

Fagpersoners opfattelse af, hvilken hjælp der er den rette, kan betyde, at mennesker i udsathed ikke modtager den hjælp, de selv oplever at have brug for

Forskere fra VIA University College har undersøgt betydningen af fagpersoners relationsarbejde i et bofællesskab for mennesker i udsathed med rusmiddelproblemer. Indimellem gik forståelsen af – og dermed tilliden til – hinanden skævt. Den hjælp, fagpersonerne tilbød, var ikke nødvendigvis den hjælp, beboerne oplevede at have brug for.

AF CHARLOTTE VANGE LØVSTAD OG LOTTE JUNKER HARBO



Charlotte Vange Løvstad er lektor i socialt arbejde ved VIA University College



Lotte Junker Harbo er ph.d., lektor i socialpædagogik ved VIA University College



En tillidsbåret relation mellem en fagperson og den person, der har behov for hjælp, er et af de vigtige første skridt i socialt arbejde. Det viser både forskning og socialt arbejde i praksis (1, 2, 3). At skabe en tillidsbåret relation går ofte forud for konkrete metoder, redskaber og værktøjer og betragtes som forudsætningen for at arbejde med at lave forandringer (2).

På tværs af en række forskningsprojekter, vi som forskere fra VIA University College har været involveret i, træder relationsarbejdets betydning frem, nærmest som en slags snubledata, dvs. data, man tilfældigt falder over, mens man egentlig søger efter anden viden (4, 5, 6). Ét af disse projekter undersøgte et bofællesskab for mennesker i udsathed med rusmiddelafhængighed, som var en overgang mellem hjemløshed og et eget sted at bo, hvor der var tilknyttet to fagpersoner til de otte huse. Vi undersøgte beboernes oplevelser af mødet med hjælpen, og hvor betydningen af relationen mellem fagpersonerne og beboerne var en del heraf. Samt hvordan fagpersonernes forståelser af relationsarbejde kan have en betydning for beboernes adgang til hjælp.

Fagpersonernes forståelse af egen rolle

"Så er jeg relationsarbejderen, der snakker om, jamen hvordan løser vi det."

Sådan siger en fagperson i bofællesskabet under et interview (4), og dette citat rammesætter fint fagpersonens forståelse af både rolle og opgave som en, der taler med beboerne i projektet og derefter løser deres problemer, dvs. implicit "så får du den nødvendige hjælp".

For at et menneske skal opleve hjælp som netop relevant hjælp, skal de hjælpemuligheder, der stilles til rådighed, opleves som meningsfulde for det andet menneske, for at vedkommende kan indgå som aktiv deltagende i hjælpen (1, 6). Derfor hænger hjælp og forståelser af hjælp ofte tæt sammen. Det gør det også i bofællesskabet, hvor beboerne er mennesker, der bokser med såkaldt 'vilde problemer' (8). 'Vilde problemer' er et fagligt begreb, hvor problemer karakteriseres ved at være komplekse, sammensatte, dynamiske og på den måde ofte skifter karakter, hvilket kan vanskeliggøre at stille relevante hjælpeindsatser til rådighed (8). Det betyder også, at forbrug af rusmidler er én blandt mange forskellige problematikker, som beboerne i bofællesskabet kæm-

per med. Rusmiddelforbruget kan ikke isoleres som et enkeltstående problem, men skal ses i sammenhæng med den konkrete livssituation, og hvilke sociale problemer der i øvrigt er på spil, fx mangel på arbejde/uddannelse, anbringelseserfaringer, økonomiske problemer, kriminalitet, psykisk sårbarhed, højt konfliktniveau med familie/pårørende eller ingen kontakt til familie/pårørende, hjemløshed etc.

Hvis vi vender tilbage til citatet, så peger fagpersonen på, at han møder op, og så taler han med beboerne om, hvordan problemerne løses. Der er en rammedimension – han dukker op – og en handledimension – de snakker – og i begge dimensioner spiller fagpersonen en central rolle. Her ser vi også den relationelle dimension; altså at relationen går forud for metoder, værktøjer og redskaber i løsningen af det konkrete problem. Når fagpersonen understreger: *"Så er jeg relationsarbejderen, der snakker om, hvordan..."*, bliver relationen og samtalen central i forhold til, hvordan der skal hjælpes, og også en implicit vægtning af, at det er fagpersonen, der driver processen, idet det er fagpersonen, som snakker. Fagpersonen fremhæver sin egen betydning, og her træder nogle implicite forståelser af hjælp frem, som taler ind i en asymmetri: Fagpersonen som hjælperen, og det andet menneske som den hjælpssøgende (2).

Forståelsen af, hvad der er rette hjælp, er afgørende

Når fagpersonen opfatter sin egen rolle som afgørende for hjælpearbejdet, dvs. afgørende i relation til, at der sker en handling, så får fagpersonens forståelser af hjælp også en betydning. **I vores analyser af relationsarbejdet i bofællesskabet viser sig dog forskellige opfattelser af, hvad hjælp er, afhængigt af om det er en fagperson eller den person, der modtager hjælpen, der taler om, hvad hjælp er.** En fagperson peger i et interview på, at det har betydning for hjælpen, at de, som skal modtage hjælpen, er nogle, som:

"... har oplevet en masse svigt og så videre, og som har det svært, når de skal noget nyt, så bliver det rigtigt farligt" (9).

Citatet her afspejler en forståelse af, at de mennesker, som skal modtage hjælpen, er mennesker, som har stået i mange svære, ustabile situationer, og som derfor har en vis modstand mod

forandringer. Med andre ord har fagpersonen her en mere implicit lineær forståelse af, at modtagelsen af hjælpen er afhængig af tidligere oplevelser i livet hos det menneske, der har behov for hjælp, hvorfor det er vigtigt, at fagpersonen kender til det andet menneskes historie for at kunne hjælpe på en meningsfuld måde.

Der er også antydninger af, at når hjælpen står på en forståelse af, at fortidens svigt er årsag til de nuværende sociale problemer, så kan der opstå en form for selvfølgelighed indbygget i, at mennesker med behov for hjælp implicit har svært ved at løse deres problemer alene ved hjælp af egne ressourcer. Det kommer blandt andet til udtryk i de her to citater fra fagpersoner, hvor det først understreges, at beboerne er:

"... dybt afhængige af vores hjælp" (9)

og efterfølgende uddybes i en overvejelse om beboernes muligheder for at løse deres problemer:

"I (beboerne) har fandeme haft det svært'

Og at problemerne til tider har været mere, end I (beboerne) har kunnet magte" (9).

Overvejelser om beboernes muligheder for at magte egen situation kobles dermed sammen med fagpersonernes overvejelser om egen rolle. Andre steder i interviewet peger de på, at de trækker på forståelser om, at hjælpen skal bygge på tanker om hjælp-til-selvhelp og overvejelser omkring at være:

"... nået dertil, hvor vi prøver at være mere opmærksom på, at det er os, der har noget for" (9).

Der viser sig en balancering mellem på den ene side intentionen med hjælpen, hvor fagpersonerne har idealer om, at beboerne skal kunne selv, men at det er vanskeligt. Og på den anden side, at beboerne forstås som afhængige af den fagprofessionelle hjælp som kilde til hjælp og forandring, som også kan spores i det her citat:

"... at vi skal respektere, hvis folk trækker sig fra relationerne med os ... fordi det også er et tegn på, at man ikke magter det heroppe lige nu [peger på hovedet] eller ikke gider." (9).

Her indgår ordet 'magter', som igen viser en forståelse hos fagpersonen af, at hvis modtageren

trækker sig fra relationen, så handler det om, at vedkommende ikke magter, altså kan klare eller gider relationen – det kan ikke være et bevidst fravalg, fx fordi hjælpen ikke opleves relevant af modtageren. Det peger også i retningen af, at beboerne i fagpersonens øjne altså har brug for hjælp, uanset om de tager imod den eller ej. I andre af vores interviews med fagpersoner rejste de også overvejelser omkring, at:

"vi HAR taget dem seriøst" (9),

hvis nogle af beboerne ikke følte sig mødt i et ønske om fx en specifik hjælp, som fagpersonen måske så ikke mente var relevant. **Her indikeres det, at der placeres et ansvar på modtagerens skuldre for, at noget ikke lykkes i hjælpen.**

Der er altså et sammensurium af elementer på spil i fagpersonernes intentioner med og forståelser af relation og hjælp, og disse har indvirkning på beboernes adgang til hjælp. Relationen etableres gennem kendskab til hinanden og gerne gennem et særligt kendskab til menneskets fortid med et eksplicit fokus på de svigt, vedkommende har været udsat for, og som i en hjælpeoptik kan have ført til sociale problemer i nutiden. Hjælpen forstås i lyset af de retrospektive fortællinger, som fagpersonen efterspørger hos det andet menneske, og fagpersonen ser sig selv som en vigtig brik i, at hjælpen også understøtter forandringer. Endelig viser der sig også indikationer på forståelser af beboerne som nogle, der ikke bevidst kan fravælge hjælpen, men det forklares i stedet med, at de ikke magter eller gider. Her placeres også et ansvar på beboernes skuldre, som også understreges i citatet "vi HAR taget dem seriøst" (9).

Beboernes opfattelse var en anden

Flytter vi blikket til beboerne, så er de i vores analyser tydelige omkring, at de ikke oplever hjælpen som hjælpsom i forhold til, hvad de oplever at have brug for, og derfor afviser de den (4). Hvor fagpersonerne kobler beboernes problemer til tidligere svigt ud fra en forståelse af, at relationen skal etableres forud for hjælpen, så ser beboerne i stedet problemer som praktiske udfordringer, der skal løses. Som en beboer siger, da han er frustreret over noget vvs-arbejde, som han oplever ikke at kunne få hjælp til:

"Det er jo bare nogle rør, der skal lægges ned ... " (9).

Han har en oplevelse af, at han har spurgt flere gange om at få hjælp til at løse det konkrete problem, men er blevet mødt med spørgsmål om, hvordan han har det, om hans indtag af rusmiddel og med tilbud om samtaler. Her står en anden problemforståelse frem end hos fagpersonerne, nemlig hjælp til konkrete problemer, og derved et ønske om hjælp til handling og ikke at bygge relationer gennem samtaler.

Beboerne siger også, når de taler om deres oplevelser med fagpersonerne:

"De snakker relationsdannelse – det er jo noget, der skal samle os [beboerne]" (9).

Beboerne betragter fagpersonernes arbejde som noget, der handler om at samle beboerne i et fællesskab og ikke som her, hvor det antydes at fagpersonerne primært er optaget af de individuelle relationer mellem fagpersoner og de enkelte beboere. Som en beboer siger i relation til fagpersonernes ageren:

"Så var vi jo bare nogle beboere, der skulle passes på, ikk? Som et opholdssted" (9).

Når "man skal passes på", så antydes der her også en forståelse af, at beboerne føler sig mødt som nogle, der ikke rigtigt kan selv, og ikke oplever at blive mødt som voksne mennesker med ressourcer.

Kan give ulige adgang til hjælp

De konkrete eksempler viser forskellige forståelser af hjælp og drager også risikoen for kollision frem mellem de forskellige forståelser mellem fagpersoner og personerne med behovet for hjælp. Som så i sidste ende kan føre til afvisning af hjælpen (4). Når fagpersonerne kalder på etablering af en relation som første skridt i adgangen til hjælpen, og når mennesker afviser relationen eller ikke forstår den som første skridt i at få hjælp, så forklares det af fagpersonerne som mangel på vilje eller lyst og ikke et spørgsmål om, hvorvidt hjælpen opleves hjælpsom. Derved er fagpersonernes hjælpeforståelser også bestemmende for adgangen til hjælpen, og fagpersonerne kommer på den måde – utilsigtet – til at fungere som en slags ledvogtere, som bestemmer, hvorvidt og hvordan leddet skal åbnes, hvorved adgangen til hjælp er i risiko for at blive ulige, alt efter hvorvidt og hvordan modtagerne oplever fagpersonernes tilbud om hjælp relevant og meningsfuld.

Referencer:

1) Fahnøe, K. R. 2017: Social Repair of Relationships: Rights and Belonging in Outreach Work with Homeless People. In: Warming, H. & Fahnøe, K.R. (red.): Lived Citizenship on the Edge of Society: rights, belonging, intimate life and spatiality. Roskilde: Roskilde Universitetsforlag.

2) Møller, L. 2014: Professionelle relationer. København: Akademisk Forlag.

3) Smith, R. J. 2011: Goffman's Interaction Order at the Margins: Stigma, Role, and normalization in the Outreach Encounter. In: Symbolic Interaction, Vol. 34, No. 3 (Summer 2011), pp. 357-376,

4) Harbo, L. J. & Løvstad, C. V. 2023: Socialpædagogik, udsathed, tillid eller mangel på samme. In: Tidsskrift for Socialpædagogik årg. 26, nr. 1.

5) Løvstad, C. V., Harbo, L. J. & Nordestgaard, L. 2022: Professionelle perspektiver på afvisning af hjælp. www.ucviden.dk

6) Harbo, L.J. (2021): Én måde at begribe socialpædagogik på. In: Tidsskrift for Socialpædagogik årg. 24, nr. 1, s.41-52.

7) Løvstad, C. V. 2018: Mennesker, inddragelse og problemer. In: Tidsskrift for Socialpædagogik 21. årg., nr. 1, 2018, s. 89-97.

8) Krogstrup, H. K. 2016: Evalueringsmodeller. København: Hans Reitzels Forlag.

9) Løvstad, C. V. & Harbo, L. J 2020: Feltnoter maj-oktober 2020.