til at yde det, som de svagere medlemmer af familien har behov for. Vi er heller ikke særlig stabile i forhold til sociale klasser eller geografiske områder. Tværtimod. Vi bevæger os, vi er individualister. Vi vælger hvad der er godt for os selv og solidariteten er en langt mere diffus størrelse, der kan tænkes over og besluttes – ud fra hvad der kan betale sig, for mig, lige nu og her. Den omsorg, som tidligere var en opgave familien og den nære kreds af mennesker, der boede rundt om en tog sig af, må nu udføres af andre. Samfundet har påtaget sig opgaven, ikke bare når alt andet er glippet men længe før. Familien og lokalsamfundet er blevet stort set fritstillet – de betaler skat i stedet for.

Det var sådan set let nok at passe udgående omsorgsopgaver for de første, der blev ansat til at varetage denne nye ordens opgaver. Det var nemlig ufaglærte, oftest kvinder, der ellers skulle have

taget sig af opgaverne derhjemme. Nu blev de bare professionaliserede. Fik penge for det og skulle kun tage sig af opgaverne i arbejdstiden.

Ud af dette er gennem de sidste 10 – 15 år vokset det egentligt opsøgende sociale arbejde udført på et socialfagligt grundlag, udviklet fra ingenting til i dag at omfatte adskillige hundrede fastansatte, honorarlønnede og frivillige udgående fra kommunale organisationer og fra private, frivillige organisationer.

Men med det frivillige opsøgende arbejde er det en ganske anden historie. For det har været der så at sige altid. For ikke at gå langt tilbage i historien skal her blot nævnes to eksempler på gode opsøgende og udgående tilbud, som enten byggede på helt frivillige indsatser eller på ansættelse af u-uddannede medarbejdere. Tænk blot på Frelsens Hærs opsøgende arbejde på fx værtshuse i storbyerne som, udover det forkyndende, havde til opgave at få folk væk fra drukkenskabens forbandelser. Eller tænk på husmoderafløseren (husmoderafløseren er for længst afløst af hjemmehjælperen, som i dag er en almen social ydelse, der kun i begrænset omfang retter sig mod mennesker med problemer som hjemløshed, misbrug og sindslidelse), der med kommunens hjælp blev stillet til rådighed for familier, der af den ene eller anden grund manglede en husmor og ikke var i stand til selv at betale sig til hushjælp til at varetage de daglige forpligtelser i hjemmet. Hun var en vigtig brik i det udgående sociale arbejde, i øvrigt sammen med sundhedsplejersken. Altså, længe før de offentlige systemer begyndte at udføre socialt arbejde var de frivillige organisationer på banen med at udføre med den form for frivilligt socialt arbejde. I disse organisationer har man en tradition, som stadig holdes i hævd. Man har medarbejdere som er lønnede, professionelt uddannede medarbejder, medarbejdere med helt andre uddannelser og frivillige, ulønnede medarbejder. Og ofte tager disse frivillige organisationer sig af de personer, som før i tiden familien og nærsamfundet og nu det offentlige system ikke kan nå.

Det er velkendt, at der tidligere har været meget forskel på holdninger og arbejdsmetoder hos medarbejdere i de offentlige og i de frivillige tilbud. De offentlige tilbud har ikke brugt frivillige, men til en del funktioner har man haft ansatte uden nogen egentlig uddannelse. Nu er disse forskelle på vej til at blive udjævnet. Såvel i de offentlige som i de private institutioner har der, gennem de sidste årtier, foregået en væsentlig og meget betydende forandring i medarbejderstaben væk fra at u-uddannede medarbejdere udgjorde flertallet af de ansatte, især blandt de medarbejdere, der havde den direkte og tætte daglige kontakt med brugerne. Såvel private som offentlige organisationer vælger medarbejdere med en faglig relevant uddannelse. Men kun de private organisationer gør

brug af frivillige og opnår dermed at have en medarbejdergruppe, som udover den rene faglighed tilføjer arbejdet såvel ideologi som umiddelbar menneskelighed.

Disse funktioner må ikke bare kasseres. De er nødvendige for at undgå en total teknificering af socialt arbejde.

### **Hvordan skal SKP'ernes arbejde tilrettelægges?**

Vejledningen til servicelovens § 99 siger:

*Kommunalbestyrelsen har ansvaret for at tilrettelægge ordningerne. Organisationsmæssigt kan støtte- og kontaktpersonordninger indplaceres som en del af den kommunale forvaltning.*

*Ordningerne bør dog tilrettelægges på en sådan måde, at det sikres, at der sker en adskillelse af omsorgs- og myndighedsfunktionen. Ordningerne vil også kunne etableres i tilknytning til fx misbrugscentre, forsorgshjem, aktivitets- og væresteder, bostøttecentre, kommunale eller regionale boformer o.l. samt private tilbud og boformer.*

*Kommunen kan med fordel samarbejde med frivillige organisationer på det sociale område om etablering af ordningen, fx over for en bestemt målgruppe.*

*Flere kommuner kan gå sammen om at løse opgaven med støtte- og kontaktpersoner, således at der etableres og tilrettelægges tværkommunale støtte- og kontaktpersonordninger målrettet de enkelte målgrupper for ordningen.*

Almindeligvis opfattes udgående arbejde og opsøgende arbejde som to principielt forskellige måder at arbejde på, og ofte bliver de to arbejdsformer også opfattet sådan, at de er organisationsmæssigt forskelligt placeret og udføres af forskellige medarbejdere.

Det udgående arbejde udføres først og fremmest i forhold til personer, som er visiteret ind i en ordning efter nogle bestemte kriterier og således, at der mellem brugeren og medarbejderen foreligger en aftale, som præciserer kontaktens art og omfang. Hyppigst finder kontakten sted i brugerens hjem.

Det opsøgende arbejde bygger på, at medarbejderen selv etablerer kontakten til den person, som findes uden for institutionerne, og som skønnes at have behov for en eller anden form for hjælp eller ydelse. Mødet finder oftest sted på gaden, men det kan også være i væresteder, suppekøkkener eller lignende og endelig kan det være en opsøgen i borgerens eget hjem. I det opsøgende arbejde er det primære mål at forsøge at etablere en alliance.

Begge arbejdsformer kræver ud over faglighed en betydelig indfølelse, vilje til tålmodighed og til at respektere den, man har eller ønsker at have kontakt med uden at tabe viljen til at fastholde det faglige og menneskelige ansvar for "den anden".

Det er ikke let, og det kræver såvel faglighed som personlig engagement, når ens arbejde kan komme til at bestå i, at man skal trænge ind på en anden, der ikke har bedt om det med et: "Du ser ud som om du har det skidt" og hvor man hver gang må spørge sig selv om det er et overgreb? Er det da ikke også et overgreb at blive ved med at komme og ringe på eller gå hen til én på gaden? I sit arbejde bliver medarbejderen i sociale tilbud sat i situationer, hvor den personlige dømmekraft er den eneste parameter, der kan anvendes som grundlag for en beslutning om, hvordan der skal handles. Eller med andre ord: Der stilles implicit et stort krav om, at medarbejderen kan og vil forholde sig til brugeren på baggrund af dels en fagligt baseret etik og dels på baggrund af nogle værdier, der ikke alene er fagets.

Medarbejdernes diskurs er overvejende en omsorgsdiskurs, men i dialog, for ikke at sige i konflikt, med en behandlingsdiskurs. Man er bevidst om omsorgens betydning også som den grobund for den mere uplanlagte ændring af levekår, som kan betyde et bedre liv. Men med en stadig risiko for at blive udsat for kritik af, at ens arbejde blot er en laden stå til, en professionel omklamringstendens eller resultatet af magtesløshed. Med en øget professionalisering uden et almenmenneskeligt modspil er risikoen stor for, at omsorgsdiskursen operationaliseres i sådan et omfang, at den ændrer sig til en behandlingsdiskurs. Når man taler om handleplaner og mål i omsorgsarbejde bliver det også naturligt at fortsætte med at tale om ændret misbrugsmønster og om forandring i bolig og helbred. I sig selv ikke dårlige strategier og mål, men samtidig en bevægelse fra omsorgs- til behandlingstankegang.

Medarbejderne i det udgående/opsøgende arbejde kan have vidt forskellig faglig baggrund og alle former for faglighed synes at kunne fylde hver sin opgave ud. Man får simpelt hen noget forskelligt, men ikke nødvendigvis bedre eller dårligere, afhængigt af hvilken baggrund medarbejderen har. Men som en ny arbejdsform uden traditioner, med forskellige organisatoriske sammenhænge og med en ret ensom arbejds måde fremstår denne form for socialt arbejdet også som meget krævende og personligt belastende over for medarbejderne, uanset uddannelse eller frivillighed. For alle der arbejder opsøgende, er vejledning og et sikkert bagland, hvor der er overensstemmelse mellem idé, metode målsætning, en nødvendighed.

### **Hvilken opgave er det at SKP'erne skal kunne udføre?**

Vejledningen til Servicelovens § 99 siger:

*Opgaven for støtte- og kontaktpersonordningerne er ved opsøgende arbejde at opbygge og skabe kontakt til de mest socialt udsatte og isolerede sindslidende, misbrugere og hjemløses, som ikke selv magter at kontakte de etablerede tilbud. Formålet er at tilbyde en hjælp, der understøtter og styrker muligheden for et liv på*

*egne præmisser med større personlig og social mestring. Erfaringsmæssigt kræver det opsøgende arbejde tid og tålmodighed.*

*Tilbud om en støtte- og kontaktperson gives i dialog med brugeren af ordningen og på dennes præmisser.*

*Støtte- og kontaktpersonen kan tilbyde brugeren at være anonym. Brugeren kan afslå at tage imod et tilbud om hjælp fra en støtte- og kontaktperson.*

*Når der er skabt kontakt og tillid, vil støtte- og kontaktpersonens funktion i det videre arbejde være at bygge bro til omverdenen, fx de kommunale myndigheder, væresteder, behandlingssystemet, sundhedsvæsenet etc.*

*Der kan ikke fastsættes tidsmæssige rammer for, hvor lang tid det tager at etablere en kontakt og hvornår støtte- og kontaktforholdet kan afsluttes.*

Det er altså ikke behandling, SKP-ordningens medarbejder forventes at udføre, men derimod understøttende omsorgsarbejde.

Omsorg betyder: ”det at tage sig af og tænke på andres behov og velbefindende” og kommer af: ”om+sorg i betydningen 'interesse, bekymring'; jf. *sørge for*”, og det passer jo godt med det ikke fagligt-specifikke omsorgsarbejde – måske mindre godt med det høj-professionelle sociale arbejde. Men vi har ladet os forblænde af den teknologisk styrede behandling af mennesker, der har en sygdom og en anderledeshed. Og her betyder behandling ikke at behandle den anden ordentligt, men at håndtere (behandle) et menneske, så det kommer et andet sted hen end der, hvor det er. At gøre én rask. At gøre én normal.

Det er der ikke noget ondt i, udover at det har fået så høj en status, at denne form for behandling helt har taget overhånd rent ideologisk. Og udover at fremskridts-troen har fået os til næsten ukritisk at forestille os, at vi, hvis vi blot lærer den rigtige teknik og får de rigtige metoder, kan normalisere stort set alle og uden at involvere os personligt kan klare alle slags opgaver.

Det kan vi måske også en dag gennem forebyggelse og behandling. Men fordi det kan være, at det er en stærk metode på sine områder fx i sundhedsarbejde, skal det så også være den metode, der bliver lagt til grund for socialt arbejde, for omsorgsarbejde?

Det kan godt være, det lyder bedre at tale om mål og resultater. Det kan godt være, at der er mere prestige i den form for arbejde og det kan godt være, at det giver mere magt og flere penge. Men alligevel. Er det det rigtige? Og virker det?

Under alle omstændigheder har vi ikke alene ansættelsesmæssigt professionaliseret omsorgsarbejdet men også fagliggjort det. Så nu står der alle disse socialarbejdere med en kvalificerende uddannelse og vil gerne være lige så gode som andre teknisk stærke professionelle, der beskæftiger sig med

mennesker. Og hvad er nemmere end at tage de metoder til sig, som synes så attraktive. Eller som giver så meget magt. Eller som tilsyneladende er så ladet med optimisme for fremtiden.

Men det kvalificerede sociale arbejde kan ikke bare måles på graden af professionalisme eller på resultaterne. Målet for kvaliteten skal findes i indholdet og i omsorgsarbejde må det første krav til god kvalitet være, at der lægges vægt på den bedste balance mellem det professionelle og det (med)menneskelige indhold i og udførelse af arbejdet.

Medmenneskelighed indebærer fx, at man også i faglig sammenhæng insisterer på at kunne føle ansvar, forpligtelse og glæde og skyld. Det giver naturligvis nogle udfordringer, men danner også grundlaget for, at man kan stille mere overordnede spørgsmål som fx hvordan man må se på ensomhed og samvær.

For mange, der modtager omsorgsydelser, bliver de professionelle, de møder, en del af netværket. De professionelle kan blive det eneste netværk eller de kan være et supplement til et eksisterende netværk af venner og familie. Jo længere kontakten varer - og det er jo en del af ideen i denne form for socialt arbejde, at der er tale om langvarige kontakter - jo tættere bliver relationerne og jo mere bliver de også præget af venskabet karakter. Nogle gange bliver den venskabelige del af forholdet bevidst og villet fra begge sider, nogle gange spiller den professionelle noget af rollen andre gange afvises denne dimension aldeles. Og den, der er bruger, forholder sig lige så forskelligt fra person til person til denne meget ømtålelige del af samværet.

Det kræver derfor også en høj grad af bevidsthed om og indføling i, hvornår man skal sikre, styre og fastholde kontinuitet og hvornår man ikke behøver at lægge så afgørende vægt på dette eller endda helt overlade det til brugeren selv. Den bevidsthed kræver, at man har sig selv med på arbejdet.

### **Overvejelser om frivilligheds plads i udgående og opsøgende socialt arbejde.**

Frivillige organisationer og mennesker, der udfører et frivilligt socialt arbejde har ikke bare historisk, men også nutidigt en plads i det særlige, opsøgende og udgående sociale arbejde. Vist er det også nødvendigt, at der uden for de formelle institutionelle sammenhænge udføres et fagligt forsvarligt, professionelt arbejde på baggrund af teoretisk viden og veldokumenterede metoder. Men uden den frivillige dimension er risikoen stor for, at det ender som et teknificeret arbejde, hvor menneskeligheden og indlevelsesevnen forsvinder. Det kan måske gå, hvis hjemmebesøget er planlagt og kun har til opgave at finde løsningen på et bestemt og veldefineret problem. Det går ikke hvis *Opgaven for støtte- og kontaktpersonordningerne er ved opsøgende arbejde at opbygge og skabe*

*kontakt til de mest socialt udsatte og isolerede sindslidende, misbrugere og hjemløse, som ikke selv magter at kontakte de etablerede tilbud., som der står skrevet i vejledningen.*

I tilrettelæggelsen af SKP-arbejdet må det være opgaven at sikre en vifte af tilbud og personer som spænder fra faglig professionalisme over forskellige niveauer af faglighed til frivilligt arbejde og at sikre at forskelligheden i muligheder og ressourcer udnyttes også til gensidig inspiration.

I et sådan system er der brug for gensidig respekt og forståelse og der er brug for at såvel offentlige som frivillige organisationer får mulighed for at samarbejde og samtidig fastholde egen identitet og ideologi. Nogle gange kan den frivillige gøre mere gavn end den professionelle, andre gange er det modsat. Den frivillige indsats kan ikke undværes. Det frivillige arbejde udføres på et radikalt andet grundlag og kan ikke under nogen omstændighed erstattes af professionelt arbejde.

Såvel professionalisme som frivillighed har sin plads i denne form for socialt arbejde. Men den amatørisme, som ind i mellem ses inden for begge områder, har det ikke.