

## Etik i arbejdet som støtte- og kontaktperson

### Indledning

*Ofte er det ikke et problem hvad vi skal gøre. Det, vi skal gøre, giver sig af situationen. Hvis et andet menneske falder om på gaden, skal vi hjælpe vedkommende, og det gør vi ofte uden at stille spørgsmål om, hvad vi skal gøre.<sup>1</sup>*

Mange af de situationer man kommer ud for som støtte- og kontaktperson handler man på ud fra på et sådan basalt og ureflekteret niveau. Det er ikke der, at det etiske dilemma opstår. En lang række andre situationer forholder man sig til ud fra de juridiske regler fx tavshedspligten, som man har lært i sit fag. Langt de fleste af de situationer forløber også glat og uproblematisk. Og så er der en række situationer, hvor man bliver stillet over for et dilemma, hvor man står i en usædvanlig situation og må spørge sig selv om, hvad der er det rigtige at gøre.

I det følgende vil vi gennemgå en række situationer, som man i praktisk opsøgende arbejde kan komme ud for og som måske, måske ikke er reguleret af lovgivningen eller andre faste regler, men som under alle omstændigheder har det særlige ved sig, at der ofte er mulighed for at situationen er usædvanlig og dermed kommer til at stille særlig krav til medarbejderens dømmekraft og dermed kræver det, man vil kalde etiske overvejelser.

### Rettigheder og pligter

En ganske betydelig del af spillereglerne for vores omgang med hinanden i det moderne samfund er reguleret gennem lovgivning. Der er ingen undskyldning for ikke at kende lovene. Det er en ganske simpel pligt for os alle sammen at vide, hvad man må og hvad man ikke må, eller hvad man har pligt til og hvad man har ret til. Nogen lovgivning er generel og kendt af alle, anden er mere speciel og betyder først og fremmest noget i særlige, sjældne situationer eller kun for nogle af os. Særlige fag kræver særlig indsigt i visse regler.

*I alt slags arbejde, hvor man for at løse sin opgave skal involvere sig direkte i et andet menneskes liv, må man have afgjort fagets etik og jura og i arbejdet vedvarende have sig disse dimensioner for øje. Men man må også have gjort sig sin egen etik klar. Kende sine begrænsninger og fordringer så godt det nu kan lade sig gøre og man må ikke mindst være indstillet på at skulle blive ved med at prøve at forstå sig selv og sine motiver til de handlinger, man udfører.<sup>2</sup>*

Det er altid for alvorligt et svigt, når en professionel hjælper, der skal forholde sig til en anden, som er nødt til at stole på den professionelle, ikke kender den lovgivning, der gælder på området, ikke er fortrolig med sit fags etik og derudover ikke kan eller ikke tør forholde sig til sine egne følelser af ret og rimeligt, af godt og skidt.

Her vil vi nævne to områder, der er lovgivet på og som de fleste socialarbejdere, der arbejder opsøgende ikke kan undgå at måtte forholde sig til, og ikke mindst kan blive udsat for at skulle

---

<sup>1</sup> Wolf, Jakob (2007): *naturlig kærlighed – kritik af pligtetik og nytteetik*. Frederiksberg: Forlaget ANIS.

<sup>2</sup> Brandt, Preben (2004): *Socialpsykiatri – psykiatri på humanistisk grundlag*. København: Munksgaard.

forholde sig til. Ikke bare strengt lovgivningsmæssigt, men også være nødt til at tage selvstændigt stilling til og dermed forholde sig til ud fra etiske overvejelser.

### Om tavshedspligt

Både Forvaltningsloven (§ 27), Retsplejeloven (§ 115) og Straffeloven (§152) sætter reglerne for tavshedspligt. Alle kender tavshedspligten og alle kender situationer, hvor det synes svært at skulle overholde den, fordi det så åbenlyst strider mod muligheden for at hjælpe et andet menneske og altså dermed gøre det gode.

De fleste socialarbejdere og institutioner opfatter tavshedspligten som absolut, og det må naturligvis også være udgangspunktet. Dermed lukker man også for den mulighed, at man skal forholde sig til reglen og gøre sig overvejelser, om det nu også er det rigtige man gør, når man ikke overgiver oplysninger til andre. Men sådan hænger det ikke sammen. Forvaltningsloven (§ 28) åbner for forskellige undtagelser udover, at det her præciseres, at det udelukkende er rent private oplysninger, som ikke må videregives. Andre undtagelser er, hvis man har opnået samtykke til at videregive oplysningerne, hvis tavshedspligten strider mod oplysningspligten, som omfatter oplysninger om børns forhold og endelig værdispringsreglen, som den måske vanskeligste undtagelse.

Eller sagt med andre ord. Selv hvor der er en lovgivning, der har fået status som indiskutabel, kan man ikke støde på loven uden også at risikere at støde på det etiske dilemma, at skulle tage stilling og forholde sig til det relativt rigtige i stedet for det absolut rigtige.

### Om tvangsindlæggelse

Hvis man som opsøgende og udgående socialarbejder har med mennesker med sindslidelse at gøre, vil det af og til ske, at man står som den første i mødet med en alvorlig psykisk syg, hvor man må tage stilling til at tvangsindlæggelse kan blive nødvendig for at undgå omsorgssvigt.

*To centrale argumentationer gør sig gældende i forbindelse med overvejelser af den personlige frihed, eller måske snarere graden af personlig frihed på den ene side og retten til eller snarere pligten til at bryde ind i denne frihed på den anden side.*

*Det første er retten til at bestemme over eget liv, og dermed retten til at blive betragtet som et frit væsen. I vort samfund er respekten for enkeltindividets selvbestemmelse, eller som det også kaldes enkeltindividets autonomi, central. Den enkelte har en høj grad af sikkerhed for, at ingen utidigt blander sig i vedkommendes tilværelse. Det sikrer såvel vore fælles uskrevne normer, demokratiets grundlæggende regler og vor almindelige lovgivning.*

*Der er dog intet naturgivent i dette. Reglerne, uanset i hvilket af de tre ovennævnte områder de hører hjemme, er dels betinget af de til enhver tid aktuelle synspunkter, dels af vor kulturarv, og er dermed en del af hele den vestlige humanistiske kultur.*

*Dermed være også sagt, at synet på den personlige autonomi vil kunne undergå og rent faktisk stadig undergår forandringer.<sup>3</sup>*

Lov om frihedsberøvelse og anden tvang i psykiatrien anfører en række særlige forholdsregler omkring det helt unikke, at samfundet finder, at der kan ses bort fra den personlige frihed til at beslutte, hvor man vil opholde sig og hvad man kan udsættes for i forhold til borgere, der er psykotiske.

Det kan forståeligt opfattes som en provokation, at det er muligt at tvinge et menneske til at blive indlagt i en psykiatrisk afdeling for at modtage behandling for noget, som vedkommende ikke

---

<sup>3</sup>Ibid.

mener, er et helbredsproblem. Mindre provokerende bliver det ikke af, at der, som en betingelse for det der skal foregå, samtidig skal foregå en diagnosticering af den, der ønskes indlagt som sindssyg. En lovgivning, der tillader så voldsomme indgreb i den personlige frihed, kan næsten ikke andet end at føre til modstand og diskussion. Loven giver anledning til et betydeligt etisk dilemma mellem på den ene side at bevare respekten for den enkeltes ret til at vælge sin egen tilværelse og på den anden side det sociale ansvar over for en psykotisk person, der på en eller anden måde vurderes at kunne skade sig selv eller andre rent fysisk eller mere diffust, sig selv gennem ikke at blive helbredt for sin sygdom.

Selvom man kan argumentere for, at tvangsindgreb i den personlige frihed er diskutabile, er det på den anden side også muligt at argumentere for, at ikke-indgriben og ikke-forholden sig til en anden persons lidelse er en unndladelssynd og et udtryk for ligegyldighed.

### **Det personlige og det professionelle**

Udover de rammer og krav lovgivningen stiller, er den professionelle socialarbejder også underlagt regler, som faget opstiller som en del af sin metode eller som faget anerkender som rigtige i forhold til andre, som vurderes forkerte.

Disse regler indeholder ikke lovgivningens sanktionsforanstaltning, hvis de bliver overtrådt. Men det betyder ikke, at der ikke kan være endda et ganske kraftigt pres på den enkelte for at overholde dem.

Oftest vil der da også være enighed om, at reglerne er ganske gode og rimelige og i de daglige rutiner vil de være lettest at forholde sig ureflekterende til. Mange af disse, man kan vel kalde dem fagets etiske regler, ligger tæt op ad de regler, vi betjener os af i den almindelige, daglige interpersonelle kontakt. Men er modificerede sådan som det synes bedst svarende til fagets metoder og tidsånden.

Også her vil vi tage nogle få eksempler op til diskussion.

#### *At komme i andres hjem*

Kan man som opsøgende og udgående medarbejder, hvor man kommer i et andets menneskes hjem eller på anden måde mødes jævnlige inden for den andens private sfære fastholde en professionel distance? Det er jo ikke med et praktisk gøremål for øje man kommer hjem til brugeren.

Medarbejderen kommer for at forholde sig til den anden. Det gøres gennem fælles aktiviteter og samtaler. Ikke på et neutralt kontor men i stuen, hvor alle de private ting er rundt om eller på gaden. Der hvor man ellers opholder sig sammen med familiemedlemmer eller venner. Og de, som socialarbejderen kommer hos, er oftest mennesker, som er ret alene. Som gerne ser socialarbejderen som en ven.

*Ensomhed synes at ligge som en vedholdende stemning, men uden tilsyneladende at blive nævnt åbent i de professionelle udtalelser.*

*Nogle professionelle er villige til at deltage i dette vennerollespil, men det er forbunden med en række kvaler og overvejelser om "det nu også er rigtigt". Andre gør sig tilsyneladende slet ikke disse tanker.<sup>4</sup>*

---

<sup>4</sup> Brandt, Preben (2000): *Den sindslidende & de professionelle – et udkast til en samspilsforståelse*. Frederikshavn: Dafolo Forlaget.

Man kan vel argumentere for, at hele funktionen som SKP er en usædvanlig situation. Den professionelle går på arbejde og skal som lønnet medarbejder have flere tætte relationer til andre mennesker i løbet af arbejdsdagen. SKPen kommer tæt på de mennesker, vedkommende skal støtte, og der vil ikke være noget at sige til, at den der skal modtage støtten kan komme til at forveksle forholdet med et venskabsforhold. Denne oplevelse hos den hjemløse er da også forståelig set i lyset af, at den hjemløse ofte ikke har haft kontakt med nogen i årevis inden mødet med den opsøgende medarbejder. Det er ikke svært at forstå, at det kan gå sådan, ja næsten må gå sådan. I forbindelse med en analyse af den sociale, støttende indsats over for ikke-indlagte sindslidende beskrives således:

*Måske kommer SKPen også til at føle relationen som venskabelig ind imellem. Men det er et usædvanligt venskabsforhold. Den ene part deltager for penge og den anden, fordi han uden ville føle sig ensom eller ude af stand til at klare sin hverdag. Magtforholdet er ikke som i almindelige venskabsforhold. Det er i sådan et felt, at de etiske dilemmaer, der opstår, er svære at løse, og derfor risikerer at blive fortrængt.<sup>5</sup>*

#### At komme tæt på

Det er alt for nemt at insistere på, at der skal fastholdes en følelsesmæssig distance og at relationen aldrig må indeholde noget af det private venskabs elementer. Og at påstå at dette er muligt. Det er på den anden side også risikabelt, for begge parter at lade venskabet tage overhånden. Ingen af parterne kan have godt af at opleve det brud, som i langt de fleste tilfælde på et eller andet tidspunkt bliver en realitet, fordi forholdet er et professionelt forhold.

Etisk set vil det være lige forkert at forlange en af delene, fordi begge modeller vil være mod den mellem menneskelige relations sædvane og natur. Det gode, det rigtige må være at forvente at socialarbejderen kan finde den gode balance mellem de to absolutte muligheder og støtte vedkommende i den vanskelige balancegang, som hele tiden rummer risikoen for at bevæge sig over grænserne. Lettere bliver det naturligvis ikke af, at grænserne for hvad der er det rigtige kan bevæge sig og derudover er afhængige af generelle og af helt individuelle forhold hos de to, der møder hinanden. Køn, alder, livserfaring, uddannelse og lignende spiller en rolle. Man kan tale om, ”at være personlig på en professionel måde og professionel på en personlig måde”<sup>6</sup> så længe det drejer sig om socialarbejderens rolle. Derimod har man jo af gode grunde ingen indflydelse på og kan ikke stille regler op for brugerens adfærd. Derfor bliver det vedvarende et krav til socialarbejderens personlige kompetence og etik at være stadig opmærksom på balancen.

#### At have medfølelse

Kan man, hvor meget man end ønsker det, lade være med at føle noget for den person, man som SKP møder med jævne mellemrum? Kan man lade være med, hvis den man mødes med har det skidt, at føle med vedkommende? Og er det muligt at lade være med at føle sig ind i den andens lidelse? Eller sagt med andre ord: er det muligt og ønskeligt at undgå medfølelse og medlidenhed? Medfølelse og medlidenhed er mulige – og umulige at undgå – fordi de hører med til den evne, som er nødvendig for menneskets funktion i flokke, at kunne sætte sig i den andens sted og genkalde sig og genkende de følelser, som den anden synes at opleve. Empatien er en grundbetingelse, som vi kan forsøge at begrænse, men for langt de fleste heldigvis ikke noget, man kan undgå. Der ligger ingen etisk fordring i empatien som sådan, men det etiske dilemma kan opstå, hvis medlidenheden fører til pligtkollisioner. Det kan være i form af en indre konflikt omkring spørgsmålet om, hvem

<sup>5</sup> Ibid.

<sup>6</sup> VFC Socialt Udsatte (2006): *SKP til misbrugere og hjemløse – Metodehæfte om arbejdet med de nye målgrupper for støtte- og kontaktpersonordningen (servicelovens § 80)*. København: VFC Socialt Udsatte.

man i en tilspidset situation skal være mest loyal over for, den man er kontaktperson for eller det system, man arbejder i. Eller det kan være i den situation, der en gang i mellem opstår, hvor man føler sig ude af stand til, ikke har kræfter til at give det, som man synes at man skal kunne give eller man føler sig personligt ude af stand til at bære den andens lidelse.

Ingen kan i forvejen have lært, hvad der er det eneste og det eneste rigtige at gøre, når den slags situationer opstår. Man kan lære at være rustet til at løse dem, så godt det kan lade sig gøre og man kan indse, at de vil opstå en gang i mellem. Men i situationen er det en selv, der er ansvarlig for at finde den ordentligste, den etisk mest rigtige måde at handle på. Gerne ved at gøre brug af ens faglige ballast, af kollegial støtte og ikke mindst af den supervision, der normalt altid bør være en del af arbejdet med mennesker på den måde, som det foregår i SKP-regi.

#### At trænge sig på

Skal man ikke nogle gange, trods det, at man bliver afvist, trænge sig på? Og er der ikke situationer, hvor det at give op også er at svigte en anden i alvorlig nød? Ikke mindst i det arbejde, der udføres som opsøgende gadeplansarbejder, hvor man ind i mellem må forsøge at få kontakt med mennesker, der ikke bare er afvisende, men er bestemt og konsekvent afvisende, må man spørge sig selv: "Skal vi lade dem være dér i fred, disse mennesker, der vel ved hele deres afvisende facon synes at bede om, at vi ikke blander os?". Og selvfølgelig vil den enkelte SKP, når vedkommende står der ude på gaden og ser den anden, som skal forsøges kontaktet spørge sig: "Skal jeg virkelig gå hen og forsøge at møde den anden?" Og "skal jeg virkelig måske endda gribe ind i den andens tilværelse?" Det er den usædvanlige situation, den opsøgende medarbejder bliver udsat for, og som kræver en personlig stillingtagen. For vedkommende kan jo, når hun står der og skal til det vælge, springe over, hvor gærdet er lavest og sige, at det ikke kan lade sig gøre - måske efter et halvhjertet forsøg. Og "var det ikke langt bedre at lade vedkommende leve det liv, vedkommende så åbenlyst har valgt?" kunne svaret være, og med det svar fandt man så også løsningen på et etisk dilemma. Man overlod ansvaret for vedkommendes liv alene til vedkommende selv og fraskrev sig et ansvar.

#### At tage ansvar

De er svært at skulle påtage sig et ansvar. I det daglige og rutineprægede arbejde med andre mennesker behøver man heller ikke at forholde sig til ansvaret, det ligger i faste rammer. Men i særlige situationer dukker spørgsmålet op lige meget hvad for slags socialt arbejde man har. Per definition er man som SKP i kontakt med mennesker, der af den ene eller den anden grund har omfattende sociale og psykosociale problemer og som på baggrund af det, netop kan have svært ved at tage ansvaret for en større eller mindre del af deres tilværelse.

Man kan have forskellige holdninger til omfanget af ansvar og den enkeltes ret til, uden hensyntagen til vedkommendes dømmekraft, at bestemme over eget liv, således fx:

*"SKP-medarbejderens indstilling må være respektfuld over for brugerens valg. Brugeren skal have lov til at drikke sig ihjel hvis det er det han eller hun vil. Det forhindrer ikke medarbejderen i at støtte brugeren i at finde et andet perspektiv".<sup>7</sup>*

Hvad nu hvis denne bruger fra eksemplet ovenfor var alvorligt psykisk syg og drak så massivt for at undgå de stemmer, som konstant generede ham. Eller han var så invalideret af en alkoholisk demens, at hans evne til at finde andre løsninger ikke længere er intakt, selv ikke ved hjælp af god støtte? Hvis det var sådan, så lyder det enkle svar vel, at så var der nogen, der måtte tage et større ansvar end blot at støtte. Det behøver ikke at være den opsøgende SKP, men det er hende, der står derude; det er hende, der må tænke tanken; det er hende, der må få andre til at reagere, med deres

---

<sup>7</sup> Ibid.

særlige fagkundskab; det er hende, der må insistere på at der findes en anden løsning end at lade denne bruger gå til grunde.

Det er en af de særlige situationer, som kræver en personlig stillingtagen til det etiske dilemma, der ligger i at påtage sig et særligt ansvar for et andet menneske. Vel vidende, at både det at påtage sig ansvaret og ikke at påtage sig det, kan opleves som og endda føre til et svigt.

### **”Det gode” og realiteterne**

*Det er ikke muligt at tænke sig noget i denne verden, ja ikke engang uden for den, som kan anses for godt uden en god vilje. Forstand, vid og dømmekraft, og hvad nu åndens talenter end kan hedde, eller temperamentets egenskaber såsom beslutsomhed, standhaftighed med det man har sat sig for, er uden tvivl i mange henseender både gode og ønskelige; men hvis viljen, der skal gøre brug af disse naturgaver, og hvis særlige natur derfor kaldes karakter, ikke er god, kan de også være slette og skadelige.<sup>8</sup>*

Vi lever i en demokratisk velfærdsstat. Vi har besluttet, at vi vil sikre alle et godt liv, og vi er alle med til at afgøre, hvordan dette skal gøres. Hovedreglen er vel, at den enkelte i særlige situationer har ret til omsorg og forsørgelse og har samtidig ret til at bevare sine personlige rettigheder. Sådan som det også fremgår af artikel 25.1 i FN's Verdenserklæring, hvor der står, at *alle har ret til en levestandard, der rummer mulighed for at sikre helbred og velfærd for vedkommende, herunder udover føde, tøj og bolig også adgang til medicinsk behandling og den nødvendige sociale service og sikring.*

Det fratager imidlertid ikke den enkelte for et ansvar for den anden. Det giver os ikke ret til ligegyldighed overfor hinanden, blot fordi staten har skabt et sikkerhedsnet. Det gælder os alle som samfundsborgere. Men det gælder også den professionelle, der arbejder med mennesker. Vedkommende har både forpligtelsen som professionel og som menneske. Den sidste rolle kan man ikke lægge fra sig, bare fordi man også er betalt for at udføre et særligt arbejde.

I opsøgende arbejde må det være en vedvarende diskussion om, hvordan man definerer det gode liv og om det er socialarbejderens normer, samfundets generelle normer, særlige gruppers normer eller den enkeltes egne ønsker, der skal lægges mest vægt på. Man kan rent teknisk-administrativt beslutte sig for, at noget hører til i kategorien godt liv og andet ikke, men når man står i situationen kan det nogle gange være svært at afgøre, om man bør være enig i den overordnede beslutning. Bliver livet bedst i en bolig eller på risten midt i byen? Kan et fortsat liv som stofmisbruger være bedre end det, der er mulighed for i et vedvarende forsøg på at komme ud af stofmisbrugstilværelsen? Vil tilværelsen som varigt medicinsk behandlet med psykofarmaka være bedre end tilværelsen med vedvarende påvirkningsoplevelser og de lidelser, der følger med dette?

I disse overvejelser er den gode vilje det nødvendige redskab, hvor svært det så end er at bruge.

---

<sup>8</sup> Kant, Immanuel (1997): *Grundlæggelse af moralens Metafysik (1785)*. København: Hans Reitzels Forlag.

## Afslutning

I dag står kampen mellem pligtetikken og nytteetikken. Altså mellem pligten til at gøre det gode og kravet om, at det man gør, skal være til nytte for flest mulig og til skade for de færreste. På det overordnede plan vil det vel være sådan, at man tilrettelægger opsøgende socialt arbejde, herunder også SKP-arbejde ud fra et nytteetisk princip, fordi det er en væsentlig del af tidsånden at tænke sådan og fordi det er lettest at styre efter, også økonomisk.

I det direkte møde mellem mennesker spiller pligtetikken den største rolle, i hvert fald endnu.

Dette forhold er ikke med til at gøre den etiske konfliktsituation, som socialarbejderen kan komme til at stå i mindre og især ikke mindre kompliceret.

Det kan være værd at slå fast, at hver af os har et politisk ansvar, der gør det forkasteligt at være uinteresseret i den andens skæbne. Man kan ikke slippe for sit ansvar ved blot at sige sig fri for at gøre fortræd.

Dilemmaet bliver for tiden mere påtrængende, fordi vi har foretaget et holdningsskift.

Langt det meste af det offentligt finansierede sociale eller sundhedsmæssige arbejde har i det sidste århundrede bygget på den tradition, at den, der mener at have behov for hjælp, henvender sig og anmoder om hjælp. Hjælpearbejderen har kun sjældent på eget initiativ bevæget sig ud på gaden og ind i folks hjem for at skabe kontakter på eget initiativ. Den slags indsatser har været overladt til frivilligt, ikke offentligt finansieret socialt arbejde.

Det længste det offentlige tidligere har strakt sig, har været at henvende sig, men derefter ladet personen være i fred i tilfælde af afvisning, lige bortset fra når det drejede sig om børn.

Gennem de sidste 10 – 15 år er det blevet en mere og mere påtrængende nødvendighed at opsøge og fra nærved ingen opsøgende socialarbejdere er antallet vokset støt, således at enhver kommune og enhver form for indsats over for socialt udsatte grupper også har opsøgende medarbejdere.

Selvom man kan argumentere for, at påtvungen kontakt eller tvangsindgreb i den personlige frihed er diskutabel, er det på den anden side også muligt at argumentere for, at ikke-indgriben og ikke-forholden sig til en anden persons lidelse er et udtryk for ligegyldighed.

Man kan lade de allermest udstødte sejle deres egen sø ud fra ligegyldighed eller for at give enhver fuldstændig frihed til at leve sit liv, som vedkommende nu vil. Eller man kan overvåge tæt, lade systemet tage over og dermed fratage den enkelte retten til selv at bestemme. Begge dele er lige forkerte. Det, der kræves, er en blanding af autonomi og social ansvarlighed.

Kunsten er på alle niveauer, fra det centrale politiske og ud til selve det praktiske arbejde, at blive ved med at diskutere denne balance. Kunsten er at indse, at der aldrig bliver ligevægt, at man aldrig gør det helt rigtige, men at der stadig er behov for at være bevægelig, at forstå og at regulere.

Opsøgende arbejde må aldrig forfalde til rutine og kan aldrig blive et let arbejde. Det er nødvendigt, at såvel den opsøgende medarbejder som de myndigheder, der betjener sig af opsøgende medarbejdere indser og tager dette alvorligt.