



Anden etnisk baggrund

- og omfattet af Servicelovens § 67

Metoder i det sociale arbejde:

Opsøgende arbejde, brugerinddragelse, handleplaner og opfølgning.

Anden etnisk baggrund

- og omfattet af Servicelovens § 67

Anden etnisk baggrund

- og omfattet af Servicelovens § 67

Metoder i det sociale arbejde:

Opsøgende arbejde, brugerinddragelse, handleplaner og opfølgning.

Anden etnisk baggrund
– og omfattet af Servicelovens § 67

© UFC Handicap, Videnscenter for Socialpsykiatri og VFC Socialt Udsatte, 2004
Printed in Denmark 2004

Redaktion	Johanne Bratbo, Sissel Lindgaard og Anette Nicolaisen
Forfattere	Jonna Andersen, Lis Døssing, Maria Lincke Jørgensen, Lars Messell, Winnie Quarshie og Gordon Vincenti
Sproglig bearbejdelse	Karen Rostrup Böyesen
Layout og tryk	Glumsø Bogtrykkeri A/S
Foto	Mikkel Østergaard
Oplag	3500
ISBN	87-90930-23-1

Metodebogen er udarbejdet i et samarbejde mellem følgende centre i Socialministeriets regi:

- Udviklings- og Formidlingscentret på Handicapområdet (UFC Handicap)
- Videnscenter for Socialpsykiatri (VISP)
- Videns- og Formidlingscenter for Socialt Udsatte (VFC Socialt Udsatte)

Bogen kan rekvireres fra de tre centre så længe lager haves.

Fra sommeren 2004 kan den desuden frit downloades

fra www.etniske.dk samt centrenes hjemmesider:

UFC Handicap: www.ufch.dk

VISP: www.socialpsykiatri.dk


VFC Socialt Udsatte: www.vfcudsatte.dk

Der kan frit citeres når der er tydelig kildehenvisning.

Indholdsfortegnelse

1	Forord	9
2	Problemfeltet	13
2.1	Opsummering af 'opsøgende arbejde'	14
2.2	Opsummering af 'brugerinddragelse'	15
2.3	Opsummering af 'handleplaner'	16
2.4	Opsummering af 'opfølgning'	16
3	Etniske minoriteter i Danmark	19
3.1	Omfang og definition	19
3.2	Integration	20
4	Kulturteori	25
4.1	Kulturel bevidsthed	25
4.2	Kulturel følsomhed	25
5	Tolkebistand	31
5.1	Om tolkning	31
5.2	Krav til tolken	32
5.3	Krav til socialarbejderen	34
5.4	Hvor kan tolke bestilles?	36
5.5	Juridiske holdepunkter	37
6	Rammer for arbejdet	41
6.1	Generelle målsætninger	41
6.2	Krav til målopfølgningen	42
6.3	Særlige områder	43
6.4	Generelle målgrupper	44
6.5	Målgruppen 'etniske minoriteter'	45

7	Opsøgende arbejde	49
7.1	Grupper med særlige behov	49
7.2	Borgere fra etniske minoriteter	51
7.3	Husk altid	55
7.4	... og særligt i forhold til etniske minoriteter	56
8	Brugerinddragelse	59
8.1	Barrierer for brugerinddragelse	60
9	Handleplaner	67
9.1	Hvem og hvorfor	67
9.2	Særlige problemer	68
10	Opfølgning	75
10.1	Opfølgningens formål	75
10.2	Forudsætninger for opfølgning	76
10.3	Borgere med ikke-dansk baggrund	77
11	Tjekliste	83
	Stikordsregister	89



*Projektet har - samlet set
- bekræftet at det er nød-
vendigt at fokusere mere
på at opfylde Servicelo-
vens intentioner om at
tage individuelt hensyn i
den sociale indsats (§67)*

1 Forord

Denne metodebog har til hensigt at give gode råd og vejledning i forbindelse med det sociale arbejde med etniske minoriteter, og kan indgå som inspiration for den lokale kvalitetssikring af indsatsen over for målgruppen.

Bogen er led i et fælles projekt om Servicelovens § 67 der omhandler den særlige indsats for voksne med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller med særlige sociale problemer. Projektet er udført i perioden 2000-2003 i et samarbejde mellem fire videns- og formidlingscentre i Socialministeriets regi.

Baggrunden for at etablere projektet var Socialministeriets ønske om at få belyst i hvilket omfang bestemmelserne i Serviceloven var opfyldt, i forbindelse med **etniske minoriteter** med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller med særlige sociale problemer.

Socialministeriet ønskede samtidig at stimulere samarbejdet mellem centre med en særlig ekspertise på handicap-, hjemløse- og misbrugerområderne samt på det socialpsykiatriske felt. Et samarbejde der skal sikre størst mulig viden og faglig bredde for de centre der tilsammen dækker målgrupperne for Servicelovens § 67. Centrene udpegede derfor tre områder til nærmere undersøgelse, i forbindelse med målgruppen 'Etniske minoriteter under § 67':

- Opsøgende arbejde og visitation
- Brugerinddragelse og handleplaner
- Opfølgning

Samarbejdets deltagere

Projektet er varetaget af UFC Handicap (før 1. januar 2004 Formidlingscenter Øst), Videnscenter for Socialpsykiatri, Formidlingscentret for Socialt Arbejde (Esbjerg) og Formidlingscentret Storkøbenhavn. I juni 2003 blev de to sidstnævnte centre integreret i et nyt Videns- og Formidlingscenter for Socialt Udsatte.

Projektet fik i 2000 – fra Socialministeriet – bevilget midler som blev overflyttet til Integrationsministeriet i 2001 da dette ministerium blev etableret.

Inspiration til at beskrive de udpegede undersøgelsesområder blev indhentet ved at etablere 3 netværk med repræsentanter fra praksisområderne (se side 57, 65 og 81), ved at interviewe fokusgrupper med brugere og ved at afholde temadage for alle netværksdeltagerne. Formidling undervejs i projektet er sket via delrapporteringer, en egen hjemmeside og interne nyhedsbreve.

Der skal derfor rettes en tak til Socialministeriet og Integrationsministeriet for støtte og bevilling af midler til at gennemføre projektet. Endvidere skal der rettes en varm tak til de mange fagfolk og brugere som med engagement har bidraget med deres erfaringer og viden undervejs i processen.

Generel erfaring

Projektet har – samlet set – bekræftet at det er nødvendigt at fokusere mere på at opfylde Servicelovens intentioner om at tage individuelt hensyn i den sociale indsats (§ 67). Skærpet opmærksomhed er en forudsætning for at kunne forebygge og forbedre indsatsen og for at gøre den mere helhedsorienteret. Forhåbentlig kan denne metodebog derfor finde anvendelse hos den mangfoldighed af fagpersoner der er involveret i socialt arbejde med etniske minoriteter – fra kommunale sagsbehandlere og socialarbejdere til pædagoger, lærere, politifolk m.fl.

Tekstens opbygning

Indholdsmæssigt er valgt en niveaudeling der bevæger sig fra det generelle til det specifikke:


- Generelt om socialt arbejde (afsnit 2)
- Generelt om arbejdet med etniske minoriteter (afsnit 3-5)
- Specifikt om arbejdet med målgrupperne i § 67 (afsnit 6-10)
- Tjekliste (afsnit 11)

Vi anbefaler at hele bogen først læses i sammenhæng, så den siden kan bruges som opslagsværk. De enkelte afsnit kan desuden gøres til genstand for faglig debat om de enkelte temaer. Efter hvert afsnit er de anvendte kilder derfor anført, samt hvilke netværk der har bidraget. Bagerst i bogen findes et stikordsregister.

Som et supplement til denne bog udgives en antologi i foråret 2004.
Antologien er tiltænkt de læsere der ønsker at gå et spadestik dybere eller
ønsker en mere teoretisk tilgang til emnet.

Marts 2004

Johanne Bratbo, Sissel Lindgaard og Anette Nicolaisen.



Mennesker uden dansk baggrund har en anden forforståelse af det sociale system, og et mindre kendskab til det, end danske borgere.

2 Problemfeltet

En stor del af problemerne i det sociale arbejde med etniske minoriteter er generelle, dvs. fælles for arbejdet med de tilsvarende danske borgere – som når det drejer sig om misforståelser mellem borger og professionel, eller en oplevelse af at der mangler tid til den enkelte. Men derudover viser der sig desuden en række specielle problemer for arbejdet med etniske minoriteter:

Sprog og tolke

Sproget, og problemer med den sproglige kommunikation, er det største og mest basale problem i forhold til socialt arbejde med borgere fra etniske minoriteter med særlige behov. Manglen på professionelle tolke, og manglende viden blandt de professionelle om hvordan tolke bør anvendes, forstærker de sproglige problemer.

Ulige vilkår – samme behandling

Det sociale system stræber efter at alle borgere får samme behandling, men borgere med ikke-dansk baggrund har ofte brug for særbehandling for at opnå lige vilkår med danske borgere.

Familiemønster

Det sociale system er individ-orienteret, mens mange etniske minoriteter kommer fra en kollektivistisk samfundsstruktur. Det medfører at det er helt afgørende at du tænker borgerens familie – og dens magtforhold – ind i arbejdet.

Forventninger til systemet

Mennesker uden dansk baggrund har en anden forforståelse af det sociale system, og et mindre kendskab til det, end danske borgere. Det medfører et øget behov for at afklare hvilke forventninger der ligger imellem borgeren og dig som professionel. Du må derfor bruge mere tid og omhu på at tydeliggøre hvilke tilbud om støtte der ligger inden for mulighedernes grænser.

Politisk usikkerhed

Som offentlig myndighed er du underlagt et krav om politisk korrekthed der kan virke pacificerende. Usikkerheden hos den professionelle kan medføre at familier fra etniske minoriteter ikke får den hjælp de er berettiget til.

Rolleusikkerhed

Borgere fra etniske minoriteter har ofte svært ved at skelne den professionelle fagperson fra privatpersonen. Det er nødvendigt at du gør dig selv bevidst om hvilken rolle du har i den konkrete situation. Måske vil det være mest befordrende at gå personligt til værks, frem for instrumentelt. Under alle omstændigheder er I nødt til at tale meget sammen for at skabe klarhed over behovet. Og måske vil det være nødvendigt at du opfører dig mere myndigt end du plejer. Formuleringer som "Måske var det en god idé hvis du ..." skal ikke bruges, hvis det er en god idé. Så kan den blive opfattet som hyggensnak, snarere end kompetent, faglig rådgivning hvis borgeren er vant til noget andet. Det kan derfor være nødvendigt at arbejde med at gøre sin rolle klar – og holde godt fast i fagligheden. Dette hvad enten du vælger den personlige eller den autoritative stil.

Øget behov for supervision

På grund af de mange særlige omstændigheder i forbindelse med arbejdet med familier fra etniske minoriteter, kan der her være behov for en mere udstrakt supervision. Det gælder især de institutioner og fagpersoner der ikke har haft mulighed for selv at samle erfaring sammen fordi de kun sjældent møder denne type problemer.

Dokumentation

Der kan være et øget behov for at kunne referere til andre, lignende tilfælde, f.eks. en mappe med indsamlede eksempler på forskellige hændelsesforløb (i anonymiseret form) – som lærings- og inspirationskilde. Denne enkle type dokumentation kan bidrage væsentligt til at kvalificere arbejdet med målgruppen.

2.1 Opsummering af 'opsøgende arbejde'

Opsøgende arbejde handler om forebyggelse, og om at skabe kontakt til mennesker der ikke selv henvender sig. Denne kontakt skal være frugtbar, dvs. at den skal medføre en aktiv medvirken fra borgeren. Det kan være svært at dokumentere succesen i opsøgende arbejde fordi målet i første omgang kun vil være at skabe en relation. En relation der til gengæld gør det muligt at sætte ind med tydeligere hjælpeforanstaltninger senere. Der skal satses megen energi, og der er langt mellem sejrene, men opsøgende arbejde er den eneste metode i forhold til de mest udsatte.

Det opsøgende arbejde skal ses i forhold til en given problematik. Det kan ikke stå alene, men skal indeholde konkrete tilbud til målgruppen. Opsøgende arbejde og visitation hænger derfor snævert sammen med handleplaner og opfølgning. Når du planlægger det opsøgende arbejde, er følgende spørgsmål særlig vigtige:

- Hvad er hensigten med det opsøgende arbejde?
- Hvilke holdninger og forventninger er der til arbejdets udbytte?
- Er problemområdet tydeligt defineret? (Identifikationen kan være en form for visitation, og kan dermed afklare arbejdets omfang.)
- Bakkes arbejdet op af politikere og administrative ledere?
- Er der en tilstrækkelig beslutningskompetence hos den opsøgende medarbejder?

2.2 Opsummering af 'brugerinddragelse'

Hjælpen til grupper med særlige behov har ingen effekt hvis ikke borgeren inddrages i arbejdet og føler ejerskab for sit eget velfærd – får troen på en forbedring.

Når du skal inddrage borgeren fra en etnisk minoritet i arbejdet, er det vigtigt at reflektere over mekanismerne i den kollektive familieform hvis borgeren lever i en sådan. Systemets fokus er på individet, mens borgerens her vil være på (stor)familiens. Det øger vigtigheden af at lytte til borgerens behov, og at 'holde døren åben', f.eks. for andre af familiens medlemmer. Omdrejningspunkterne i brugerinddragelsen – det der er vigtigst for dig at arbejde med – er følgende:

- **Dømmekraft** – at definere og fortolke hvad borgeren selv anser for rigtigt, og derefter vægte det med din faglige kompetence.
- **Ligeværd** – at møde og behandle borgeren på lige fod. Ikke jævnbyrdigt,

for du vil typisk repræsentere langt flere ressourcer, men ligeværdigt.

- **Viden** – at få viden om borgerens baggrund, men også sørge for at supplere borgerens viden om hvilke tilbud det danske system kan forventes at yde.
- **Kommunikation** – at sikre dig at du kommunikerer klart med borgeren, trods problemer med sproget, andre traditioner for kommunikation eller måske manglende sprogstimulering som det ofte ses hos grupper med særlige behov.

2.3 Opsummering af 'handleplaner'

Handleplanen er et redskab til at konkretisere vejen frem mod en bedre tilværelse for borgeren. Den underskrives af borgeren og dig som fagperson. Når en handleplan skal udformes, er det vigtigt at også **du** kan se formålet med den. Den må ikke opleves som blot en ekstra administrativ procedure.

Handleplanens succes er afhængig af at der på forvaltnings- og institutionsniveau er sørget for at oplyse det politiske niveau om såvel de faglige opgaver som behov. Dét er forudsætningen for at de lokale politikere kan prioritere arbejdsopgaverne på en sådan måde at det bliver muligt at inddrage borgeren i arbejdet med handleplanen. Der skal være feedback og dialog mellem det politiske og det administrative niveau.

Der bør kun være én koordinator tilknyttet den enkelte borger, én der har ansvaret for at følge op. *Den gode handleplan* udmærker sig desuden ved:

- at der har været god tid til at forberede den
- at den skaber plads for alternative løsninger og initiativer fra borgeren
- at der er sikret økonomiske ressourcer til at gennemføre den
- at den forholder sig konkret til lovgrundlaget, særligt i sit værdigrundlag og i en evt. holdningsbearbejdelse
- at der er sørget for kvalificeret tolkebistand hvis der er behov for det


2.4 Opsummering af 'opfølgning'

Det er i opfølgningen du cementerer og kvalificerer såvel det opsøgende

arbejde som brugerinddragelsen og arbejdet med handleplanen. Alligevel er opfølgningen ofte en 'gøgeunge' i processen. Den foregår sjældent struktureret, oftere sporadisk eller overfladisk. Det kan skyldes at de enkelte forløb i den valgte målgruppe kan være meget forskellige og derfor heller ikke stiller de samme krav til en opfølgning. Alligevel bør du overveje om ikke en vis systematisering af rutinerne er mulig.

To metoder karakteriserer opfølgningsarbejdet: Instrumentel og personlig. Den instrumentelle opfølgning er standardiseret og baseret på lovmæssige krav, mens den personlige opfølgning er baseret på fagpersonens personlige kompetencer og viden samt den enkelte borgers behov. Begge typer kombineret giver den bedste opfølgning. Til støtte for en hensigtsmæssig opfølgning og evaluering bør koordinatoren til enhver tid sikre sig med følgende overvejelser:

- Er forløbet drøftet med – og afsluttet hos – alle involverede fagpersoner?
- Er der sket den nødvendige vidensdeling mellem aktørerne? Manglende vidensdeling medfører usikkerhed om hvad der skal følges op på.
- Har koordineringen fungeret godt? Manglende koordinering skaber usikkerhed om ansvaret for opfølgningen.
- Kan erfaringerne fra forløbet bruges til en systematisering af opfølgningsarbejdet med henblik på fremtidig problemløsning?



Ved at bruge et så overordnet og løst begreb som »etniske minoriteter« om en gruppe, hvis eneste fællestræk formentlig er deres forskellighed, gives rige muligheder for misforståelser og fejlfortolkninger.

3 Etniske minoriteter i Danmark

Historisk set har der altid været mennesker der har bevæget sig ind og ud af Danmark. Fra begyndelsen af 1960'erne immigrerede mange til landet, især fra det tidligere Jugoslavien, Pakistan, Marokko og Tyrkiet. Der var højkonjunktur og behov for udenlandsk arbejdskraft, 'gæstarbejdere', for at mætte det danske arbejdsmarked. Disse mennesker kaldes i dag 'indvandrere', og deres børn 'efterkommere'. Immigrationen stilnede af i begyndelsen af 1970'erne hvor Danmark indførte et stop for indvandring – som stadig opretholdes.

Samtidig – og tidligere – modtog Danmark mennesker der var drevet på flugt, og som ikke kunne blive i deres hjemland på grund af krig eller politisk uro. Flygtninge som sådan er altså ikke noget nyt fænomen i Danmark, men i starten af 1980'erne begyndte antallet af flygtninge at stige, bl.a. som følge af urolighederne i Mellemøsten og borgerkrigen på Sri Lanka.

3.1 Omfang og definition

I dag er der godt 430.000 indvandrere, flygtninge og efterkommere i Danmark, svarende til 8 % af befolkningen. Tre fjerdedele af dem kommer fra tredjelande, dvs. lande uden for Norden, EU og Nordamerika. Dansk udlændinge- og integrationspolitik har i særlig grad opmærksomheden rettet mod denne gruppe, dels fordi de er de fleste, dels fordi de har sværest ved at blive integreret i uddannelsessystemet og arbejdsmarkedet.

Statistik og lovgivning bruger begreberne 'flygtninge', 'udlændinge', 'indvandrere', 'familiesammenførte' og 'efterkommere'. De forskellige betegnelser knytter sig til statistiske kategorier eller til juridiske rettigheder og sammenhænge med relation til statsborgerskab eller opholdsgrundlag.

Begrebet 'etniske minoriteter'

Der knytter sig ingen specielle rettigheder eller nationaliteter til begrebet 'etniske minoriteter'. Her er tværtimod tale om et meget overordnet og generelt begreb som bruges af medier, professionelle fagfolk, embedsmænd, politikere og menigmand i forsøget på at udskille en del af den danske befolkning fra en anden. Nemlig dem der – lidt diffust afgrænset – tilhører en gruppe hvis etniske oprindelse ikke er dansk.

Asylansøger

En person der søger om ret til at opholde sig som flygtning i et andet land og blive beskyttet af dette land, men som endnu ikke er blevet anerkendt som flygtning.

Antallet af asylansøgere i Danmark er faldende, bl.a. på grund af Dublinkonventionen som muliggør at ansøgeren kan sendes tilbage til et EU-land som den pågældende har opholdt sig i undervejs. Vilklårene for at få asyl er blevet strammere, og det har medført færre ansøgere, særligt fra det tidligere Jugoslavien, Irak og Afghanistan.

Flygtning

Flygtningelande omfatter Vietnam, Iran, Irak, Libanon, Sri Lanka, Etiopien, Afghanistan, Somalia, Rumænien, efterfølgerstater til det tidligere Jugoslavien samt statsløse. De nævnte flygtningelande er karakteriseret ved at de, inden for de sidste 10 år, har haft en høj andel af personer der har fået opholdstilladelse med flygtningestatus.

Familiesammenført

En udlænding, som har familie i Danmark, har mulighed for at få opholdstilladelse efter reglerne om familiesammenføring i den danske udlændingelov. Opholdstilladelsen kan gives til ægtefæller, registrerede partnere samt børn under 18 år.

Forudsætninger for – og resultater af – integration i Danmark

- 39 % af indvandrere har i oprindelseslandet fået en uddannelse der giver erhvervskompetence. Der er stor variation i uddannelsesniveaue for indvandrere fra forskellige tredjelande.
- 30 % af indvandrere har grundskolen som højeste fuldførte medbragte uddannelse fra deres oprindelsesland, 19 % har ingen uddannelse.
- 48 % af alle 16-66-årige indvandrere og efterkommere fra tredjelande var i beskæftigelse den 1. januar 2002; at sammenligne med 76 % danskere i samme aldersgruppe.

(Integrationsministeriets årbog 2003)

Ved at bruge et så overordnet og løst begreb om en gruppe, hvis eneste fællestræk formentlig er deres forskellighed, gives rige muligheder for misforståelser og fejlfortolkninger.

Ordnes indflydelse på virkeligheden

I det sociale arbejde kan misforståelserne omkring begrebet 'etniske minoriteter' få betydning for mødet mellem borgeren og dig som socialarbejder. På den ene side kan en borger fra Grønland være klassificeret af sin behandlingsinstans som dansker, mens han ser sig selv som del af en etnisk minoritet. På den anden side vil en borger, født i Danmark af tyrkiske forældre, blive betragtet som del af en etnisk minoritet, mens den pågældende typisk selv oplever sig som dansker.

Det er således en væsentlig opgave for den enkelte socialarbejder at gøre sig bevidst om de begreber man bruger, og at sikre en afstemning om betydningen af dem med kolleger, samarbejdspartnere og – ikke mindst – den enkelte borger.

3.2 Integration

Overordnet fører Danmark en udlændingepolitik der fremhæver integration. Der fokuseres på at udlændingene skal integreres på arbejdsmarkedet, skal være selvforsørgende og skal kunne det danske sprog.

Der bor flest indvandrere og efterkommere fra tredjelande i hovedstadsområdet, Odense og Århus. Mange er meget sårbare i forhold til det danske velfærdssamfund. De kan være flygtninge der har fået asyl, de kan komme fra et hjemland med krig eller torturregime eller de kan være traumatiserede. Man regner med at 30 % af flygtningene er traumatiserede. Deres indlysende sårbarhed kan gøre det svært for dem at leve op til et integrationsforløb der lægger vægt på effektivitet, og på indlæring af et nyt sprog så svært som dansk.

Introduktionsprogrammet

Velfungerende udlændinge gives gode muligheder med Introduktionsprogrammet, beskrevet i Integrationsloven. De mindre velfungerende kan derimod let komme til kort i forløbet, hvad enten problemerne skyldes traumer, sindslidelser, andre handicap eller manglende uddannelse.

Det giver sig udslag i problemer med at følge programmet, og ved at få og fastholde et arbejde. Det forringer deres vilkår, bl.a. fordi de dermed kan

trækkes i integrationsydelsen. Det kan blive starten til at borgeren eller familien fastholdes i et langvarigt, dårligt socialt og psykisk forløb. En tidlig indsats er altafgørende for ikke at starte denne onde cirkel.

Lovgivning

Lovgivningen på udlændingeområdet er omfattet af tre love:

- Udlændingeloven
- Integrationsloven
- Repatrieringsloven

På udlændingestyrelsens hjemmeside, www.udlst.dk, kan de tre love læses i en fuldstændig version der hele tiden opdateres. Her kan du også finde en dansk gennemgang af de relevante internationale konventioner, f.eks. Flygtningekonventionen, Menneskerettighedskonventionen og FN's torturkonvention.

Udlændingeloven

Udlændingeloven skal regulere udlændinges – dvs. ikke-danske statsborgeres – indrejse og ophold i Danmark. Det omfatter bl.a. grundlaget for opholdstilladelse, f.eks. flygtningestatus eller familiesammenføring, hvornår grundlaget for ophold bortfalder, udvisning samt regler omkring arbejde.

Integrationsloven

Integrationsloven skal sikre nyankomne udlændinges mulighed for at deltage i samfundets politiske, økonomiske, arbejdsmæssige, sociale, religiøse og kulturelle liv – på lige fod med andre borgere. Den skal desuden bidrage til at nytilkomne hurtigt bliver selvforsørgende, og får en forståelse for det danske samfunds grundlæggende værdier og normer.

Loven retter sig især mod borgere fra tredje lande, idet der er en række undtagelsesbestemmelser omkring målgruppen for loven, herunder EU-borgere, nordiske borgere osv. Den fastlægger det kommunale ansvar for at sikre borgeren bolig, forsørgelsesgrundlag, sprogundervisning, aktivering og kursus i samfundsforståelse (Introduktionsprogrammet). Borgeren er omfattet af programmet i tre år, regnet fra datoen på opholdstilladelsen.

Opholdstilladelse

I Danmark gives der opholdstilladelse til følgende grupper af flygtninge:

Konventionsflygtninge

En udlænding kan få opholdstilladelse hvis han eller hun opfylder betingelserne i FN's flygtningekonvention. Ifølge konventionen er en flygtning en person som nærer en velbegrundet frygt for at blive forfulgt på grund af race, religion, nationalitet, sit tilhørsforhold til en social gruppe eller sine politiske anskuelser – og som befinder sig uden for det land hvor personen er statsborger.

Personer med beskyttelsesstatus

Der gives opholdstilladelse til en udlænding der risikerer dødsstraf, eller at blive underkastet tortur, umenneskelig eller nedværdigende behandling eller straf, ved tilbagemenden til sit hjemland.

Kvoteflygtninge

Flygtninge omfattet af FN's flygtningekonvention. Der gives opholdstilladelse på baggrund af en henvendelse fra FN's flygtningehøjkommissariat, UNHCR.

(Årbog om udlændinge i Danmark. 2003)


Repatrieringsloven

Lovens formål er at give udlændinge det bedst mulige grundlag for at vende tilbage til hjemlandet. Repatriering forstås som udlændingens frivillige tilbagevenden til hjemlandet, eller tidligere opholdsland, med henblik på at tage varigt ophold.

Loven retter sig især mod borgere fra tredje lande, idet der er en række undtagelsesbestemmelser omkring målgruppen for loven, herunder EU-borgere, nordiske borgere osv. Den fastlægger en række bestemmelser om bl.a. økonomisk bistand i forbindelse med et ønske om tilbagevenden, ligesom der er fastlagt regler for rådgivning og vejledning i forbindelse med overvejelserne om evt. repatriering.

Litteratur

- **Cultural Awareness in the Human Services.** James W. Green. Prentice-Hall. 1982.
- **Etniske minoritetsfamilier og socialt arbejde.** Marianne Skytte. Heri: Elizabeth Congress. Hans Reitzels Forlag. 1997.
- **Traumatiserede flygtninge og socialt arbejde** – en inspirationsbog til sagsbehandlere i det kommunale integrationsarbejde. Grete Svendsen. Dansk Flygtningehjælp. 2001.
- Udlændingestyrelsens hjemmeside: www.udlst.dk
- **Årbog om udlændinge i Danmark 2002** – status og udvikling. Ministeriet for Flygtninge, Indvandrere og Integration. 2002.
- **Årbog om udlændinge i Danmark 2003** – status og udvikling. Ministeriet for Flygtninge, Indvandrere og Integration. 2003.



Forsøger man at bevæge sig ind bag begrebet »etniske minoriteter« er omdrejningspunkterne kultur, kulturforskelle og kulturmøde.

4 Kulturteori

Forsøger man at bevæge sig ind bag begrebet 'etniske minoriteter', er omdrejningspunkterne kultur, kulturforskelle og kulturmøde. James Green arbejder med begreberne 'kulturbevidsthed' (Cultural awareness) og 'kulturel følsomhed' (Cultural sensitivity) som væsentlige elementer i kulturmødet mellem mennesker.

4.1 Kulturel bevidsthed

Kulturel bevidsthed handler i første omgang om at gøre sig bevidst om de forskelle der eksisterer mellem mennesker fra forskellige kulturer, f.eks. sprog, dialekt, religion, køn, påklædning, spisevaner, normer, uddannelse, social baggrund, familiestrukturer osv.

Ofte kan betydningsfulde kulturmønstre eller specifikke forskelle knyttes til en bestemt nationalitet, stamme eller lignende, men andre gange kan der være tale om forskelligheder inden for den samme nationalitet eller stamme – f.eks. har det stor betydning om man kommer fra et landdistrikt i Tyrkiet, eller et bysamfund.

James Green peger på at løsninger skal være kulturelt forståelige og acceptable for en borger der kommer fra en etnisk minoritet. Ifølge Green er opgaven for socialarbejderen at tilegne sig tilstrækkelig viden om og forståelse for borgerens etniske og kulturelle baggrund. Han henleder også opmærksomheden på at der mellem forskellige kulturer kan være forskellige forståelser af problemer og deres mulige løsninger. Og at det er af afgørende betydning for en borger fra en etnisk minoritet at fagpersonens helhedsforståelse og helhedsvurdering er kulturelt følsom.

4.2 Kulturel følsomhed

Kulturel følsomhed omfatter en bevidsthed, forståelse og viden om en borgers kulturelle baggrund og om den sociale sammenhæng vedkommende eksisterer i. Det handler om at møde hver enkelt borger med fokus på hans eller hendes sociale og kulturelle nutid.

Kulturelle briller

Kultur er ikke kun noget de etniske minoriteter har. Kultur er ikke det man ser, men i højere grad det man ser med. De briller man har på. Kultur og kulturforståelse er altså noget der går begge veje, og som kan betragtes som et konstant udviklende felt.

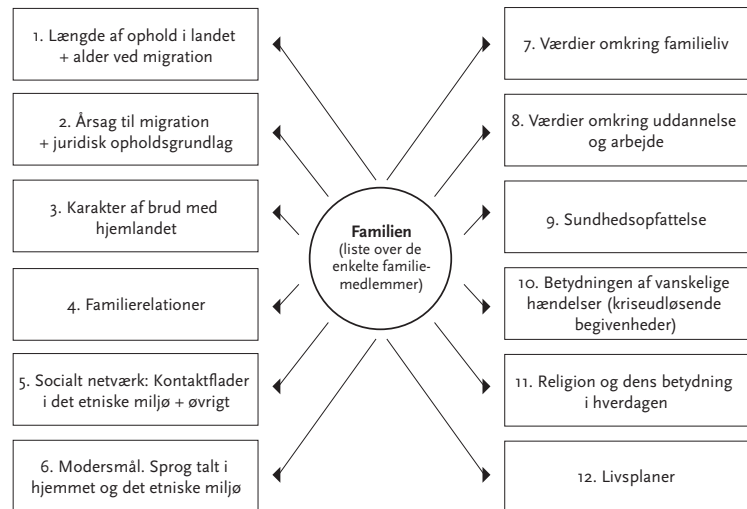
(Kirsten Hastrup, professor ved Institut for Antropologi, KU)

For at få kendskab til en borgers baggrund og forståelse for den kulturelle og sociale sammenhæng, kan du bruge kulturgrammet nedenfor. Det hjælper dig med systematisk at indhente viden om borgeren og dermed forbedre dit kendskab til borgerens vilkår.

Congress' kulturgram

Elizabeth Congress' kulturgram kan bruges som redskab til at udvikle en fælles forståelse og kulturelt følsomme løsninger. Kulturgrammet skal ses som et supplement til en helhedsforståelse af en borger fra en etnisk minoritet, med fokus på de elementer som kan være af særlig relevans for etniske og kulturspecifikke faktorer.

Brug kulturgrammet som en tjekliste over hvilke faktorer du som socialarbejder kan inddrage i en helhedsorienteret forståelse af en etnisk minoritets kulturelle baggrund. Kulturgrammet hjælper dig med at finde den viden der gør en helhedsvurdering mulig i relation til en borger med etnisk minoritetsbaggrund.



1. Længde af ophold i Danmark og alder ved migration

Borgerens alder ved indrejsen til Danmark kan være afgørende for forståelsen af dansk kultur og det danske samfund. Der kan være meget stor forskel i forståelsen, afhængigt af om vedkommende har opholdt sig i Danmark i 2 eller 20 år.

Længden af opholdet i Danmark vil desuden antyde hvor længe familien har levet sammen som familie i Danmark. Det kan være en indfaldsvinkel til at forstå familiens dynamik og familiemedlemmernes indbyrdes roller.

2. Migrationsårsag og grundlag for opholdstilladelse

Det vil i mange situationer være af afgørende betydning at kende både årsagen til migration og grundlaget for opholdstilladelsen. F.eks. har mange flygtninge været udsat for tortur og andre traumatiserende oplevelser som kan påvirke deres psykiske helbred og livsmuligheder i Danmark. Andre bringer nogle oplevelser med sig som på andre måder kan indvirke på deres integrationsforløb, f.eks. at de har måttet efterlade familiemedlemmer i hjemlandet eller har afbrudt en uddannelse eller karriere.

Grundlaget for opholdstilladelsen kan for nogle være af afgørende betydning, f.eks. i forbindelse med rådgivning om skilsmisse eller overvejelser omkring familiesammenføring med en ægtefælle fra udlandet. Der vil i forbindelse med rådgivning og vejledning omkring skilsmisse være forskellige muligheder og konsekvenser for en flygtning efter udlændingelovens § 7 og en familiesammenført indvandrer som har været i Danmark mindre end 2 år.

3. Karakteren af bruddet med hjemlandet

Karakteren af bruddet med hjemlandet kan påvirke måden hvorpå borgeren forholder sig til integration i Danmark.

Hvis bruddet er uønsket, og borgeren håber på at kunne rejse tilbage til hjemlandet, vil vedkommende være mere orienteret mod sit hjemland, i forhold til integration, end hvis migrationen var frivillig med en positiv tilgang til integration.

4. Familierelationer

Forståelsen af hvordan og hvad man forstår ved begreberne 'familie' og 'familierelationer', kan variere fra kultur til kultur. Der er forskel på familierelationerne i en patriarkalsk udvidet familie, hvor onkler og bedsteforældre inkluderes i en forståelse af familien, og en dansk kernefamilie.

Disse og andre faktorer kan påvirke borgerens forståelse af hvilke handlemuligheder der er realistiske, og er derfor relevante og vigtige faktorer at belyse.

Opholdstilladelse

§ 7. Efter ansøgning gives der opholdstilladelse til en udlænding hvis udlændingen er omfattet af flygtningekonventionen af 28. juli 1951.

Stk. 2. Efter ansøgning gives der opholdstilladelse til en udlænding hvis udlændingen ved en tilbagevenden til sit hjemland risikerer dødsstraf eller at blive underkastet tortur eller umenneskelig eller nedværdigende behandling eller straf. En ansøgning som nævnt i 1. pkt. anses også som en ansøgning om opholdstilladelse efter stk. 1.

Stk. 3. Opholdstilladelse efter stk. 1 og 2 kan nægtes hvis udlændingen allerede har opnået beskyttelse i et andet land, eller hvis udlændingen har nær tilknytning til et andet land hvor udlændingen må antages at kunne opnå beskyttelse.

(Udlændingeloven)

5. Etnisk netværk

Betydningen af et aktivt og støttende socialt netværk er velkendt i socialt arbejde. I relation til etniske minoriteter kan det være betydningsfuldt for afklaringen af en borgers ressourcer at kortlægge og beskrive vedkommendes etniske netværk. Det kan også have betydning for integrationsstrategien om man har et netværk der er orienteret mod Danmark eller mod hjemlandet.

6. Modersmål - Sprog i hjemmet og i det etniske netværk

Sprog er meget tæt knyttet til identitetsopfattelse og integrationsstrategier. Manglende kendskab til – og forståelse af – danske begreber og det danske sprog kan medvirke til at begrænse handlemulighederne i forhold til det danske samfund.

7. Familielivets værdigrundlag - Familiehistorien

Værdier og normer omkring familielivet varierer fra kultur til kultur. Der er stor forskel på de værdier og normer man vil finde hos en moderne dansk familie og hos en patriarkalsk etnisk minoritetsfamilie, f.eks. i forhold til familielivets roller og normerne for opdragelse. Det er vigtigt at afklare og kortlægge borgerens værdier og normer i forhold til familielivet. Det er grundlaget for en fælles handleplatform.

8. Værdier omkring uddannelse og arbejde

Familiens værdier, normer og traditioner, i relation til uddannelse og arbejde, vil indgå i en helhedsforståelse og vurdering af borgeren, og kan være anderledes end danske normer og værdier. F.eks. kan der være forskellige opfattelser af pigers og kvinders roller i forhold til uddannelse og deltagelse på arbejdsmarkedet.

9. Sundhedsopfattelse

Der findes mange forskellige opfattelser af sygdom og sundhed blandt forskellige kulturer. Du kan møde borgere fra etniske minoriteter med en sundheds- og sygdomsopfattelse baseret på en åndelig forståelse hvor psykiske eller fysiske handicap ikke er forbundet med en vestlig diagnostisk tilgang. Det er vigtigt for dig som socialarbejder at vide om f.eks. et handicap betragtes som 'Guds straf/nåde' eller 'hændeligt uheld' når du skal motivere for at tage imod et tilbud om støtte.

10. Betydningen af vanskelige hændelser

Det er vigtigt at få klarlagt den specifikke kulturelle betydning og forforståelse af konkrete hændelser. Oplevelser og hændelser kan have forskellige betydninger i forskellige kulturer. F.eks. kan der være forskel på dansk og arabisk forståelse af betydningen af en datters jomfruelige status ved giftermål.

11. Religion og dens betydning i hverdagen

Religion og åndelige forklaringsmodeller kan påvirke borgerens hverdag, enten direkte eller indirekte. F.eks. vil afholdelse af Ramadan være af direkte betydning for en praktiserende muslim, og have indflydelse på hvordan vedkommende engagerer sig i sin uddannelse eller sit arbejde under Ramadanen.


Åndelige forklaringsmodeller kan desuden påvirke borgerens forståelse af livssituation og handlemuligheder. F.eks. vil mange fra Afrika forklare deres livssituation ud fra en forståelse af »Maat« – en holistisk åndelig forklaringsmodel, som lægger vægt på balance og ligevægt mellem individet og det omkringliggende miljø.

12. Livsplaner

Livsplaner og fremtidsperspektiver kan være påvirket af hvordan borgeren forholder sig til integration. Måske har vedkommende en segregationsstrategi (fastholder forskelle), måske en assimilationsstrategi (tilstræber lighed). Hvis borgeren har en segregationsstrategi, vil vedkommende typisk have livsplaner der orienterer sig mod hjemlandet.

Litteratur

- **Cultural Awareness in the Human Services.** James W. Green. Prentice-Hall. 1982.
- **Etniske minoritetsfamilier og socialt arbejde.** Marianne Skytte. Heri: Elizabeth Congress. Hans Reitzels Forlag. 1997.

A close-up photograph of a person's hand, palm facing up, with fingers slightly spread. The hand is wearing a silver watch with a white face and a dark strap on the wrist. Two rings are visible on the ring finger: a simple band and a larger, ornate ring with a clear stone. The background is a soft, out-of-focus light color. The entire image has a warm, golden-brown tint.

Tolkens primære rolle er at formidle budskaber fra et sprog til et andet. Tolken er at betragte som et kommunikativt hjælpemiddel.

5 Tolkebestand

Kommunikation er omdrejningspunktet i mødet mellem to personer. Uden tilstrækkelig og præcis kommunikation mellem dig som socialarbejder og borgeren kan du ikke yde den nødvendige hjælp og støtte. Der kan nemt opstå misforståelser mellem parterne, begge kan opleve sig utrygge ved situationen og beslutninger kan blive truffet på et forkert grundlag.

5.1 Om tolkning

Du skal bruge tolk i situationer hvor der ikke umiddelbart kan skabes en gensidig dialog og forståelse, enten på grund af manglende sprogkunderskaber eller manglende sproglige færdigheder. Netop en god dialog, og den gensidige forståelse af budskaber, er af stor betydning i det sociale arbejde.

Tolkens primære rolle er at formidle budskaber fra et sprog til et andet. Tolken er at betragte som et kommunikativt hjælpemiddel. Et vigtigt og nødvendigt redskab for en dialog med en borger der ikke behersker det samme sprog som du.

Når tolken beskrives som 'kommunikativt hjælpemiddel' er det for at understrege at selvom tolken er til stede under samtalen, er han eller hun ikke part i den. Samtalen foregår alene mellem dig som fagperson og den pågældende borger, og du har ansvaret for at samtalen forløber godt. Derfor er det også vigtigt at du er opmærksom på at en god dialog også afhænger af det der ikke bliver sagt – den nonverbale kommunikation: Øjenkontakt, bevægelser, mimik, tonefald, smil eller bekymring, udseende, reaktioner osv.

Tolken er ikke kun en hjælp for borgeren med anden etnisk baggrund, men også for dig som professionel:

- Dine budskaber bliver forstået.
- Håndteringen bliver mere effektiv.
- Dit grundlag for at vurdere om støtten er rigtig forbedres.
- Beslutningsgrundlaget forbedres for dig og dine samarbejdspartnere.

Tillid til tolken

”Det er vigtigt, at tolken tror på mig. Jeg ville ikke have det godt, hvis der kom en serber og skulle oversætte for mig. Det skal være den rigtige tolk. Det er svært at forklare min sygdom på eget sprog, og på dansk er det sværere. Tolken kommer i 45 minutter eller en time, og så næste dag skal jeg forklare til sygeplejersken, hvad jeg har set og hørt – det er svært, det er meget svært. Det er det værste.”

(Mand med bosnisk baggrund)

Landsforeningen for Erhvervsprog og Kommunikation (LAK) har udgivet en pjece om brugen af tolke. Her gives en række nyttige og konkrete anvisninger på, hvordan man kan blive bedre til at bruge tolk. I forordet til pjecen skriver Jørgen Chemnitz fra Dansk Røde Kors:

” Hver dag gør tusindvis af sagsbehandlere, læger, politifolk og andre fagfolk en forskel. Det samme gør hundredvis af tolke. Ved samtaler med fremmedsprogede klienter er det nemlig tolken der formidler fagfolkenes budskaber så samtalerne forløber effektivt og etisk forsvarligt.

Eller rettere – sådan burde det være. For effektive samtaler er langt fra altid resultatet af samtaler via tolk. Mange samtaler går skævt – alene fordi tolkebrugerne ved for lidt om tolkning til at give tolken mulighed for at levere et stykke professionelt arbejde. Paradoksalt nok – for samtalen er ikke tolkens ansvar: Det er fagpersonalets – altså dit.”

5.2 Krav til tolken

En tolk behersker mindst to sprog, og kulturen bag sprogene, og kan bruge denne viden til at formidle en samtale korrekt og etisk forsvarligt. En samtale mellem to mennesker uden et fælles sprog. Når en tolk løser en tolkeopgave sker det med udgangspunkt i flere forskellige kompetencer (1).

Sproglige kompetencer

Tolken skal beherske og have fornemmelse for nuancer i hvert af sprogene samt viden om fagterminologi. Det bør på forhånd undersøges om der kræves kendskab til en særlig dialekt i sproget. Dialektforskellene inden for nogle sprog er større end de danske forskelle på f.eks. bornholmsk og ravjysk.

Kulturelle kompetencer

Tolken skal kende til kulturen bag begge de sprog der tolkes mellem. Det kulturbærende aspekt af sproget betyder at vi ikke nødvendigvis forstår indholdet af de samme ord ens. Hvis indholdet skal forstås, må man kunne afkode sproget. Den implicite betydning skal synliggøres. Tolken skal derfor ikke kun beherske sprogene i lingvistisk forstand, men

skal også kende til betydningen, og den kulturelle indforståethed, der er indeholdt i de enkelte ord og begreber, for at kunne sætte forskellige værdier og normer i tale.

Tolkeetiske forpligtelser

Tolken har tavshedspligt, og skal være neutral under tolkningen, også selvom han eller hun ikke er ligeglad med samtaleens indhold. Tværtimod oplever mange tolke en psykisk belastning ved at tolke i samtaler om emner som tortur eller alvorlig sygdom.

Neutralitet og etik betyder samtidig at tolken skal være upartisk. Derfor må tolken ikke være i familie med borgeren, eller have personligt kendskab til ham eller hans familie, da det kan medføre:

- at borgeren ikke fortæller fyldestgørende og ærligt om følsomme emner af frygt for at informationerne bliver tilgængelige for familien, dvs. at tolken vil 'sladre'
- at tolken ikke oversætter vigtige informationer fordi de stiller ham eller familien i et dårligt lys
- at tolken får informationer der kan være unødigt psykisk belastende for tolken som privatperson.

Det er derfor meget vigtigt hvem der tolker. Brug så vidt muligt uddannede tolke, eller tolke som på anden vis har tilegnet sig de fornødne kompetencer (2).

Tolketekniske kompetencer

Tolken skal vide hvordan man rent teknisk formidler samtalen mellem de to parter. Dette indebærer f.eks. også overvejelser om hvor parterne skal placere sig i lokalet, og at man noterer datoer, tal mv. som senere skal tolkes.

Kendskab til fagområdet

I en optimal situation har tolken en specifik viden om det faglige område han tolker inden for, f.eks. et særligt kendskab til handicapområdets organisering eller viden om de forskellige former for sindslidelser. Det er dog langt de færreste tolke der har så specifikke kompetencer. Men en tolk vil ofte i nogen grad specialisere sig og dermed få erfaring og kendskab til et bestemt

Tolken – kort fortalt (3)

Roller

- Tolken er formidler af sproglige budskaber.
- Tolken er mediator, dvs. fortæller borgeren om dansk kultur og socialarbejderen om borgerens kultur. En mediator må ikke forveksles med en mægler. Det er ikke en del af tolkens rolleregister.

Overordnede kompetencer

- Sproglige
- Kulturelle
- Tekniske og etiske
- Faglige og personlige

Opgaver

- Kommunikere frit på de to sprog, og oversætte til og fra dem begge
- Kende nuancer i sprogene, om nødvendigt uddybe og forklare oversættelsen
- Overholde tavshedspligten
- Kende sine begrænsninger

område. Det vil derfor både være muligt og relevant at stille krav til tolken om faglig viden, f.eks. om socialret, boliglovgivning eller om det medicinske område.

5.3 Krav til socialarbejderen

Hvis der er den mindste faglige begrundelse for at bruge tolk, skal du gøre det. Det er nødvendigt at lytte til borgeren og efterfølgende vurdere behovet for en tolk. Borgerens vurdering af tolkens kvaliteter kan afhænge af samtalsens emne, borgerens individuelle historie eller tidligere erfaringer med tolke. I visse sammenhænge kan det være væsentligt at være særlig opmærksom på tolkens sprog, dialekt og køn.

- Vær opmærksom på om borgeren har tillid til tolken.
- Efter samtalen: Evaluer forløbet med tolken.

Din egen erfaring og viden omkring dét at bruge tolk har også betydning for tolkningens forløb. Det er derfor altid en god idé at forberede samtalen, f.eks. med baggrund i følgende 10 gode råd (1):

1. Ansvar for samtalsens forløb

Som socialarbejder er du samtalsens vært og har ansvaret for dens forløb. Derfor skal du kende din rolle i samtalen. Husk at forklare følgende når der bydes velkommen:

- at tolken er til stede for at hjælpe jer med at forstå hinanden
- at både tolk og socialarbejder har tavshedspligt
- at tolken er neutral.

2. Signaler

Det kunne være dig der blev alvorligt syg i et fremmed land og havde brug for at kommunikere med mennesker hvis sprog og kultur du kun havde ringe kendskab til. Hvad kunne i så fald få dig til at føle dig i gode hænder? Brug kropssprog, stemmeføring og mimik til at skabe en tillidsvækkende atmosfære:

- Hold øjenkontakt med borgeren.
- Vis at der er tid til at få talt tingene igennem.
- Vis borgeren at han og hans problemer bliver taget alvorligt.
- Smil et smil som passer til situationen.

3. Situationsfornemmelse

Nogle borgere vil have en så stærk religiøs eller politisk overbevisning at det kan få konsekvenser for udfaldet af jeres samtale. Men med en smule situationsfornemmelse kan du komme mange af problemerne i forkøbet:

- Undgå at komme ind på religiøse eller politiske emner under samtalerne.
- Husk at normale samtaleemner i Danmark kan være tabuer i andre lande.
- Er du kvinde, så vær bevidst om din påklædning. Undgå gennemsigtige eller nedringede bluser og korte eller højtslidsede nederdele.

4. Samtalerummets indretning

Den fysiske indretning af lokalet skal understøtte kommunikationen. Det er vigtigt for samtalen at alle parter sidder eller står, så de kan have øjenkontakt med hinanden og høre hinandens stemmer. Tolken skal placeres med lige stor afstand til dig og borgeren. Ellers kan det let virke som om vedkommende tager parti for én af jer.

5. Øjenkontakt med borgeren

Selvom tolken er til stede under samtalen, er han ikke part i den. Samtalen foregår alene mellem dig og borgeren.

- Hav øjenkontakt med borgeren når du taler – ikke med tolken.
- Tal til borgeren i du-form (sig aldrig ”Sig til ham at han skal ...”).
- Pas på med at virke ligeglad når du taler fordi dine ord alligevel skal igennem tolken for at blive forstået. Selvom borgeren ikke forstår dansk, fornemmer han stadig din stemmeføring og dine bevægelser når du taler.

Tolkeformidlinger

- Flygtningehjælpens tolkeservice, landsdækkende: www.flygtning.dk
- Dansk Røde Kors Asylafdeling i København: www.asylum.redcross.dk

Kommunale tolkekorps

- Københavns Kommunes tolkeservice: www.kbhbase.kk.dk
- Århus Kommunes tolkeservice: www.aarhus.dk
- Odense kommunes tolketjeneste: www.odense.dk
- Ålborg Kommunes tolkeformidling: www.aalborg.dk

Tolke med andre kvalifikationer

- Tolke til døve med anden etnisk baggrund end dansk: www.cfd.dk

6. Enkelhed

Tolkens gengivelse af det du siger vil afhænge af den pågældendes hukommelse. Taler du i korte sætninger uden indskud, gør du det lettere for tolken at gengive dit budskab så nøjagtigt som muligt.

7. Undgå metaforer

Metaforer kan være gode til at forklare noget for andre. Men mange metaforer lader sig kun knebent – og ofte slet ikke – oversætte til et andet sprog og en anden kultur. Det samme gælder slang, ironi, humor og referencer til eksempelvis eventyr. Forsøg derfor så vidt muligt at undgå disse elementer i samtaler med tolk.

8. Beskyt tolkens rolle

Mange tolke oplever at både fagperson og borger prøver at få dem 'over på sin side'. Eller at de får skylden hvis en eller begge parter er utilfredse med samtaleforløbet. Her kan du gøre en forskel ved at vise – med din adfærd – at tolken er neutral, professionel og fagligt kompetent. Det vil give borgeren samme indtryk, og tolken får dermed bedre mulighed for at formidle jeres samtale professionelt.

9. Bevidsthed om tolkesituationen

I enhver samtale risikerer parterne at misforstå hinanden. Den risiko forsvinder ikke ved at der kommer en professionel formidler ind som tredjemand i samtalen. Vær derfor opmærksom på signaler der fortæller dig at noget er gået galt i kommunikationen, og bed enten tolken eller borgeren om at uddybe når du fornemmer at samtalen har brug for en afklaring.

10. Afrund samtalen ordentligt

Før samtalen afsluttes, er det vigtigt at du som vært samler trådene og sikrer dig at du og borgeren er enige om de konklusioner I er kommet frem til.

5.4 Hvor kan tolke bestilles?

De forskellige tolkeformidlinger og -centraler har meget svingende krav til god kvalitet i tolkesamtalen. For nogle handler det mest om at sælge et produkt til så mange som muligt. For andre handler det om at formidle et produkt der opfylder rekvirentens behov.

Der er ikke fastsat mindstekrav til tolkens uddannelse, på nationalt niveau, heller ikke til de institutioner der anvender tolke. Derfor har du, som bruger

af tolke, et fagligt ansvar som kan være svært at forvalte. Forventningen om at det sociale arbejde udføres fagligt forsvarligt, og på en måde der tager hensyn til borgerens rettigheder og behov, kan være vanskelige at indfri i valget af tolk.

Nogle tolkeformidlinger har opstillet interne kriterier for god tolkning og tilbyder tolke som lever op til disse kriterier. De fleste af disse formidlinger kan tilbyde tolke med mange års erfaring i at tolke på det sociale område, og der lægges vægt på en autorisation som tolk, eller anden højere uddannelse. Tolkene er ofte testet i forhold til de opgaver de varetager.

5.5 Juridiske holdepunkter

Amter og kommuner er underlagt en tolkeforpligtelse i henhold til Forvaltningsloven. Loven fastslår at en forvaltningsmyndighed er forpligtet til at skaffe fornøden tolkebistand når den der henvender sig til myndigheden ikke behersker det danske sprog tilstrækkeligt. Det gælder i de tilfælde hvor forvaltningsmyndigheden træffer en afgørelse.

Med henvisning til god forvaltningsskik har ombudsmanden dog medvirket til at udvide området hvor kommuner m.fl. bør stille den nødvendige tolkebistand til rådighed. Det er bl.a. grundlaget for at der i vejledningen til Retssikkerhedsloven er sket flere præciseringer.

Det er således en forudsætning for kommunernes varetagelse af integrationsopgaven at der anvendes tolkning i en lang række sammenhænge: I den almindelige forvaltningsvirksomhed, ved visitation til sprogundervisning, ved boligplacering, ved kursus i samfundsforståelse, ved kontakt med daginstitutioner mv.

Udover den mundtlige tolkning vil der være behov for udarbejdelse af skriftligt informationsmateriale, blanketter mv. på udlændingenes eget sprog samt oversættelse af medbragte eksamensbeviser og andre dokumenter.

God forvaltningsskik og tolke

”God forvaltningsskik udvider på to områder pligten til at give vejledning. Der bør således også ydes vejledning og bistand på områder, hvor myndigheden **ikke** træffer afgørelser, men udøver faktisk forvaltningsvirksomhed. [...]

Hvis borgeren ikke behersker det danske sprog eller har et kommunikationshandicap, er det en følge af denne vejledningspligt at myndigheden normalt bør skaffe den fornødne bistand, f.eks. i form af tolkebistand og ved at oversætte afgørelser og skriftligt materiale i fornødent omfang.”

(Vejledning om retssikkerhed og administration, pkt. 30)

Tolkebistand i forbindelse med lægehjælp

Sygesikringsloven fastlægger tolkebistand i følgende omfang:


- Udgiften til tolkebistand, herunder tolkens befordringsudgift, afholdes af den offentlige sygesikring i forbindelse med lægehjælp når lægen skønner at tolkens tilstedeværelse er nødvendig for behandlingen, og når lægen har sikret sig at tolken behersker det danske sprog.
- Tolken afregner på en regningsblanket udarbejdet af den offentlige sygesikring. Regningen skal attesteres af lægen og indsendes til den amtskommune hvor den sikrede er bosiddende.

Andre love om tolkebistand

- Retsplejeloven § 149.
- Bekendtgørelse om ægteskabets indgåelse. § 1, § 30 § 34.
- FN-konventionen om borgerlige og politiske rettigheder. Artikel 14, 26 & 27.
- ILO-konventionen nr. 169 om oprindelige folk og stammefolk i selvstændige stater. Artikel 12 & 30,2.
- Europarådets rammekonvention for beskyttelse af nationale mindretal. Artikel 10.
- Europarådets konvention til beskyttelse af menneskerettigheder og grundlæggende frihedsrettigheder (Den europæiske menneskerettighedskonvention). Artikel 6 & 14.

Litteratur

- (1) **Bruger du tolk i dit arbejde?** Landsforeningen for Erhvervsprog og Kommunikation (LAK) (Pjecen kan hentes gratis på www.lakonline.dk).
- (2) **Tolkning og tolkeetik.** Landsforeningen for Erhvervsprog og Kommunikation (LAK). (Pjecen kan hentes gratis på www.lakonline.dk)
- (3) **Goddag mand – økseskaft:** samtale gennem tolk. Lise Paulsen Galal og Ehab Galal. Mellempøkeligt Samvirke. 1999.
- **Tolkning i socialpsykiatrien** – en kvalitativ undersøgelse af sindslidende med anden etnisk baggrund og deres oplevelse og erfaring med brug af tolk. Lise Paulsen Galal og Ehab Galal. Videnscenter for Socialpsykiatri. 2002.



Ofte vil borgere i målgruppen opleve sig som dobbeltmarginaliseret fordi de både tilhører et etnisk mindretal og en minoritetsgruppe af psykisk syge, handicappede eller hjemløse.

6 Rammer for arbejdet

I den tidligere bistandslov var der ikke en særskilt lovbestemmelse der beskrev formålet med indsatsen over for voksne med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, eller med særlige sociale problemer. Men med den nye sociallovgivning blev der indsat en særlig bestemmelse i loven. En bestemmelse der beskriver formålet med den sociale indsats over for voksne med særlige behov: Servicelovens § 67.

6.1 Generelle målsætninger

Bemærkningerne til formålsbestemmelsen i § 67 er ganske omfattende, og det følgende er derfor klip fra teksten, med særlig relevans for det sociale arbejde med målgruppen.

- Det skal tilstræbes at de samlede tilbud bidrager til at give den enkelte en mere selvstændig tilværelse med respekt for den enkeltes ønsker, behov og muligheder for livsudfoldelse.
- Udover evt. botilbud skal indsatsen støtte den enkeltes udviklingsmuligheder, og kan udover personlig hjælp, omsorg og pleje omfatte særlig pædagogisk bistand, optræningsmuligheder og behandling.
- Generelt er det sigtet med indsatsen at hjælpen tilrettelægges på en måde der tilgodeser de helt specielle forhold der gælder for disse grupper.
- Der vil være behov for opsøgende og tillidsskabende arbejde, for udformning af rummelige og åbne tilbud, samt undertiden for accept af en normskridende adfærd.
- Inddragelse af borgeren, eller af personer der varetager borgerens interesser, er ikke mindst vigtigt for at de føler sig trygge ved tilbuddene og kan bruge dem til at 'vokse' i.
- Det er således vigtigt at borgerne inddrages i overvejelserne om hvad formålet med indsatsen skal være, og hvilke serviceydelser der skal til for at målet nås.
- Udgangspunktet for arbejdet med disse grupper er respekt for den enkeltes integritet og værdighed. Som delmål i arbejdet kan peges på:
 - a) Udvikling af en positiv identitet.

Særlige behov

§ 67. Til voksne med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller med særlige sociale problemer, skal der ydes en særlig indsats. Formålet med indsatsen er

- at **forebygge** at problemerne for den enkelte forværres
- at **forbedre** den enkeltes sociale og personlige funktion samt udviklingsmuligheder
- at **forbedre** mulighederne for den enkeltes livsudfoldelse gennem kontakt, tilbud om samvær, aktivitet, behandling, omsorg og pleje og
- at yde en **helhedsorienteret** indsats med servicetilbud, afpasset efter den enkeltes særlige behov i egen bolig, herunder i botilbud efter love om almene boliger mv., eller i botilbud efter denne lov.
(Serviceloven)

- b) Opøvelse af færdigheder som kan kompensere for den nedsatte funktionsevne eller de særlige problemer.
- c) Mestring af en aktiv livsudfoldelse i samspil med andre.
- d) Ydelse af den nødvendige omsorg.
- e) Skabelse af forståelse og rummelighed i det omgivende samfund.

Ovenstående mål kan have forskellig vægt, alt afhængigt af årsagen til at de særlige behov er opstået.

6.2 Krav til målopfyldelsen

En af de store udfordringer i det sociale arbejde er at skabe en helhedsorienteret og sammenhængende indsats der tilgodeser den enkeltes behov for støtte. Voksne med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, eller med særlige sociale problemer, er en bred målgruppe, og det kan være svært at leve op til intentionen om at yde en særlig indsats.

De pågældende borgere har ofte meget sammensatte og forskellige problemer der stiller krav til det sociale tilbud om et stort udvalg af forskellige ydelser. De skal spænde vidt og være rummelige. Samtidig forudsætter kravene at fagpersonalet har en relevant uddannelse og menneskelige kvaliteter som tålmodighed og indlevelsesevne.

Kravene til dig som socialarbejder øges når borgeren tillige har en anden etnisk baggrund end dansk. Problemerne kan meget vel være de samme som hos danskere i samme situation, men dialogen og mødet med borgeren bliver besværliggjort af at borgeren er tosproget og har andre kulturelle traditioner, værdier og normer.

Hvis du som socialarbejder mangler viden om kulturelle forhold, der kan have betydning for den konkrete situation, kan du arbejde systematisk med borgerens sociale og kulturelle sammenhæng ved at bruge Congress' kulturgram (se side 26).

Marginalisering

Ofte vil borgere i målgruppen opleve sig dobbeltmarginaliserede fordi de både tilhører et etnisk mindretal og en minoritetsgruppe af psykisk syge, handicappede eller hjemløse. For nogle betyder dette at de hverken oplever

sig som del af det danske samfund eller af deres egen familie/netværk. De mange vanskeligheder øger risikoen for at indsatsen overfor disse grupper bliver mangelfuld eller direkte fraværende.

” De målsætninger der er beskrevet i Servicelovens § 67 opfyldes ikke i et tilstrækkeligt og ønskeligt omfang når der er tale om borgere med anden etnisk baggrund. Borgere der enten har en nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer. ”

(Paraplyen under Socialministeriet, 2000)

6.3 Særlige områder

Hvordan den konkrete sociale indsats skal tilrettelægges, eller hvilke tilbud der skal etableres, er ikke nærmere beskrevet i § 67 eller bemærkningerne hertil. Bestemmelsen beskriver først og fremmest **formålet** med den sociale indsats.

Formålet danner grundlaget for den sociale indsats i forhold til det institutionelle niveau (forvaltninger, botilbud, behandlingsinstitutioner mv.). Og formålet beskriver den faglige og etiske ramme for den sociale indsats over for borgerne når de møder systemet (repræsenteret ved sagsbehandleren, støtte-kontaktpersonen, hjemmevejlederen m.fl.).

En formålsbestemmelse kan ikke i sig selv belyse om den sociale indsats er god nok i forhold til borgere med anden etnisk baggrund end dansk. Det må man finde i de mere konkrete bestemmelser om indholdet i den sociale indsats der knytter sig til formålsbestemmelsen i § 67. Blandt disse er følgende områder især væsentlige:

- Det opsøgende og forebyggende arbejde
- Brugerinddragelse og handleplaner
- Opfølgning

De følgende afsnit vil derfor primært koncentrere sig om disse områder, med henblik på at inspirere dig som socialarbejder omkring støtten til borgere med anden etnisk baggrund end dansk. Borgere som også har en nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.

De mange andre problemområder, der udfordrer dit arbejde med målgruppen, vil kun blive inddraget når de kan bidrage til at belyse de valgte hovedemner.

6.4 Generelle målgrupper

Formålsbestemmelsen i § 67 fastslår alene *"at der til voksne med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer skal ydes en særlig indsats"* samt hvad formålet med denne indsats er. I de tilhørende bemærkninger er der imidlertid en relativ præcis angivelse af de forskellige grupper.

Sindslidende

Det er centralt for tilrettelæggelsen af tilbuddene til sindslidende at indsatsen skal ydes på en måde der af den enkelte opleves som sammenhængende. Den skal fungere som en helhed, uanset at indsatsen er tværfaglig og tværsektoriel. Det fordrer et velfungerende samarbejde mellem de offentlige myndigheder der tilsammen varetager indsatsen over for den sindslidende. Det er afgørende at der er mange forskellige sociale tilbud så man i videst mulig omfang kan tilgodese de individuelle behov.

Stofmisbrugere

I forbindelse med stofmisbrugere er det vigtigt at arbejde med delmål for indsatsen og med varierende målsætninger for de forskellige hovedgrupper af misbrugere. Det er kendetegnende for gruppen af stofmisbrugere at den egentlige behandling må følges tæt op med en række sociale og andre støttende tilbud, ofte igennem længere tid. Arbejdet med delmål skal tilpasses den enkeltes situation og egne ressourcer for at undgå at skabe urealistiske forventninger. Målet for hovedparten af misbrugerne er stoffrihed og social integration.

Hjemløse m.fl.

Tilbuddene til gruppen af hjemløse, og andre der har vanskeligt ved at opholde sig i egen bolig, skal sikre at borgeren bliver bedre i stand til at klare tilværelsen selv. Det skal ske gennem forebyggelse, pleje, social støtte, omsorgsforanstaltninger mv., der skal styrke den enkeltes psykiske, fysiske og sociale ressourcer med henblik på en forbedret livssituation.

Socialt udsatte grupper med sammensatte vanskeligheder

Der er behov for en forebyggende indsats for grupper af voksne med svag tilknytning til arbejdsmarkedet og andre samfundsmæssige netværk. Voksne der også har problemer som f.eks. gæld, misbrug, psykiske vanskeligheder eller kriminalitet – alle medvirkende årsager til social udstødning. Tilbudene til disse grupper bør sigte mod at styrke den enkeltes muligheder for personlig udvikling og social integration. Indsatsen kan ofte ydes i samarbejde med socialpsykiatri, distriktskykiatri, kriminalforsorg, flygtninge- og indvandrerorganisationer, det frivillige sociale arbejde m.fl.

Udviklingshæmmede

Det er målet at de udviklingshæmmede ydes en sammenhængende indsats, og at denne tager udgangspunkt i borgerens behov, ønsker og muligheder. Formålet med støtten er endvidere at borgeren stimuleres med henblik på at øge egne færdigheder og muligheder for at klare den daglige tilværelse. Herudover skal den særlige bistand sikre borgeren omsorg og pleje, og muligheder for aktiviteter og livsudfoldelse der tager udgangspunkt i den pågældendes psykiske og fysiske muligheder.

Fysisk handicappede

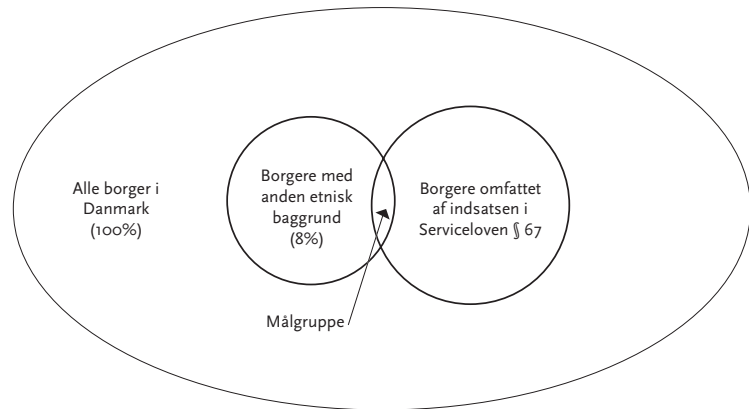
Det er målet at de fysisk handicappede ydes en sammenhængende indsats der tager udgangspunkt i den enkeltes behov, ønsker og muligheder. Formålet med indsatsen til stærkt fysisk handicappede er at sikre borgeren personlig pleje og omsorg, samt behandling og genoptræning med henblik på at bevare og forbedre de fysiske færdigheder. Desuden skal mulighederne for personlig udvikling og livsudfoldelse stimuleres.

6.5 Målgruppen 'etniske minoriteter'

Når du som socialarbejder skal yde en indsats over for borgere med anden etnisk baggrund end dansk, borgere der **også** har en nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer, vil du have at gøre med et meget lille udsnit af gruppen 'etniske minoriteter'.

Uden for denne gruppe falder den store gruppe af borgere med ikke-dansk baggrund der gør brug af de almindelige sociale velfærdsydelser, f.eks. daginstitutioner, eller modtager mere specifik støtte til udsatte børn og unge (jf. Servicelovens § 32).

Der foreligger ikke talmateriale der kan belyse hvor stor en andel af § 67-målgruppen der har en anden etnisk baggrund end dansk. Selvom der de senere år har været en vækst i antallet, må det antages at gruppen stadig udgør en relativ lille andel af den samlede målgruppe.



Ligesom for de generelle målgrupper i § 67 er det her væsentligt at indsatsen målrettes borgerens særlige behov og er præget af respekt for den enkeltes integritet og værdighed.


Det er desuden af afgørende betydning at du som fagperson er opmærksom på at borgernes forudsætninger vil være meget forskellige. Typisk vil deres eneste fællestræk være at de er flygtninge eller indvandrere – og samtidig har behov for en særlig indsats på grund af manglende funktionsevne eller særlige sociale problemer.

”Alle familier er forskellige. Det gælder også dem vi kalder ’etniske minoritetsfamilier’. De kommer ikke fra det samme land. De kommer ikke fra samme sociale lag. De har ikke samme baggrund (flygtninge kan f.eks. være traumatiserede). De er vidt forskellige personligheder. Både børn og voksne skal ses som dem de er og mødes som medmennesker.”

(Dorte Scharling, Krisecenter Bornholm)

Litteratur

- **Ny sociallovgivning pr. 1. juli 1998.** Jurainformation. August 1997.
- **Vejledning om den sociale indsats for de mest udsatte voksne** – sindslidende, stof- og alkoholmisbrugere, hjemløse m.fl. – Socialministeriets vejledning af 10. marts 1998.
- **Vejledning om sociale tilbud til voksne med handicap** – Socialministeriets vejledning af 10. marts. Socialministeriet, Kontoret for handicappede og resourcesvage. 1998.
- **Vejledning om Lov om retssikkerhed og administration** – Socialministeriet 2000.



Der er ikke kun tale om at borgeren kan støde på barrierer, det kan systemet også. Måske kan der så være brug for at stoppe op undervejs i forløbet eller involvere en brobygger for at nå ind til kernen.

7 Opsøgende arbejde

I det opsøgende sociale arbejde kan man skelne mellem 3 forskellige tilgange som hver for sig kan karakteriseres nærmere ved deres særlige kombination af tilbud, kontaktform og medarbejdermobilitet. Der kan forekomme beslægtede former, men grundformerne er (1):

- **Screening, baggrundskortlægning og løbende observation.** Tilgangen indebærer ingen konkrete tilbud til målgruppen, man observerer uden at kontakte. Som udgangspunkt kender man ikke målgruppen. Fysisk foregår arbejdet uden for den base eller institutionen den opsøgende medarbejder er knyttet til.
- **Brobygning.** Tilgangen indebærer at socialarbejderen kan henvise til relevante hjælpetilbud. Målgruppen kontaktes uden forudgående aftale, borgerne er ikke kendte for medarbejderen på forhånd. Også her foregår arbejdet uden for basen eller institutionen.
- **Opsøgende arbejde knyttet til egen base eller institution.** Tilgangen giver mulighed for at tilbyde ydelser fra basen. Borgerne i målgruppen kan både være kendte og ukendte for medarbejderen og kontaktes uden forudgående aftale. Det opsøgende arbejde foregår uden for basen.

Derudover kan der udskilles 2 beslægtede metoder:

- **Udegående socialt arbejde** hvor målgruppen tilbydes samme råd og vejledning som i medarbejderens institution eller base. Personerne i målgruppen er kendt, man har på forhånd aftalt at mødes, men mødet foregår uden for basen.
- **Opsøgende socialarbejde.** Her kan/må målgruppen selv henvende sig til institutionen. Der er ingen forudgående aftaler og målgruppen er ukendt. Projektet er stationært, og der er ikke umiddelbart afledte tilbud ud over dét der foregår i institutionen eller basen.

7.1 Grupper med særlige behov

Det opsøgende arbejde i forhold til grupper af borgere med særlige behov må struktureres i forhold til den enkelte målgruppes konkrete behov. I det følgende beskrives derfor de forskellige karakteristika der kendetegner grupperne under § 67.

Mange frivillige, humanitære organisationer gør en indsats i forhold til disse målgrupper. Derfor får du også en kort generel beskrivelse af deres rolle i det opsøgende arbejde.

Handicapområdet

Kontaktvanskeligheder, ensomhed og social isolation kendetegner livet for mange handicappede i egen bolig. Borgere der har svært ved at fungere i sociale sammenhænge. De mangler venner, og familierelationerne er svage eller ikke-eksisterende.

Det opsøgende arbejde over for disse handicappede er forebyggende. Et egentligt socialt arbejde hvor formålet enten er at minimere mulige følger af den sociale isolation, eller give støtte til at den bliver brudt. Ofte tager det opsøgende arbejde afsæt i kommunens hjemmevejlederkorps hvor det indgår som et element i varetagelsen af det offentliges omsorgsforpligtelse ifølge Serviceloven. For at modvirke den sociale isolation stilles et skærpet krav til kommunerne om at være opsøgende over for handicappede og gøre opmærksom på de muligheder der ligger i ledsageordningen.

Flere kommuner har årlige hjemmebesøg hos handicappede hvor socialarbejderen taler med den handicappede om livsvilkår, særlige problemer, behov for eventuelle justeringer af de handicapkompenserende ydelser mv. Disse uformelle besøg er en del af kommunernes forebyggelse og er en pendant til ordningen på ældreområdet.

Hjemløse og misbrugere

I det sociale arbejde med hjemløse og misbrugere findes nogle få projekter hvor en socialarbejder går rundt på gaderne og finder de borgere der ikke har tag over hovedet. Der er tale om mennesker som ikke bruger de eksisterende tilbud, f.eks. herberger, væresteder, varmestuer og lignende. Enten fordi de ikke vil, eller fordi tilbuddene ikke passer til dem, måske fordi de har en dobbeltdiagnose (f.eks. psykisk syg og misbruger).

Denne form for opsøgende arbejde går under betegnelsen brobygning. Brobygningen kan motivere målgruppen til at bruge de eksisterende tilbud.

Sindslidende og SKP

Med Servicelovens ikrafttræden den 1. juli 1998 (§ 80) blev kommunerne forpligtet til at oprette støtte- og kontaktpersonordninger (SKP). Ordningen er primært tiltænkt sindslidende, men bruges også til f.eks. misbrugere og hjemløse der er yderst isolerede og ude af stand til selv at skabe kontakt – eller vedligeholde kontakt – til omverdenen, til sociale netværk eller til en eventuel nødvendig behandling.

SKP-ordningen er derfor opsøgende, opbyggende og fastholdende. Ofte vil der hos målgruppen desuden være et socialt kaos som SKP kan hjælpe med at udrede.

I den opsøgende del af SKP-indsatsen tager støtte- og kontaktpersonen kontakt til borgeren uden at denne har rettet henvendelse. Den opsøgende kontakt må altid foregå på borgerens præmisser og der hvor borgeren befinder sig, hvad enten det er i en bolig, på gaden eller andet.

Ofte vil det opsøgende arbejde strække sig over lang tid før du får reel kontakt med borgeren hvad enten det drejer sig om et menneske der er yderst isoleret, psykotisk og ikke i behandling, eller et menneske der har levet på gaden i lang tid uden social kontakt til andre.

Frivillige organisationer

Nogle frivillige, humanitære organisationer, f.eks. Kirkens Korshær, foretager også opsøgende arbejde udover deres øvrige ydelser. Her er det karakteristisk at arbejdet udføres af frivillige der måske, måske ikke, har en professionel baggrund. Arbejdet foregår ofte uden registrering – borgeren kan være anonym og er ikke underlagt bureaukratiske regler om tidsbestilling, aftaler, skriftlighed, erklæringer, osv.

Arbejdet kan foregå opsøgende på gadeplan, men det kan også være et tilbud på linje med det professionelle systems tilbud, f.eks. med base i et herberg eller et værested hvor de udstødte eller marginaliserede kan henvende sig for at få varmen, for at overleve, få en kop kaffe, få fred, få en snak osv. Når de selv henvender sig, er der tale om opsøgende arbejde.

7.2 Borgere fra etniske minoriteter

Nogle særlige problemer gør sig gældende når det opsøgende arbejde retter sig mod borgere med anden etnisk baggrund end dansk.

Opsøgende arbejde

”Det opsøgende arbejde kan bestå i at kontakte og supervisere professionelle sagsbehandlere. Holdningen bag denne form for opsøgende arbejde er at der mangler en omfattende viden hos de faggrupper, der burde kunne udføre det opsøgende arbejde, til psykisk syge, misbrugere m.fl. med anden etnisk baggrund end dansk.”

*(Medarbejder ved en
behandlingsinstitution)*

Hvis borgerne er udstødte eller truede, og dermed hører ind under § 67 i Serviceloven, kan en række forhold udgøre barrierer for deres kendskab til amtets, kommunens, institutioners eller organisationers eventuelle tilbud om rådgivning eller hjælp.

Én barriere kan være sproget, en anden manglende kendskab til det danske systems opbygning, struktur og opdeling i sektorer, en tredje manglende viden om det danske samfunds indretning. Borgeren kan være i en gråzone eller være kastebold i det sociale system hvor forskellige fagpersoner yder forskellig støtte – uden at der er skabt klarhed over hvad der er det væsentlige for borgeren eller familien.

Der er ikke kun tale om at borgeren kan støde på barrierer, det kan systemet også. Måske kan der så være brug for at stoppe op undervejs i forløbet eller involvere en brobygger for at nå ind til kernen. Selvom det kan lyde paradoksalt at tale om opsøgende arbejde når der i forvejen er flere der forsøger at udrede trådene, kan det ikke desto mindre være en god måde at få overblik og retning i indsatsen.

Brobyggeren

Målet med det opsøgende arbejde, i forhold til målgruppen, vil ofte være at informere om muligheder, tilbud, pligter og rettigheder i det danske samfund. Opgaven er at møde de etniske minoriteter på deres præmisser og være i stand til at rumme deres behov på en konstruktiv måde i forhold til de sociale tilbud man har.

” Måske handler det om at familien mest er optaget af at få afklaret om moderen kan blive i landet, eller familiesammenført. Det handler om følelsen af at være tryk og sikker på at man ikke skal adskilles som familie, gå i opløsning eller sendes ud af landet.

Måske har man en sag kørende med Udlændingestyrelsen og kan derfor ikke forstå at sagsbehandleren på kommunen er mere optaget af det høje sygefravær på sprogskolen, eller at sundhedsplejersken ikke er så interesseret i familiens presserende behov, men kun interesserer sig for om barnet er blevet vaccineret.

Måske er borgeren, der har brug for hjælp, ikke vidende om at den brevudveksling der foregår mellem Udlændingestyrelsen og familien ikke er dét kommunens indsats drejer sig om? Men for borgeren er det væsentlige behov at få afklaret opholdsgrundlaget for hele familien så man kan føle sig tryk og forsøge at se fremad.

(En socialarbejder)

En anden barriere kan være mistillid til systemet fordi borgeren har oplevet nederlag og afvisninger i den tidligere kontakt. Der kan også være tale om manglende selvtillid og erfaring med at stå direkte over for en autoritet. Måske kommer borgeren fra en kultur hvor kontakten til det sociale system går igennem flere led af personer – er et spørgsmål om 'gode forbindelser'. Så kan det være nødvendigt med en brobygger der kan formidle kontakten til systemet. Brobyggeren kan f.eks. være:

- En sagsbehandler med et godt kendskab til forskellige tilbud, kontakt til det etniske miljø og en evne til at aflæse dét borgeren efterspørger; og som kan beskrive tilbuddene tilstrækkeligt indgående for den pågældende familie så de ved hvad de eventuelt vælger fra.
- En støtte- og kontaktperson (SKP) som borgeren i forvejen har tillid til, og som kender til den pågældendes situation.
- En person fra det samme etniske miljø, eller én som har en vis status i borgerens netværk, f.eks. via sin uddannelse, sin succes eller en anden position der har betydning for borgeren.

Vær opmærksom på at undgå at det opsøgende arbejde over for etniske minoriteter kommer til at ligne et forsøg på at 'sælge' en ydelse til nogen der ikke er interesseret.

Dialog med målgruppen

Opsøgende arbejde kan være kommunens mulighed for at komme i dialog med de etniske minoriteter og give information om de særlige tilbud de har ret til. Forinden afklares:

- Skal der informeres på skrift eller ved personlig henvendelse?
- Skal der informeres på dansk eller udenlandsk, hvilket sprog forstås af familien?
- Hvor og hvornår skal informationen gives?

Brobygning

"Det er svært at skabe kontakt til de etniske grupper der har særlige problemer. Der er eksempler på at familien er så flov over f.eks. at have en psykisk syg at vedkommende bliver gemt af vejen. Så består det opsøgende arbejde i at være brobygger mellem psykiatrien og kommunen, og at afmystificere fordomme."

(Medarbejder ved en behandlingsinstitution)

Screening i Vestjylland

En medarbejder på et produktionsværksted for udviklingshæmmede i Vestjylland forsøgte at få et overblik over områdets udviklingshæmmede fra etniske minoriteter. Det drejede sig om meget få.

Ved opsøgende kontakt til et etnisk forældrepar blev det klart at de ikke vidste det var muligt at blive aflastet i hjemmet. - Hvilket efterfølgende blev iværksat.

Case fra et herberg

En mand er gentagne gange flygtet i sit hjemland sammen med sin familie. Som 7-årig blev han udsat for incest. Som 16-årig flygtede han til Tyrkiet og var fængslet dér gennem et år. Han kom alene til Danmark i begyndelsen af 90'erne, som 17-årig, og er nu i slutningen af tyverne.

Siden 1999 har han været indskrevet på Mændenes Hjem 5 gange. Han hører af og til stemmer der siger han er en djævel – af og til at han er en engel. Han taler om at tage sit eget liv. Der har været henvendelse til distriktpsikiatrien om hjælp, men der var ikke tid. Sygeplejersken på Mændenes Hjem blev bedt om at observere manden for depression.

Der har været forsøgt indlæggelse på Brøndbylund, men manden var ikke 'syg' nok til at blive indlagt. Han er nu udskrevet fra Mændenes Hjem, og er voldsom misbruger på gaden.

Erfaringen viser at tilbuddene først bliver reelle tilbud i en dialog med borgeren. Serviceloven er dansk og lader sig ikke uden videre oversætte til andre sprog.

Når du prøver at gå i dialog med borgeren, skal du være opmærksom på om dine tilbud er i modstrid med borgerens måde at praktisere sin kultur her i Danmark. F.eks. kan moderen i en familie være meget lidt motiveret for at bruge et tilbud om sprogskole fordi hun hjemme er den der holder sammen på familielivet og kun føler det uansvarligt at gå hjemmefra. Eller du kan møde en onkel der er meget lidt motiveret for at give grønt lys for et tilbud fra det danske sociale hjælpesystem hvis det pågældende tilbud ser ud til at løse en opgave der – ifølge hans kultur – er hans ansvar.

Placering af ansvar

Især i institutioner uden for socialforvaltningen, f.eks. herberger for hjemløse, oplever medarbejderne en manglende ansvarsplacering i forbindelse med etniske minoriteter der har været udsat for tortur og er kommet til landet som flygtninge. Mange lider af posttraumatisk stresssyndrom (PTSD, psykiske lidelser affødt af traumatiske oplevelser tidligere i livet), som en umiddelbar følge af deres oplevelser, og kan have mange sociale problemer. Hertil kommer at disse borgere kan være i en meget kompleks psykisk tilstand som i perioder decideret kræver behandling.

Jævnligt oplever disse borgere at være forfulgt af det sociale system. De får alt for mange henvendelser som de ikke har overskud til at besvare, og som medfører et uoverskueligt kaos. Et kaos der opleves uvedkommende og mindst af alt som en hjælp.

Opsøgende arbejde blandt hjemløse

Opsøgende arbejde, i forhold til hjemløse fra etniske minoriteter, kræver særlige overvejelser. Sproget og kommunikationen er et centralt problem, især når det drejer sig om mennesker med anden baggrund, og når kontakten er etableret, er det vigtigt at vise respekt og forståelse. Det skaber tillid, og så ryktes det fra mund til mund at "ham kan man stole på". Så er man nået langt som opsøgende medarbejder.

Hjemløse med anden etnisk baggrund end dansk kan have mange års erfaring med negativ kontakt til det sociale system. De kan tillige være stig-

matisere af deres 'egne', og har derfor ikke sociale kontakter at trække på. At skabe tillid er tidskrævende, men afgørende. I nogle tilfælde kan det være væsentligt at du medvirker til at genskabe de oprindelige netværk borgeren engang har haft, men i andre tilfælde vil det være uhensigtsmæssigt. Det opsøgende arbejde over for hjemløse med etnisk minoritetsbaggrund kan drage fordel af at bruge de mest ressourcestærke i målgruppen som formidlere af oplysninger om eksisterende tilbud. En brobygger kan nogle gange også være en løsning.

7.3 Husk altid ...

- Opsøgende arbejde kan ikke stå alene, men skal indeholde konkrete tilbud til dem man opsøger. Derfor hænger opsøgende arbejde nøje sammen med handleplan og opfølgning.
- Opsøgende arbejde er en kontaktform som ikke kun er møntet på etniske minoriteter, men på alle grupper der hører ind under Servicelovens § 67.
- Den opsøgende medarbejders personlighed er afgørende. Henviser man bare, eller er man selv aktiv – viser at man nok skal bane vejen? Målgruppen har haft masser af negative oplevelser, og som fagperson må du signalere at du kan rumme dem.
- Man kan ikke tvinge en medarbejder til opsøgende arbejde. Det er noget man kan, eller kan lide, ikke noget man for alvor kan lære. Nogle ved lige hvordan og hvornår de skal kontakte en borger, eller om vedkommende skal lades i fred.
- Hensigten med det opsøgende arbejde skal være klar, og man skal vide hvilke særlige problemområder der danner baggrund for målgruppens behov.
- Det skal være klart hvilke holdninger der er til det opsøgende arbejde, og hvilke forventninger der er til udbyttet af det. Vid om arbejdet bakkes op af politikere og administrative ledere.
- Opsøgende arbejde handler om forebyggelse og om at skabe kontakt til mennesker der ikke selv henvender sig. Via dette finder man de borgere der klarer sig dårligst, og melder tilbage til det sociale hjælpesystem om deres situation.

Prøv at skifte 'briller'

"Jeg ved hvor jeg skal finde hjemløse danskere, men de hjemløse etniske minoriteter ved jeg ikke hvor er. Det har medført at jeg – for at finde dem – har været ude på skæve tidspunkter. Det har taget lang tid, og min erfaring siger mig at jeg skal bruge andre metoder til at finde dem, end til at finde tilsvarende hjemløse danskere.

De etniske minoriteter har formentlig en anden form for tab af selv-værd, og de bliver usynlige hvis man bruger de samme 'briller' som når man kigger efter danske hjemløse."

(Opsøgende medarbejder)

- De bedste metoder udvikles i et samarbejde mellem socialforvaltningen og dem der har kontakt til målgruppen. Kontakten behøver ikke at omfatte gensidig sympati, men den skal være frugtbar, dvs. at den skal involvere borgeren.
- Ikke alt opsøgende arbejde medfører umiddelbart en ændring. Det kræver lang tid og mange ture ud. Der er langt mellem sejrene. Nogle gange må du sidde på dine 'sociale hænder' – være opmærksom på at i det opsøgende arbejde er det borgeren der sætter dagsordenen.
- Den opsøgende medarbejder skal have tilstrækkelig beslutningskompetence til at fastholde troværdigheden i forhold til målgruppen. Det kan være ødelæggende for kontakten at 'skulle hjem og spørge først'.

7.4 ... og særligt i forhold til etniske minoriteter

- Sproget, og problemer med den sproglige kommunikation, er den største og mest basale barriere for at kunne lave et stykke tilfredsstillende, opsøgende arbejde i forhold til målgruppen.
- Etniske minoriteter har en anden forforståelse og ofte et ringere kendskab til det sociale system end danskere. Det medfører et øget behov for afklaring af forventninger. Der skal bruges tid i det opsøgende arbejde på at tydeliggøre hvad der kan tilbydes – eller ikke tilbydes – af hjælp.
- Etniske minoriteter kan have mange fordomme over for systemet, fordomme der ofte bunder i negative oplevelser, negative kontakter, misforståelser og afvisninger. Det opsøgende arbejde, og kontakten der her etableres, er afhængig af at man er i stand til at (gen)skabe tillid til systemet og indgå i en ny dialog.
- I det opsøgende arbejde skal man være bevidst om at nogle etniske minoriteter ikke skelner mellem fagperson og privatperson i det sociale system. Der kan være tale om at man som professionel forholder sig instrumentelt til løsningen af et problem hvor en mere personlig tilgang kan vise sig mere givende. Eller man kan skabe forvirring ved en udglattende form der udhuler troen på – og respekten for – det tilbudte. Det stiller særlige krav om at fastholde et fagligt udgangspunkt samt en indsigt i familiens forhold til systemet (autoritet eller familiaritet).
- I det opsøgende arbejde med etniske minoriteter er det væsentligt at indtænke familien eller netværket i kontakten til borgeren der har brug for hjælp.

Litteratur

- (1) **Opsøgende socialt arbejde** – en kortlægning og analyse på baggrund af erfaringer i Københavns og Frederiksberg Kommuner. Jimmie Gade Nielsen og Susanne Pihl Hansen. Udviklings- og Formidlingscenter for Socialt Arbejde med Unge (UFC). 2000.
- **Hamrende hjerte og ømme fødder** – en beboerrådgivers arbejde med vægt på det opsøgende. Tove Laursen og Jytte Lemcke. Dansk Socialrådgiverforening. 1986.
- **Har jeg brug for dig?** – Opsøgende arbejde i forhold til socialt udstødte. Carsten Andersen. Socialt Udviklingscenter (SUS). 1996.
- **Støtte- og kontaktpersonordning for personer med sindslidelser.** Lov om social servicevejledning 2001. Socialministeriet.

NETVÆRK 1: Opsøgende arbejde og visitation

Ako Sema, Nabocenter, Kbh. S

Bodil Jensen, Mændenes Hjem

Gitte Bøtker Kirk, Værkstedet
MSM, Rindum

Hans Kirk Sørensen, Projekt
Udenfor, Kbh. N

Jeannie Hegstrup, Tjekpunkt,
Kbh. V

Jesper Bintos, Lokalcentret Kon-
gens Enghave, Integrationshuset


Jette Antonsen, Lokalcenter
Vesterbro

Lykke Jensen, Institutet for
Blinde og Svagtsynede

Miroslav Rajic, Etnisk Rådgiv-
ningscenter Noor

Ulla Selin, Scleroseforeningen

Vinnie Larsen, Slagelse Sprog-
center



Den politiske korrekthed kan komme til at overskygge din tilgang til borgeren - skabe en berøringsangst der virker stærkt hæmmende på dialogen.

8 Brugerinddragelse

Brugerinddragelse handler først og fremmest om at den enkelte borger får større indflydelse på de beslutninger der vedrører vedkommendes eget liv og hverdag. Det er vigtigt at du som socialarbejder er bevidst om dine egne værdier, hvad dit faglige udgangspunkt for mødet er, og hvem det er du har med at gøre.

Det kræver ligestilling i dialogen, også selvom borgeren og socialarbejderen ikke er jævnbyrdige. Alene på baggrund af position, autoritet og viden er magtforholdet asymmetrisk. Men også fordi den ene part skal modtage og den anden give hjælpen og støtten.

Det handler derfor om at bruge 'magten' til at skabe ligestilling i dialogen, balance imellem borgerens ønsker/behov og rammerne for den sociale indsats.

Dialogprincippet

Bestemmelsen om at den der får hjælp skal inddrages i sagsbehandlingen, er en lovfæstelse af gældende ret. Bestemmelsen i § 4 kaldes dialogprincippet og er en videreudvikling af de normer for god forvaltningsskik som først og fremmest er udviklet gennem ombudsmandens praksis.

” Dialogprincippet afløser det gamle myndighed >< borger koncept hvor borgeren sidder og venter passivt på at der bliver spurgt. Opfattelsen af borgeren som en **genstand** for sagsbehandlingen er ved at tabe i retlig kontur. I stedet bliver borgeren **deltager** i sagsbehandlingen.”

(Kirsten Ketscher, professor i socialret ved Juridisk Fakultet, KU)

Med dialogprincippet skal du som socialarbejder vise respekt for borgerens mål og opfattelse af egen situation. Det skal danne basis for beslutningen om hvilken indsats der skal tilbydes. Borgeren skal forstå indholdet i det konkrete tilbud, og hvad målet med indsatsen er.

Dialogprincippet

”Borgeren skal have mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin sag. Kommunen og amtskommunen tilrettelægger behandlingen af sagerne på en sådan måde at borgerne kan udnytte denne mulighed.”

(Retssikkerhedslovens § 4)

”Kommunen eller amtskommunen søger for at brugerne af tilbud efter denne lov får mulighed for indflydelse på tilrettelæggelsen og udnyttelsen af tilbuddene. Amtskommunen eller kommunen fastlægger retningslinier for brugerindflydelsen.”

(Servicelovens § 112)

” Jeg gik tidligere på et andet behandlingscenter hvor der var en daghøjskole. Der var flere tilbud og flere aktiviteter, men så fik jeg besked på at jeg skulle flytte hertil fordi jeg havde familie. Jeg ved ikke om det var på grund af loven, eller om jeg kunne have undgået det, men jeg bad ikke selv om af blive flyttet. Jeg føler ikke jeg lærer så meget her, jeg er her kun to timer om dagen”.

(Mand med pakistansk baggrund)

Princippet indebærer imidlertid ikke at borgeren får ansvar for selve **beslutningen** om den sociale indsats – i retlig forstand. Med dialogprincippet er borgeren kun forpligtet til at udnytte muligheden for at få fremført de synspunkter der kan betyde en for borgeren mere tilfredsstillende afgørelse. 'Brugerinddragelse' kan sætte sig meget forskelligt igennem i praksis. Uanset hvordan du konkret arbejder med det, skal borgeren være deltagende og have indflydelse på tilrettelæggelsen af den sociale indsats. Bestemmelserne om brugerinddragelse er et opgør med den passiverende rolle som klient.

” Skal sindslidende gives ret til at øve indflydelse på de tilbud de modtager?

Nej! De ejer retten. Den skal medarbejdere og system ikke give. Men de skal støtte op om at sindslidende tager deres rettigheder i besiddelse og udnytter dem” (1).

Inddragelse af borgeren skal sikre at det sociale, pædagogiske og sundhedsmæssige indhold i tilbuddene svarer til borgernes ønsker, behov, ressourcer og forudsætninger. Formålet med at inddrage borgere med en betydelig funktionsnedsættelse, eller alvorlige sociale problemer, i forbindelse med længerevarende og mere intensive forløb er at borgeren så vidt muligt sikres indflydelse på sin egen situation. Det gælder f.eks. opstilling af mål, formål med indsatsen og forventet varighed.

8.1 Barrierer for brugerinddragelse

Brugerinddragelse er en stor faglig udfordring når målgruppen har særlige behov der medfører at de kan have svært ved at tale deres egen sag. Hvis der desuden er en kulturel og sproglig kløft mellem borgeren og socialarbejderen, kan det være svært at skelne om vanskelighederne i dialogen opstår på grund af et etnisk tilhørsforhold, eller om de skyldes misbruget, funktionsnedsættelsen eller andet.

” Jeg føler ikke altid at jeg får en ordentlig behandling af den person der sidder over for mig. Jeg føler at når jeg er misbruger, og en belastning for systemet, så bliver jeg nedvurderet.”

(Mand med pakistansk baggrund)

Men også andre problemer gør sig gældende når man skal inddrage borgere med en anden etnisk baggrund i tilrettelæggelsen af den sociale indsats:

Kommunikationskløften

Helt central er sprogkløften, en reel barriere for at etablere 'den gode dialog'. Dén dialog som er afgørende for at kunne inddrage borgeren. Vær derfor altid opmærksom på om du skal sørge for en tolk.

Forkerte forventninger til samtalen kan også besværliggøre dialogen, begge veje. Derfor skal du sørge for at det er tydeligt for borgeren hvad der ligger inden for mulighedernes grænser, og hvilke ansvar og kompetencer du har så det bliver klart hvad du kan hjælpe med og træffe beslutning om. Du må sørge for at borgeren ved hvad loven giver plads til, og om tilbuddet først skal behandles eller besluttes et andet sted i systemet, af andre.

I selve dialogen kan det være en hjælp at socialarbejderen taler langsomt, konkret og i korte sætninger.

” Det er utrolig vigtigt at have en tolk med – særligt i de indledende faser af mødet. Det er med til at sikre at man overhovedet kan snakke sammen. Det er bedre at udsætte mødet til senere hvis ikke det er muligt at få en tolk.

Det er samtidig vigtigt at formidlingen er direkte og konkret (modsat abstrakt), at den tager hensyn til modtagerens forståelsesramme og at budskabet ikke kan misforstås. Der er brug for at åbne – gøre indfaldsvinklen bredere – på en konkret og ordentlig måde. Dette kan bl.a. ske ved en grundig forberedelse af tolken, evaluering af samtalen mv.”

(Netværk 2)

Dokumentation

”Der er generelt en berøringsangst hos fagpersoner i forhold til at samle skriftligt op på alle møder. Evalueringer gennemføres for sjældent og forståelige referater skrives ikke. Måske fordi der er en frygt for kritik fra enten kollegaer eller leder.”

(Netværk 2)

Berøringsangst

Brugerinddragelse stiller store krav. Du skal kunne balancere mellem et fagligt overblik og personligt engagement. Og du skal kunne reflektere over din egen forforståelse og praksis, samtidig med at du er bevidst om de kulturelle forskelle der kan have betydning for den gode dialog.

Dialogen med borgerne i målgruppen vil ofte være famlende. Der stilles krav til systemet om en politisk korrekthed, om at man her skal møde det fremmede med åbent sind og uden fordomme. Den politiske korrekthed kan imidlertid komme til at overskygge din tilgang til borgeren – skabe en berøringsangst der virker stærkt hæmmende på dialogen. Du må på den ene side være åben, og på den anden side stille de nødvendige spørgsmål. Det er af afgørende betydning for arbejdet med at finde den rigtige støtte til borgeren.

” Vi behøver ikke som fagpersoner i den offentlige sektor være så berøringsangste og frygte for den politiske korrekthed.”

(Kaj Erik Jensen, forstander på Svenstrupgård)

Måden hvorpå du inddrager borgeren skal afhænge af den pågældendes forudsætninger, ønsker, behov og problemer – og måske drømme om en anden måde at leve på. Sprogbarrieren og et manglende kendskab til det danske sociale system – kombineret med en funktionsnedsættelse – kan gøre det yderst vanskeligt for ham eller hende at fortælle hvad disse drømme består af. Måske vil det gøre borgeren mere tryk hvis mødet foregår i borgerens hjem, måske slet ikke. Overvej om familien eller andre netværk skal inddrages.

Kulturel forskellighed

Nogle af de værdier, der i det danske samfund tidligere var meget fremtrædende, var familiens og lokalsamfundets ansvar for de sårbare familiemedlemmer og borgere. For nogle var denne indsats værdifuld og udviklende, mens det for andre betød forarmelse, fornedrelse og yderligere stigmatisering. Siden har det offentlige overtaget en stadig større del af ansvaret for støtten til disse borgere, selvom samarbejdet med borgerens sociale netværk stadig er meget central.

I forhold til målgruppen spiller samarbejdet med det sociale netværk dog en langt større rolle. Familien har typisk meget større indflydelse på den

enkeltes liv, mere magt og mere ansvar. Ofte vil der ikke være tradition for at stå på egne ben, fællesskabet kommer først, (stor)familien står øverst på dagsordenen – dens trivsel og ære.

Denne kollektivistiske tankegang står i kontrast til det sociale system hvor indsatsen netop gælder individet, og hvor netop den enkelte borgers særlige problemer, behov og ressourcer er omdrejningspunktet. I forhold til nogle familier vil du kunne stimulere den gensidige forståelse af de to livsmønstre ved at mødes med borgeren på dennes private domæne fremfor i den professionelle offentlige rum.

”Jeg har savnet at sagsbehandleren kom hjem til mig, og at det ikke altid er mig der skulle gå derop. Jeg har følt mig som tigger. Det er ikke altid et rart sted at komme.”

(Kvinde med tyrkisk baggrund)

Det har ofte været sagt, også i denne publikation, at socialarbejderen skal have grundig viden om den enkelte borgers kulturelle baggrund, traditioner, familiemønster, situation i hjemlandet, familieforhold osv. Men det er ikke din primære opgave. I mange situationer er det langt mere hensigtsmæssigt at du som socialarbejder bruger de kompetencer og den faglige viden du allerede har. At du fokuserer mere på din egen oplevelse af etik i det sociale arbejde. Det hjælper dig til at fastholde fokus på din egentlige opgave:

- Hvilken social indsats kan tilbydes borgeren.
- Hvordan er rammerne for hvordan den kan ydes.
- Hvilke begrænsninger er til stede for støtten.

Spørg direkte – i situationen

Den meget differentierede viden om forskellige folkeslags kulturelle baggrund osv. kan du få ved at stille konkrete spørgsmål til borgeren eller ved at spørge ind til hvad man plejer at gøre i familien. I det sociale system tror man ofte at det er et individuelt problem borgeren står i, og at det derfor er en individuel støtte der er behov for. Men ofte handler det i højere grad om at støtte hele familien eller netværket omkring borgeren fordi familien er vant til at løse problemerne kollektivt.

Dermed være ikke sagt at det nødvendigvis er familieløsninger der skal tilbydes. Men du giver dialogen gode vilkår ved at høre på familiens egne løsningsforslag og reflektere interesseret og kritisk over de udtrykte behov.

Åbenhed og fleksibilitet

”Socialt arbejde med udsatte etniske minoriteter forudsætter åbenhed og fleksibilitet i forhold til at prøve nye tiltag, anvende andre kontakt- og dialogformer, samt andre måder at formidle rammer, muligheder og mål på.”

(Netværk 2)

Information og formidling

”Der mangler helt gennemgående en kortfattet skriftlig information om borgerens rettigheder og pligter, hvilke muligheder der er i det sociale system og hvor begrænsningerne ligger.

Information og formidling er områder der ofte halter i forhold til borgere med anden etnisk baggrund. Der er brug for entydig terminologi og ofte et konkret og enkelt sprog, der formidles både skriftligt og mundtligt.”

(Netværk 2)

Ved at lytte, spørge og informere gør du dit beslutningsgrundlag bedre, og du sikrer dig en fælles forståelse af hvad der skal gøres, og inden for hvilke rammer.

Start gerne dialogen med helt almindelige spørgsmål om emner som alle kan tale om, f.eks. børn, madlavning, fødselsdag eller indkøb. Alle neutrale emner er tilladt. Start gerne med selv at fortælle, og spørg så: Hvordan er det hos jer? Undgå at lægge ud med emner der kan være tabu for den pågældende etniske minoritet, eller som kan opleves som en kritik, f.eks. handicap, påklædning eller slagtning. Hvis du ønsker at komme ind på sådanne emner, må du vente til I har fået opbygget en tilstrækkelig fortrolighed. Dermed får I mulighed for at 'spejle' jeres oplevelser og viden. I får skabt en fælles referenceramme der er det bedste udgangspunkt for en tillidsfuld dialog. Samtidig gives begge parter indsigt i den andens kulturelle baggrund. Ofte vil du på denne måde kunne fremme den støtte du vælger at tilbyde. Familien kan have en afgørende indflydelse på forløbet og resultatet af indsatsen.

Mangelfuld information

En vellykket støtte kræver gennemskuelse og tydelighed når du informerer borgeren. En fælles forståelse for den nødvendige støtte er vigtig, og det kræver dels oplysninger om muligheder og begrænsninger, dels hurtigt respons på problemer, forespørgsler, udeblivelser osv. Det kan medvirke til at skabe tryk om rettigheder og pligter, og klarhed over de tilbudte serviceydelser.

” Der var altid en døvekonsulent med i forløbet som støttede mig, og som forklarede socialforvaltningen hvordan det hang sammen og hvilke paragraffer der skulle bruges. Jeg havde fuld tillid til døvekonsulenten som var ekspert og derfor kunne forhandle med kommunen. Hun besad en viden om min datters handicap, systemet og paragrafferne som jeg ikke havde på daværende tidspunkt”.

(Mor til handicappet barn, med tyrkisk baggrund)

Selv for danskere, født og opvokset i landet, er sociallovgivningen kompleks selvom vi har en fornemmelse for logikken i den. For målgruppens borgere opleves systemet ikke alene komplekst, men også uforståeligt og uden logik. Det kan indebære en risiko for at der ydes en forkert støtte, eller at borgeren forbliver passiv – måske endda udvikler en mere destruktiv adfærd.

Støttens omfang gør det ikke alene, måden hvorpå den gives og forstås er mindst lige så vigtig.

” Jeg vil gerne arbejde, men kender ikke mulighederne. Det er kun sagsbehandleren, der kender mulighederne. Jeg kunne godt tænke mig der var forskellige muligheder at vælge imellem. Men måske har sagsbehandleren ikke så meget tid?”

(Mand med pakistansk baggrund)

Det er et vigtigt aspekt ved informationen at du arbejder og kommunikerer på et niveau og en måde så borgeren kan forstå: Det der **siges**, det der **forventes**, og det der **beslutes**.

Litteratur

- (1) **Kvalitet i socialpsykiatrien**. Erik Adolph m.fl. (red.). Videnscenter for Socialpsykiatri (nr. 1) 2000.
- **Ny sociallovgivning pr. 1. juli 1998**. Jurainformation. 1997.
- **Socialret** – almindelige principper – retssikkerhed og administration. Kirsten Ketscher. GadJura. 1998.

Kommunikationshandicap

”Hvis en borger har et kommunikationshandicap, er det normalt en følge af vejledningspligten at myndigheden tilvejebringer den fornødne bistand, f.eks. i form af tolkebistand og ved at oversætte afgørelser og skriftligt materiale i fornødent omfang.”

(Vejledning til Forvaltningsloven, pkt. 32-36)

NETVÆRK 2: Opsøgende arbejde og visitation

Lene Bak, Handicapafdelingen i Odense Kommune

Birte Gam, Lokal Psykiatri Vest

Aytekin Coskyn, Lokalcenter Vesterbro (psykisk syge)

Hanne Nilsson, Scleroseforeningen

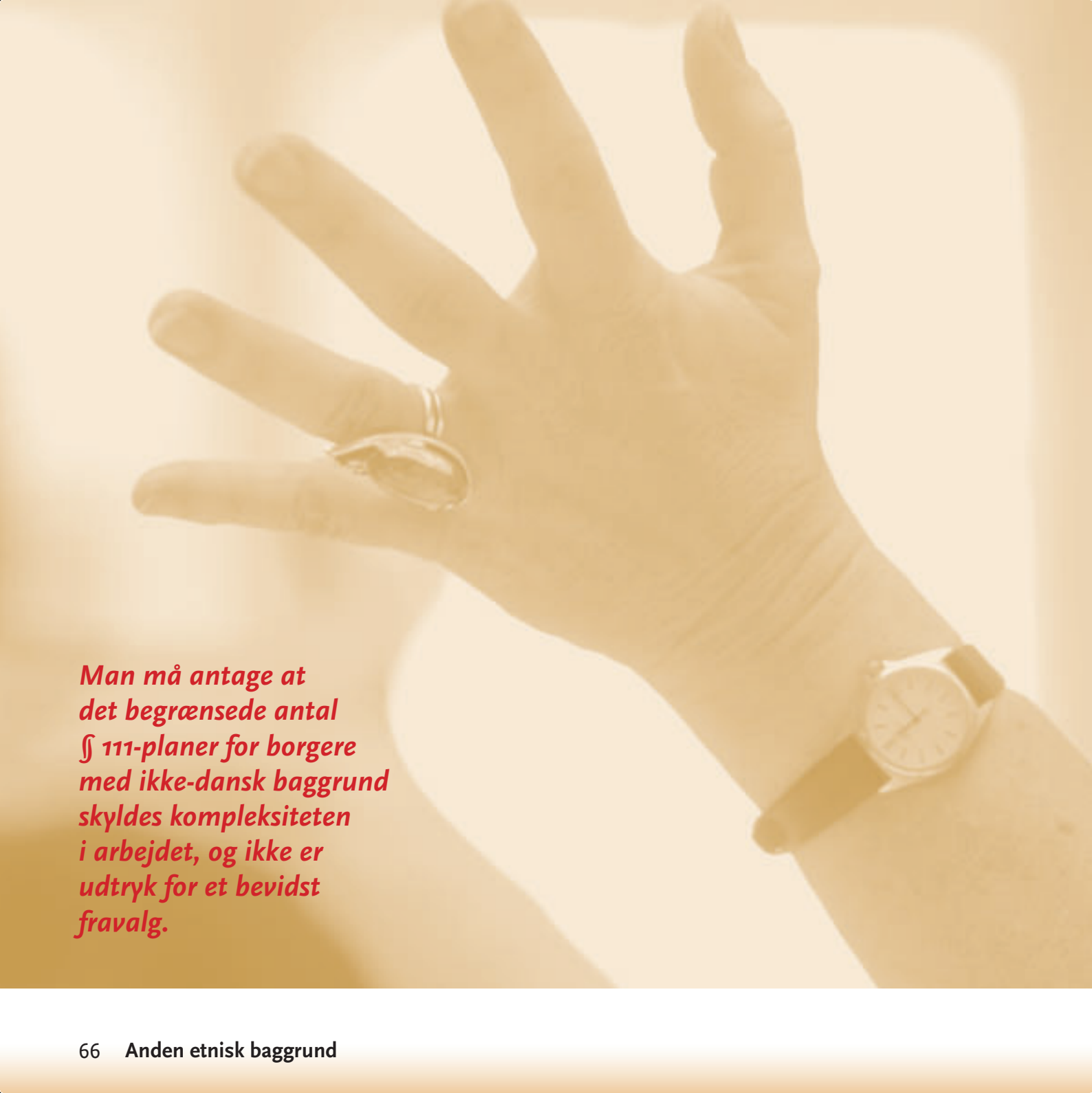
Ole Nilsson, Ambulatoriet Enghaven

Martin Starup, Agerbækhus

Anne Marie Kidde, PPR Sydvest i Valby

Vibeke Hallas, Dansk Flygtningehjælp

Manu Sareen, Etnisk Konsulentteam, Døgntakten



*Man må antage at
det begrænsede antal
§ 111-planer for borgere
med ikke-dansk baggrund
skyldes kompleksiteten
i arbejdet, og ikke er
udtryk for et bevidst
fravalg.*

9 Handleplaner

Ifølge Serviceloven er den individuelle handleplan et væsentligt element i styrkelsen af indsatsen på det sociale område over for målgruppen. Handleplanen er tænkt som et redskab til at tydeliggøre målet med indsatsen, sikre en koordineret indsats og klargøre forpligtelsen for alle involverede personer, instanser og forvaltninger. Det er herudover hensigten at den individuelle handleplan skal styrke borgerens mulighed for at bestemme i sit eget liv og have indflydelse på hvordan indsatsen tilrettelægges.

Selv blandt fagpersoner opstår der ikke sjældent tvivl om hvilken type plan der er genstand for en given drøftelse. Ikke uden grund. Begrebet 'planer' anvendes i en lang række forskellige sammenhænge: Behandlingsplaner, statusplaner, plejeplaner, pædagogiske planer, koordineringsplaner, udskrivningsplaner osv. Fokus i denne publikation er handleplaner i overensstemmelse med Servicelovens § 111.

9.1 Hvem og hvorfor

§ 111-planen er et redskab der især skal bruges i forhold til grupper med særlige behov. I denne sammenhæng vil det sige borgere med behov for længerevarende og omfattende hjælp. Du skal med andre ord give tilbudet om en handleplan til borgere med betydeligt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, eller borgere med alvorlige sociale problemer, uden egen bolig, eller som kun med betydelig støtte kan opholde sig i egen bolig, eller som i øvrigt har behov for betydelig støtte for at forbedre de personlige udviklingsmuligheder.

Du har derimod ikke pligt til at tilbyde § 111-planer til borgere der kan tage vare på egne interesser, som har en højere grad af social kompetence, og som f.eks. udelukkende har behov for hjælp til at strukturere dagligdagen. Ej heller til den del af målgruppen der er så belastet og så dårligt fungerende at alene opfyldelse af basale behov for omsorg og pleje på længere sigt må betragtes som et mål for indsatsen.

Centrale principper

Det er centralt for arbejdet med § 111-planer at de skal laves i samarbejde med den der modtager hjælpen, og at der skal tages hensyn til borgerens

§ 111: Handleplaner

Stk. 2 Kommunen eller amtskommunen skal tilbyde at udarbejde en handleplan, når hjælpen ydes til personer med betydeligt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller til personer med alvorlige sociale problemer, der ikke eller kun med betydelig støtte kan opholde sig i egen bolig, eller som i øvrigt har behov for betydelig støtte for at forbedre de personlige udviklingsmuligheder.

Stk. 3 Planen angiver formålet med indsatsen. Planen angiver endvidere, hvilken indsats der er nødvendig for at opnå formålet, den forventede varighed af indsatsen samt andre særlige forhold om boform, beskæftigelse, personlig hjælp, behandling, hjælpemidler m.v. Planen bør udarbejdes ud fra modtagerens forudsætninger og så vidt muligt i samarbejde med denne.

(Serviceloven)

Usikkerhed om § 111 planer

”Der er en bemærkelsesværdig usikkerhed i systemet om, hvad en § 111-plan egentlig er. En undersøgelsen viser at opfattelsen af hvad der kan karakteriseres som en § 111-plan varierer betydeligt fra botilbud til botilbud, fra kommune til kommune. Og der er flere eksempler på handleplaner, der ligger langt fra Servicelovens vejledningsbeskrivelser. Nogle steder opfatter man f.eks. et referat fra et møde med beboeren, eller en skriftlig meddelelse efter Servicelovens § 75 om kommunens eller amtets tildeling af personlig hjælp, som en handleplan.”

(Socialministeriets evaluering af § 111-planer. 2001)

forudsætninger. Borgeren skal med andre ord have indflydelse på planen, være med-aktør i processen og opleve ejerskab til planen for den sociale indsats.

Handleplanen er et instrument der støtter borgeren i at bevæge sig til et andet og nyt niveau i sit liv. Selv om planen som udgangspunkt er borgere, er den samtidig afhængig af konteksten og er derfor også ’systemets’ plan hvor indsatsen defineres med udgangspunkt i loven, økonomien og de faglige rammer.

9.2 Særlige problemer

Der arbejdes stadig på at udvikle og implementere § 111-planer til borgere med dansk baggrund. Man må derfor antage at det begrænsede antal § 111-planer for borgere med ikke-dansk baggrund skyldes kompleksiteten i arbejdet og ikke er udtryk for at der sker et bevidst fravalg i kommuner og amtskommuner. Det ville i så fald være i stærk modstrid med Lov om etnisk ligebehandling.

Arbejdet med handleplaner støder ind i de samme sproglige og kulturelle barrierer som beskrevet i foregående kapitel. I det følgende kan du finde vejledning i hvordan du mere konkret kan arbejde med nogle af disse barrierer.

Den individuelle plan

” Så var der en fra støttecentret der begyndte at gå ture med mig og snakke med mig. Og en anden der talte med min kone, for alle vennerne var forsvundet. Der var kun de to mænd fra støttecentret vi havde kontakt med. Peter var den eneste jeg snakkede med og han gik ture med mig i Ringkøbing.”

(Mand med bosnisk baggrund)

I arbejdet med § 111-planer er dialogprocessen i fokus, hvilket i sig selv kan være en udfordring i arbejdet med voksne med en betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer. Hvis der samtidig er kulturelle og sproglige barrierer, skærpes kravene både til den sociale indsats og til den enkelte socialarbejder. Udfordringen kan synes så stor for medarbejderne og det sociale system at man forfalder til at bruge standardskemaer. Sådanne ligger imidlertid langt fra Servicelovens vejledningsbeskrivelser om arbejdet med handleplaner.

Undgå standardskemaer

Et standardskema danner et dårligt udgangspunkt for at tilrettelægge, kvalitetssikre og evaluere den sociale indsats. Netop evalueringen af indsatsen, herunder betydningen af måden hvorpå de sociale netværk inddrages, er væsentlig for en mere systematisk indsamling af viden og erfaringer. Hvad virker, og hvad var i værste fald nytteløst?

Borgerens forudsætninger er et andet problem ved standardskemaer. Forudsætningerne er vigtige at tage udgangspunkt i, men standardskemaet kan dårligt omfatte de mange forskellige målgrupper i § 67, og de forskellige kulturelle forhold der præger de forskellige etniske grupper.

Planens indhold

Den individuelle § 111-plan skal skabe klarhed - ikke bare hos borgeren og dennes sociale netværk, men også i det sociale system - over hvordan den pågældende kan komme videre i sit liv, på langt eller på kort sigt. Planens indhold er udtryk for hvad den enkelte borger har af ønsker, behov og visioner for livet.

Samtidig skal planen beskrive hvordan den sociale indsats kan tilrettelægges så den i videst mulig omfang opfylder behov og ønsker. Det kvalitative indhold i planerne er subjektivt og kan i princippet indeholde alt. Det kan være ønsker om en intensiv behandling for stofmisbrug, udflytning til en mindre beskyttet boenhed, støtte i form af tolkebistand eller støtte- og kontaktperson for at minimere den sociale isolation osv.

Handleplanen vil altid være afhængig af de problemer der skal løses, men under alle omstændigheder skal formålet med indsatsen beskrives, og der skal tages udgangspunkt i borgerens ønsker til den sociale indsats.

Tilbuddet kan afvises

Som socialarbejder skal du tilbyde borgeren en skriftlig plan hvis han eller hun falder inden for målgruppen. Men borgeren kan sige 'nej' til tilbuddet. Det fjerner dog ikke forpligtelsen til at yde støtte og hjælp.

Borgeren kan have mange grunde til at vælge § 111-planen fra. I forhold til målgruppen kan fravalget skyldes manglende forståelse for hvorfor planen skal laves, og hvad de konkrete mål er, eller frygt for at blive forpligtet, i juridisk forstand, på kontraktlige vilkår.

Myndighedernes håndtering

"En handleplan danner rammen for en samarbejdsproces med brugeren, hvor mål for indsatsen afstemmes med dennes ønsker og forudsætninger for nærmere at kunne fastlægge de konkrete tilbud. En sådan koordineret indsats mellem amtslige og kommunale sociale tilbud er således særlig vigtig, specielt når også andre forvaltningsgrene, som f.eks. psykiatriske sygehusafdelinger og distriktskykiatrien, eller andre myndigheder, som f.eks. kriminalforsorgen, kommer ind i billedet. Det er derfor i den forberedende fase vigtigt at få kortlagt hvilke myndigheder, der dels allerede er inddraget i forhold til brugeren, og dels vil være relevante at inddrage.

At arbejde med handleplaner indebærer endvidere, at der skabes et grundlag for en systematisk evaluering af indsatsen og et udgangspunkt for en kvalitetssikring af indsatserne. Baggrunden for bestemmelsen er således i tråd med målsætningerne for indsatsen for de svageste grupper. Kravet om udarbejdelse af handleplaner er et bidrag til at øge retssikkerheden for de pågældende brugere og til at sikre at indsatsen følges mere kvalificeret op, ved at der sker en tydeliggørelse af forpligtelsen i forhold til de berørte myndigheder."

(Uddrag fra Socialministeriets Vejledning om den sociale indsats over for de mest udsatte grupper)

Retten til en bisidder

”En borger, der ønsker det, har ret til at en anden person medvirker som støtte for borgeren, når forvaltningen behandler sagen. Det er borgeren, der vælger, hvem han eller hun ønsker som bisidder. Borgeren bør gøres opmærksom på denne mulighed.”

(Vejledning til Lov om retssikkerhed og administration. 2000)

Derfor er det vigtigt at du - inden I begynder at udarbejde handleplanen - nøje vurderer om kommunikationen kan fungere uden misforståelser, eller om der er behov for tolk. Hvis der tidligere har været sprogproblemer mellem dig og borgeren, bør du altid sørge for at bestille en tolk. Borgeren skal forstå indholdet i det konkrete tilbud og hvad målet med indsatsen er. Brug af tolk i samtalen, og oversættelse af konklusionspunkterne i § 111-planen, falder ind under bestemmelserne i Retssikkerhedslovens § 4 samt de generelle forskrifter om 'god forvaltningsskik'.

Hvem kan repræsentere borgeren?

Tilbudet om en § 111-plan skal fremsættes over for den pågældende borger, og udarbejdelse af planen forudsætter borgerens medvirken i videst muligt omfang. Borgeren har ret til at medbringe en anden person (familie, nær ven, kontaktperson) der kan deltage som bisidder.

Muligheden for at deltage i en dialog er ikke ens for alle borgere. Mange i målgruppen vil ikke kunne opfylde forventningen om aktivitet og engagement i forløbet. De kan have så betydelige vanskeligheder at de slet ikke kan rumme det. Du kan ikke forvente at den sindslidende bosnier, der samtidig har et misbrugsproblem, kan indgå i et konkret, forpligtende samarbejde om en handleplan.

Derfor er det beskrevet i vejledningen til loven at den kommunale myndighed, i sådanne tilfælde, skal fremsætte tilbuddet om at udarbejde en § 111-plan over for den der varetager den pågældendes interesser. Det kan være nære pårørende, en værge eller en støtte- og kontaktperson. Du skal altid konkret vurdere hvem der bedst vil kunne varetage borgerens interesser. Under alle omstændigheder vil det ofte være både naturligt og relevant for målgruppen at inddrage et eller flere familiemedlemmer i dialogen og det konkrete arbejde med handleplanen.

Faser i planarbejdet

Den konkrete udarbejdelse af handleplanen skal afspejle borgerens behov for støtte, ønsker og forestillinger samt overvejelser om måden hvorpå det vil være hensigtsmæssigt at tilrettelægge støtten. Arbejdet med handleplanen afhænger derfor af støttebehovets omfang. Ukomplerede problemer gør dialogen om planarbejdet enkel, mens komplekse problemstillinger stiller andre og større krav til dialogen og processen.

Før

Det er væsentligt at du som fagperson har gjort et godt forarbejde når du skal tilbyde borgeren at I sammen udarbejder en § 111-plan. Det medvirker til at skabe tydelighed og forståelse for planarbejdet, og giver borgeren et bedre grundlag for at tage stilling til om tilbuddet skal modtages. Her er det nyttigt på forhånd at overveje følgende:

- Hvem er borgeren? Brug Congress' kulturgram, side 26.
- Hvordan kan du informere om planen på en så konkret måde at borgeren forstår hvad en plan er, og hvad den skal bruges til?
- Skal der bruges tolk? Vil det være relevant at tolken får et kortfattet skriftligt oplæg om indholdet i planarbejdet? Kan du visualisere nogle af de forestillinger du foreløbig har om indsatsen?
- Hvilke forestillinger gør du dig om hvem der – ud over borgeren – vil deltage i mødet? Hvordan kan du sikre dig at dialogen primært kommer til at foregå med den pågældende borger, samtidig med at øvrige familie-medlemmer inkluderes i samtalen?
- Har nogle af dine kolleger faktisk viden om den pågældende borger? Viden der kan have en positiv betydning for forløbet af dialogen? Er der i forvejen indledt et samarbejde med andre forvaltninger/sektorer (distriktspsykiatri, socialpsykiatri, ambulatorier, arbejdsmarked, kriminalforsorg mv.)? Hvordan skabes sammenhæng i indsatsen og hvem er koordinator for den samlede støtte?
- Hvordan kan du informere konkret og forståeligt om det videre forløb hvis borgeren ønsker at tage imod tilbuddet om en § 111-plan?
- Hvad skal der ske hvis borgeren ikke vil medvirke?

Under

Som tidligere nævnt kan der være borgere der ikke selv kan indgå i det konkrete planarbejde. Det forudsættes i det følgende at der i stedet er en anden – eller andre – med betydning for borgeren der varetager dennes interesser i processen med baggrund i et indgående kendskab til den pågældende.

Udgangspunktet for den individuelle plan vil altid være den enkelte borgers forhold og særlige livsomstændigheder. Disse medvirker til at afgøre hvilke tilbud der vil være relevante. Når du har samlet nok viden om borgerens

sociale og kulturelle kontekst, kan I sammen begynde at udarbejde en § 111-plan. Her skal du være opmærksom på at:

- Dialogen ikke domineres af fagtermer. Du kan medvirke til at minimere sprogløften ved at tale konkret frem for abstrakt.
- Borgerens egne ønsker, forventninger og forestillinger er betydningsfulde bidrag. Det er vigtigt at disse bliver respekteret og taget alvorligt.
- Borgeren kan udtale ønsker som virker irrelevante eller urealistiske. Din faglige opgave er her at gøre dem operationelle gennem dialog.
- Den skriftlige plan skal sprogligt udarbejdes så borgeren eller den pårørende kan forstå formålet og indholdet i den sociale indsats.

Handleplanen vil som regel beskrive formålet med indsatsen, den nødvendige konkrete indsats, tiden det vil tage, og hvordan indsatsen skal følges op. Hertil kommer mere detaljerede oplysninger som boform, beskæftigelse, personlig hjælp, behandling mv.

Disse oplysninger kan forudsætte at der andetsteds træffes en egentlig afgørelse, f.eks. om tildeling af personlig hjælp og bistand, visitation til bo eller aktivitetstilbud, støtte til hjælpemidler osv. I arbejdet med at udarbejde § 111-planer er ikke indbygget beslutningskompetence om sådanne ydelser. De skal godkendes på sædvanlig vis – inden for de bestemmelser støtten hører ind under.

Det er vigtigt at du formidler viden om dette forløb videre til borgeren som ellers vil kunne blive forvirret over forskelle mellem forventede og faktiske ydelser.

Efter


Når handleplanen er udarbejdet og underskrevet, og tilbuddene er godkendt og sat i gang, står opfølgningen tilbage. Som repræsentant for den myndighed der er ansvarlig for udarbejdelsen af § 111-planer, skal du løbende følge den enkelte borger for at kunne vurdere om hjælpen fortsat opfylder sit formål.

Hvis du kan konstatere at den tildelte hjælp ikke længere opfylder sit formål, skal du sørge for at undersøge mulighederne for andre former for hjælp.

Ligesom ved udarbejdelsen af § 111-planen skal opfølgningen ske ud fra borgerens individuelle situation, ressourcer og behov, og så vidt muligt i samarbejde med denne. Hjælp til at beskrive en opfølgning finder du i det følgende kapitel.

Litteratur

- **Lov om etnisk ligebehandling.** Nr. 374 af 28. maj 2003. Ministeriet for Flygtninge, Indvandrere og Integration.
- **Vejledning om den sociale indsats for de mest udsatte voksne** – sindslidende, stof- og alkoholmisbrugere, hjemløse m.fl. – Socialministeriets vejledning af 10. marts 1998.
- **Vejledning om sociale tilbud til voksne med handicap** – Socialministeriets vejledning af 10. marts. Socialministeriet, Kontoret for handicappede og resourcesvage. 1998.
- **Vejledning om Lov om retssikkerhed og administration** – Socialministeriet 2000.



*Opfølgning er ikke et mål
i sig selv. Den skal ikke
kun forstås som afslutnin-
gen på et tiltag, men skal
betragtes som et led i en
proces der peger på
fortsatte initiativer.*

10 Opfølgning

Opfølgning er forudsætningen for kvalitet i det opsøgende arbejde, i brugerinddragelsen og i handleplanerne. Uden opfølgning vil der være risiko for at det sociale arbejde med målgruppen mister sin relevans. Borgerens situation og behov kan løbende ændre sig - bør ændre sig - og kan gøre den tidligere tilbudte hjælp utilstrækkelig eller uanvendelig.

Som socialarbejder kan du imidlertid føle dig usikker på hvad opfølgning er, og hvordan den skal gennemføres. Derfor finder du i det følgende en indkredsning af hvad opfølgning vil sige ifølge loven, og en beskrivelse af de problemer du kan møde i arbejdet med målgruppen.

I Serviceloven, og bemærkningerne hertil, understreges vigtigheden af at følge op på § 111-planer. Det forventes samtidig at tilbuddet om udarbejdelse af planerne, til hele målgruppen, vil betyde en mere forpligtende og kvalificeret social indsats.

Opfølgningen skal sikre at en konkret ydelse af længere varighed fortsat er relevant. § 111-planen er et udtryk for en borgers behov og ønsker i forhold til sociale serviceydelser i en fastlagt tidsperiode. Når planen føres ud i livet, kan der vise sig at være brug for at justere eller ændre i den. Derfor er der brug for en rutinemæssig opfølgning på handleplanens beslutninger. En opfølgning der sikrer en fortsat overensstemmelse mellem de nedfældede ønsker og borgerens konkrete behov.

10.1 Opfølgningens formål

Formålet med at følge op på det sociale arbejde er at sikre at det er det rigtige tilbud der gives, og at det modsvarer borgerens behov. Kortfattet er opfølgningens formål:

- Helhedstænkning, koordinering og individuel tilpasning af servicetilbudet samt en løbende hensyntagen til at borgerens behov kan ændres over tid.
- Koordinering – så servicetilbuddet hænger sammen med den helhed det indgår i.

Lovgrundlag

§ 113 Kommunen eller amtskommunen skal løbende følge de enkelte sager for at sikre sig at hjælpen fortsat opfylder sit formål. Kommunen eller amtskommunen skal herunder være opmærksom på om der er behov for at yde andre former for hjælp. Opfølgningen skal ske ud fra modtagerens forudsætninger og så vidt muligt i samarbejde med denne.

(Serviceloven)

”Selv om amter og kommuner i vid udstrækning må forventes at udarbejde handleplaner for de nævnte grupper – sådan som de i de seneste år har gjort på stofmisbrugs- og hjemløshedsområderne – vil en pligt i loven, til at give et tilbud herom, øge retssikkerheden for de pågældende brugere og sikre at indsatsen følges mere kvalificeret op, og at de berørte myndigheder i højere grad bindes op på deres forpligtelser.”

(Bemærkninger til Servicelovens § 111)

- Sikring af den individuelle tilpasning – så serviceydelserne opleves som hensigtsmæssige og tilfredsstillende af borgeren.
- Igangsætning, koordinering og opfølgning på de enkelte serviceydelser, herunder ændringer i ansvarsforhold der kræver en revidering af handleplanen.
- Løbende inddragelse af modtageren af de sociale ydelser.

Opfølgning er således ikke et mål i sig selv. Den skal ikke forstås som afslutningen på et tiltag, men skal betragtes som et led i en proces der peger på fortsatte initiativer.

10.2 Forudsætninger for opfølgning

En vigtig forudsætning for at kunne foretage en opfølgning er at ansvaret for at igangsætte og gennemføre de planlagte tiltag er placeret og beskrevet i § 111-planen, herunder en beskrivelse af koordineringen af tiltag og serviceydelser mellem forskellige ansvarlige instanser og sektorer.

Det er samtidig vigtigt at det fremgår af planen, *hvornår* opfølgning skal finde sted, *hvem* der er ansvarlig for det sker, og *hvordan* man inddrager borgeren eller dennes pårørende i opfølgingsarbejdet.

Det er desuden afgørende for opfølgingsarbejdet at det er gjort klart hvilken tilgang du som socialarbejder skal lægge for dagen. Mål og aftaler gør det ikke alene. Hvis du ikke er klar over hvordan opfølgningen skal gribes an, vil værdien af arbejdet svækkes. Du skal kende din rolle.

Metoder i opfølgningen

Starten af forløbet er helt central for opfølgningen. Hvis dialogen er positiv, og du har fået etableret en god kontakt med borgeren, præget af tillid, trykthed og fælles forståelse af borgerens problem, vil selve opfølgningen som regel kunne foregå uproblematisk. I praksis ses to tilgange til arbejdet: Den instrumentelle og den personlige.

Den instrumentelle opfølgning

I den instrumentelle opfølgning er der lagt faste regler for hvordan og hvornår der skal følges op. Typisk udsendes der automatisk et spørgeskema til den pågældende borger. Risikoen ved denne metode er at du kan komme

til at overse vigtige forhold i borgerens livssituation fordi de ikke lader sig indfange af standardiserede spørgsmål. Standardspørgsmål fører i reglen til standardsvar der er et uanvendeligt redskab i forhold til en reel vurdering af borgerens livssituation. Fordelen ved at anvende den instrumentelle opfølgning er at der sikres en vis systematik og at opfølgningen automatiseres. Faren er at denne type opfølgning primært bruges for at opfylde lovens krav, og kommer til at stå i vejen for en opfølgning med større relevans for borgeren.

Den personlige opfølgning

Dialog kendetegner den personlige opfølgning der f.eks. kan ske ved at du mødes med borgeren privat, på værestedet, eller hvor borgeren måtte ønske det. De spørgsmål du stiller vil tage udgangspunkt i dit kendskab til borgeren. I den personlige opfølgning kan du derfor bedre lokalisere uafdækkede problemer der kræver en ny afklaring.

Fordelen ved metoden er at den giver plads til forskellighed, der f.eks. kan være kulturelt eller socialt betinget, og at de meget sårbare grupper ikke tabes så let. Netop disse grupper vil kun sjældent kunne nås med et standardspørgeskema. Ved den personlige opfølgning øges chancerne for at registrere særlige forhold af betydning for borgerens liv og dermed også muligheden for at tilbyde den bedste støtte og hjælp.

Ulempen ved den personlige opfølgning er især at den er sværere at systematisere med hensyn til hvornår og hvordan opfølgningen skal finde sted. Det ideelle i forhold til disse meget sårbare grupper er at supplere den personlige opfølgning med den automatik og systematik der kendetegner den instrumentelle tilgang.

10.3 Borgere med ikke-dansk baggrund

De udfordringer der er generelle for opfølgning af § 111-planer gør sig også gældende i forhold til borgere med anden etnisk baggrund end dansk. Men her er etniciteten endnu en faktor som den instrumentelle opfølgning har svært ved at rumme.

Kulturmøde

”Det er vigtigt at blive bevidst om, hvad der virker såvel nedladende som positivt i arbejdet med etniske minoriteter. F.eks. anses et hjemmebesøg af mange danske familier som en kontrol, mens det i mange etniske familier er ærefuldt at få besøg af de professionelle.”

(Netværk 3)

” I alle kulturer er der emner der er tabubelagte. Det kan være svært for den enkelte at tale om et emne der er tabubelagt. Når der tales om utilladelige emner, sker det ofte ved at der anvendes andre ord end det tabubelagte – det kan være emner som f.eks. vold, misbrug eller arbejdsløshed. Dette kan medføre misforståelser. Et eksempel: En klient har svært ved at tale om arbejdsløshed. Den professionelle fortolker undgåelsen af emnet om arbejde som udtryk for arbejdsunddragelse.”

(Basim Osrām, psykolog)

I spørgsmålet om hvorvidt du skal inddrage kultur i arbejdet med borgere fra etniske mindretal og deres møde med det danske system, skal du vide at ikke alting kan forklares med en viden om begge kulturer. På den ene side kan intet individ ses løsrevet fra sin kultur. Samtidig kan man ikke forklare alting ud fra kultur. Personlighed og erfaring, måske traumer, kan være ligeså afgørende for borgerens adfærd. Kulturens betydning er altså ikke entydig. I det efterfølgende beskrives nogle særlige problemer – ud over de sproglige og kulturelle problemer beskrevet tidligere – der er lokaliseret i det sociale opfølgingsarbejde med mennesker med anden etnisk baggrund end dansk.

Ansvarsplacering

” En dag gik Ramiz amok i hjemmet, politiet blev tilkaldt og Ramiz blev indlagt på psykiatrisk afdeling. Efter endt behandling blev han udskrevet med antipsykotisk medicin. Den distriktpsikiatriske sygeplejerske kom hver 4. uge, men havde sjældent mulighed for at få fat i en tolk til samtalen.

Da sygeplejersken fandt andet arbejde, var stillingen ledig en tid før Ramiz atter fik besøg af en psykiatrisk sygeplejerske, noget mere sporadisk [...]

Efter en lang sygeperiode med trusler om firing kom han tilbage på arbejde, men stoppede så med sin medicin. Han blev mere og mere deprimeret og paranoid. Familiens socialrådgiver var ikke opmærksom på situationen, idet familien jo havde været velfungerende ved ankomsten til kommunen. Familien vidste ikke, hvor de skulle henvende sig for at få hjælp. Konen søgte skilsmisse, flyttede med børnene og Ramiz blev atter indlagt.”

(Case baseret på interview med bosnisk flygtning)

Du skal sikre dig at der har fundet en koordinering sted mellem de faggrupper der skal støtte borgeren. Præcise beskrivelser i handleplanen, af opfølgningens indhold, formål og ansvarspersoner, vil gøre det let at pege på hvem der skal gøre hvad. På denne måde undgår du problemer med at den ene faggruppe eller sektor tror at den anden tager sig af opfølgningen.

Ofte er mange fagpersoner involveret i støtten til den enkelte borger, og uden en beskrivelse af de forskellige ansvar kan det være uklart hvem der har ansvaret for at følge op. Konsekvensen af manglende opfølgning kan f.eks. være at væsentlige ændringer i en borgers situation ikke registreres før de har fået en alvorlig og muligvis uoprettelig karakter.

Standardiseret opfølgning

” Ali har siden 1994 gået på et stofambulatorium, hvor han dagligt får udleveret metadon. Han vil meget gerne ud at sit misbrug og have et arbejde så han kan forsørge sig selv. Men på socialkontoret oplever han at de er ligeglade. Efter at han blev stofmisbruger giver de ham bare hans penge, og sender ham bag i rækken.

Han har flere gange været clean fordi han fik at vide at det var nødvendigt hvis han skulle have en uddannelse eller et arbejde. Men når han så er blevet clean, har han alligevel ikke fået hjælp til at komme videre [...]

Når Ali beder om hjælp, oplever han en masse snak. Der sker ikke noget konkret. Jo længere tid der går, jo mindre oplever han der sker. Det er over 2 år siden at han har været til et møde med dem fra ambulatoriet og bistandskontoret. Han får dog tilsendt et skema hver 3. måned hvor han skal besvare en masse spørgsmål, men Ali ved ikke rigtig hvad de bruger svarene til.”

(Case baseret på interview med 38-årig tyrkisk mand)

Ovenstående case er et eksempel på en udbredt anvendelse af instrumentel og standardiseret opfølgning der sandsynligvis primært skal opfylde lovens krav – og måske i et vist omfang kontrollere at borgeren stadig er berettiget til den hjælp han eller hun modtager. Casen kan samtidig tjene som eksempel på en situation hvor udarbejdelsen af en § 111-plan kunne have haft en enorm betydning for borgeren.

Kulturmøde

”Måske ville det kvalificere det sociale arbejde hvis fagpersonerne blev mere klare og tydelige i formidlingen af deres egne værdier, i stedet for at fokusere på at problematisere de etniske minoriteters værdier?”

(Netværk 3)

Håndtering af potentielle problemfelter

Hvordan den bedste opfølgning sikres, vil altid afhænge af det konkrete forløb. I det sociale arbejde vil der i nogle tilfælde være behov for en stadig opfølgning, mens der i andre tilfælde er brug for en mere rutinemæssig opfølgning.

” Jeg husker ikke at der skete en egentlig opfølgning. Jeg ringede bare og fortalte at jeg havde brug for kørepenge omkring besøg på Høre-klinikken eller brug for penge til bøger, og så fik jeg det. Kontakten var baseret på tillid. Opfølgningen omkring min datter tog skolen sig af, og det var okay. De gjorde det rigtige.”

(Case baseret på interview med en mor til en døv pige)

Det afgørende er at opfølgningen tages alvorligt og bruges konstruktivt og aktivt i det sociale arbejde. For at forbedre opfølgningsarbejdet kan det være relevant at indtænke de mere generelle handlingsanvisninger for socialt arbejde med mennesker fra etniske minoriteter (beskrevet i afsnit 4). I det følgende vil de nævnte metoder blive suppleret med emner der har særlig relevans for det opfølgende arbejde.

Tydeliggørelse

Der bør skabes betydelig klarhed om hvad 'opfølgning' indebærer, og på hvilken måde det skal gennemføres. Denne klarhed kan bl.a. opnås med udgangspunkt i loven og dens bestemmelser. Overvej hvordan du kan konkretisere lovens målsætninger, f.eks. med følgende spørgsmål:

- Føler I jer i højere grad forpligtet til opfølgning hvis der er udarbejdet en § 111-plan?
- Er det tydeligt hos jer hvem der har ansvaret for opfølgning, og hvem der koordinerer med andre faggrupper/sektorer?
- Fastlægger I hvor tit der skal følges op?
- Udfører I overvejende en personlig opfølgning eller vælger I den instrumentelle?

Kvalitet

Overensstemmelse mellem de igangsatte sociale tiltag og borgerens behov kan – og bør – udgøre ét af opfølgningsarbejdets kvalitetsmål. Herudover

bør der formuleres kvalitetsmål der tager udgangspunkt i formålsbeskrivelsen for opfølgingsarbejdet. Overvej hvordan du kan konkretisere kvalitetsmålene:

- Sker der en individuel tilpasning af servicetilbuddet til borgeren? Hvis ikke, hvor ser du så årsagen til problemet?
- Har I formuleret mål for en koordineret indsats mellem de forskellige faggrupper? Hvilke vanskeligheder har I ved at holde fast i målene? Har I overvejet at udpege en koordinator?
- Er der sammenhæng i servicetilbuddet så borgeren har en oplevelse af at hans særlige behov bliver imødekommet?
- Sker der en evaluering af indsatsen? Indgår borgerens vurdering heri?

Kulturmøde

”Man kan ikke altid få konkrete svar i arbejdet med etniske minoriteter. En grund hertil kunne være at spørgsmålet – dets indhold eller sammenhæng – ikke indgår i borgerens opfattelse af problemet af kulturelle, sproglige eller forståelsesmæssige grunde. Og dermed heller ikke svaret.”

(Netværk 3)

NETVÆRK 3: Opfølgning

Betina Valentin Hansen, Agerbækhus

Else Marie Pedersen, Skovbrynet, Slagelse

Helle Hjærtøft, Lokalcenter Vesterbro

Enes Begovic, Integrationsafdelingen, Ringkøbing kommune

Jakob Kongshaug, Etnisk rådgivningscenter Noor

Kaj Erik B. Jensen, Svenstrupgård

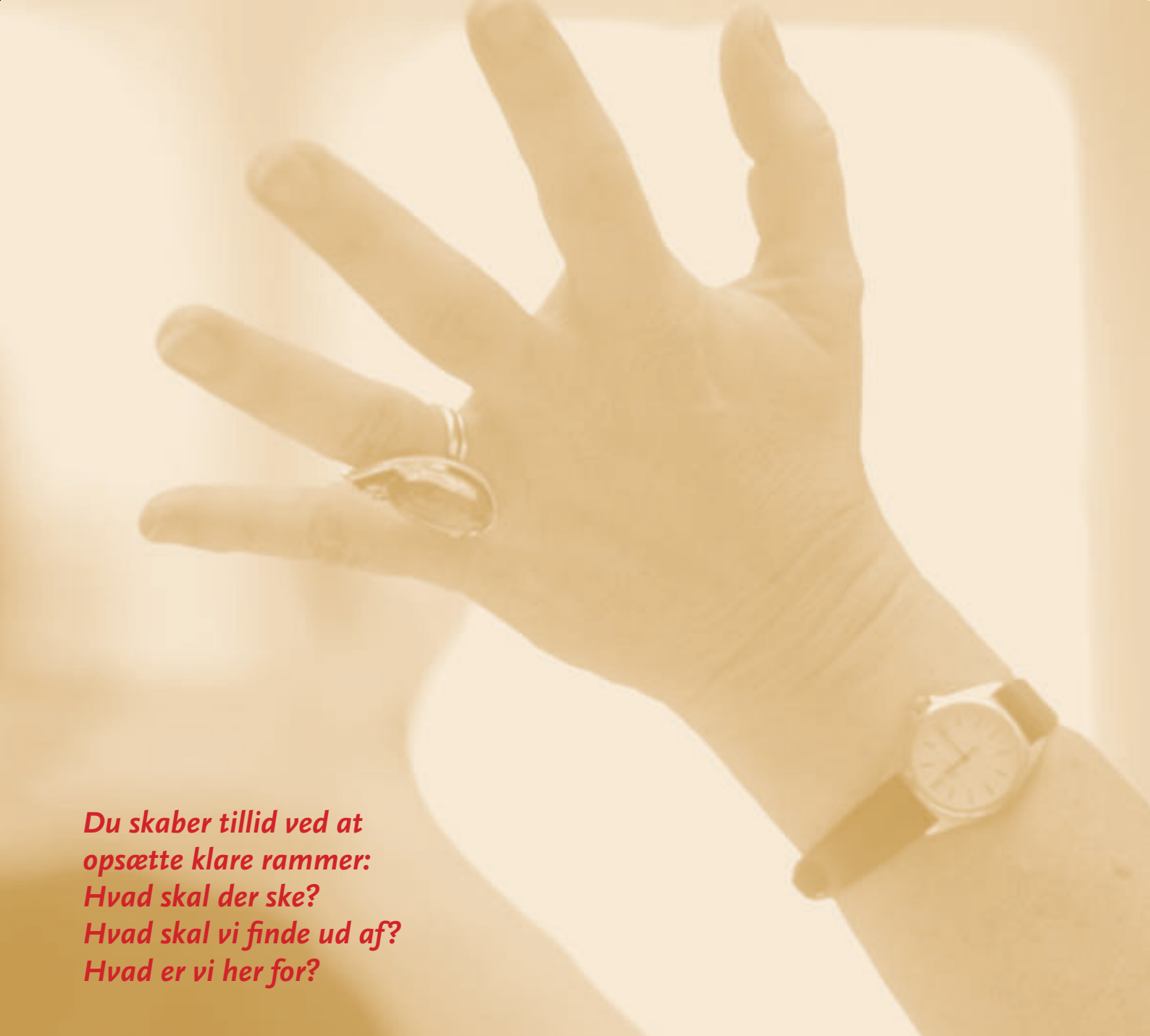
Jens Skovholm, Dansk Flygtningehjælp

Ali Bellaoui, Askovgården

Karen Rude, Rådgivningscentret, Indre København

Leif Bærentsen, Center for Socialpsykiatri, Ringkøbing

Valdimar Halldorsson, Landsforeningen LEV



*Du skaber tillid ved at
opsætte klare rammer:
Hvad skal der ske?
Hvad skal vi finde ud af?
Hvad er vi her for?*

11 Tjekliste

- til det sociale arbejde med borgere der har særlige behov **og** kommer fra en anden etnisk baggrund end dansk. Samtlige punkter bør ikke nødvendigvis indgå i samarbejdet med borgeren. Men i de fleste forløb vil listen kunne bruges til inspiration for det sociale arbejde.

Faglig tilgang

- Hvad er din rolle som fagperson? Hvad kan du hjælpe med? Hvad kan du ikke hjælpe med?
- Hvad skal du leve op til ifølge love og regler? Hvad kan du tilbyde? Hvor kan du ikke gå på kompromis?
- Hvordan og i hvilken form (mundtlig/skriftlig) skal information gives?
- Hvordan kan du sørge for at der bliver fulgt op på aftaler mm. – om de overholdes, om initiativerne virker efter hensigten, om tilbuddene er relevante eller om der er behov for yderligere eller andre tiltag osv.?
- Hvordan kan du løbende og med konsekvens følge op på forløbet, både i forhold til borgeren og internt på din arbejdsplads?
- Vil en god dialog forudsætte tolkning? Hvad skal præciseres i forhold til tolkens rolle under mødet?
- Hvilke etiske regler har I formuleret omkring tolkebistand – på **din** arbejdsplads? Hvordan udmønter I bestemmelserne i Forvaltningsloven om at stille den nødvendige tolkebistand til rådighed samt oversætte de nødvendige informationer til borgeren?
- Hvordan kan du medvirke til at gøre problemerne omkring kulturmødet til genstand for debat og engagement når borgeren kommer fra en etnisk minoritet og har en betydelig funktionsnedsættelse eller særlige sociale problemer?
- Kan du få oparbejdet en kulturel viden undervejs ved at stille de nødvendige spørgsmål for herigennem at sikre inddragelse af borgeren i dialogen og beslutningerne?

Samarbejde

- Hvordan inddrager du bedst familie og netværk?
- Vil det skabe tryghed hvis du tilbyder at inddrage en bisidder i dialogen?
- Kan du inddrage andre frivillige netværk? I flere kommuner har man ud-dannet 'ambassadører' eller brobyggere der kan ledsage borgeren ved møder med kommunen, institutioner osv.
- Husk at opsummere mødet og jeres aftaler i et referat. Læs referatet op (mange i målgruppen kan ikke læse, og slet ikke dansk).
- Hvordan kan du bedst koordinere samarbejdet og indsatsen med andre faggrupper/forvaltninger/sektorer?

Åbenhed

- Hvad er borgerens/familiens egne forventninger? Hvilke overvejelser har de selv til afhjælpning af problemet? Adskiller borgerens forventninger sig fra dine?
- Vil en mere uformel eller privat ramme om mødet med borgeren være bedre for dialogen? Er der et særligt behov for at etablere tillid og tryk-hed?
- Bestræb dig på at behandle alle ens som udgangspunkt, men ikke nød-vendigvis at handle ens i forhold til løsninger. 'Kun dårligt seende skal have briller'. Udgangspunktet ligger i metodevalget, dvs. at din tilgang til mødet med borgeren er båret af den samme etik, men handlingerne er forskellige.
- Husk at lytte og være åben. Du må turde lave fejl og indrømme dem. Vær ærlig over for borgeren.
- Prøv at respektere en anden indfaldsvinkel og forståelse af situation og de deraf følgende behov - som udgangspunkt.

Borgerens baggrund og behov

- Lever borgeren i et kollektivistisk eller individuelt orienteret familiemøn-ster?
- Har kønsspecifikke forhold betydning for mødets indhold og form?
- Tilhører borgeren en minoritet i minoriteten?

- Hvordan er borgerens tidligere erfaringer med myndigheder, både i hjemlandet og i Danmark?
- Husk at det kan være vigtigt at holde borgeren i hånden, måske også bogstaveligt, når du overgiver ham eller hende til anden instans/myndighed/ sektor.
- Få viden om hele familien. Afgræns hvem det er nødvendigt at inddrage hvornår, – og i hvilke sammenhænge.
- Få viden om borgerens udgangspunkt, situation og forudsætninger: Har borgeren været i landet længe, eller er han eller hun først kommet for nylig?
- Bestræb dig på at imødekomme behov hos familien for mere tid til at overveje om forslaget til støtte. De kan f.eks. have tradition for at familieanliggender skal drøftes grundigt i familien.

Tydelighed

- Du skaber tillid ved at opsætte klare rammer: Hvad skal der ske? Hvad skal vi finde ud af? Hvad er vi her for?
- Husk at tale konkret, ikke abstrakt.
- Gør borgeren opmærksom på din rolle og din beslutningskompetence. Det skaber klarhed og forståelse.
- Sørg for at tydeliggøre hvilken indflydelse borgeren har på 'rammen' (aktiviteter, økonomi osv.) så al tvivl fjernes. Så kan I finde ud af hvordan rammen skal udfyldes.

Under samtale

- Hav din primære opmærksomhed på borgeren som person og dernæst på den kulturelle baggrund – se personen før 'alt det andet'.
- Hold fast i fagligheden, men tillad dig selv at være 'dum eller uvidende' når det handler om borgerens kulturelle baggrund.
- Spørg ind til borgerens refleksioner og brug en sund dømmekraft baseret på faglighed og personlig indlevelse.
- Motivér, uden direkte at manipulere.
- Indkald tolk, særligt i den indledende fase.

- Skab respekt om jeres indfaldsvinkel og tilgang til situationen.
- Spørg borgeren til råds; gør den pågældende til ekspert på sit eget liv. Så har den kulturelle baggrund ofte mindre betydning.

Stikordsregister

§67	41	indvandrere	19	rammer (jura)	41
§111	67	information	53	Repatrieringsloven	22
§113	75	instrumentel opfølgning	76	repræsentant for borgeren	70
afvisning af tilbud	69	integration generelt	20	rolle, tolkens	36
ansvar (opfølgning)	78	integration, faktorer	26ff	rolleusikkerhed	14
ansvar for målgruppen	54	Integrationsloven	21	samarbejde	84
asylansøgere	19	introduktionsprogram	20	sammensatte problemer (målgruppe)	45
baggrund	26ff	jura (tolk)	37	samtalen	85
behov, borgerens	84	jura (udlændeområdet)	21	samtalen, ansvar	34
berøringsangst (brugerinddragelse)	62	kommunale tolkekorps	37	samtalerum	35
beskyttelsesstatus	19	kommunikation	31, 61	screening	49
bisidder	70	konventionsflygtninge	19	signaler	34
brobygning	49, 52	krav til målopfølgning	42	sindslidende (målgruppe)	44
brugerinddragelse	15, 59	krav til tolken	32	sindslidende (opsøgende arbejde)	51
checkliste	83	kulturel bevidsthed	25	situationsfornemmelse	35
Congress, Elizabeth	26	kulturel følsomhed	25	SKP (opsøgende arbejde)	51
dialog med målgruppen	53	kulturel viden	63	sprog og tolke	13
dialogprincippet	59	kulturforskelle (brugerinddragelse)	62	sproglige kompetencer	32
dobbeltmarginalisering	42	kulturgram	26	standardiseret opfølgning	79
dokumentation	14, 62	kvalitet (opfølgning)	80	standardskemaer (handleplaner)	69
efterkommere	19	kvoteflygtninge	19	statistik, etniske mindretal	19
etniske minoriteter	19	livsplaner	29	stigmatisering	54
etniske minoriteter (opfølgning)	77ff	lovgivning (udlændeområdet)	21	stofmisbrugere (målgruppe)	44
etniske minoriteter (opsøgende arbejde)	51ff	lægehjælp (tolk)	37	stofmisbrugere (opsøgende arbejde)	50
etniske minoriteter, målgruppen	45	læsevejledning	10	støtte- og kontaktperson	51
faglig tilgang	83	marginalisering	42	sundhedsopfattelse	28
familiemønstre	13	metaforer	36	supervision	14
familierelationer	27	misbrugere (målgruppe)	44	særbehandling	13
familiesammenførte	19	misbrugere (opsøgende arbejde)	50	tillid (tolk)	32
flygtninge	19	modersmål	28	tilrettælgelse af handleplaner	70
Flygtningekonventionen	27	målgrupper i §67	44	tjekliste	83
formål (opfølgning)	75	Netværk 1: Opsøgende arbejde og visitation	57	tolkebestand	31ff
fortrolighed, opbygning	64	Netværk 2: Brugerinddragelse og handleplaner	65	tolkeetik	33
forudsætninger (opfølgning)	76	Netværk 3: Opfølgning	81	tolkeformidlinger	37
forventninger til systemet	13	netværk	28	tolketeknik	33
frivillige (opsøgende arbejde)	51	nonverbal kommunikation	31	tydeliggørelse (opfølgning)	80
fælles referenceramme	64	omfang, etniske minoriteter	19	tydelighed	64, 85
Green, James	25	opfølgning	16, 75	udegående socialarbejde	49
handicappede (målgruppe)	45	opholdstilladelse	19, 27	udlændinge	19
handicappede (opsøgende arbejde)	50	opsøgende socialarbejde	49	Udlændingeloven	21
handleplan, tjekliste	71ff	opsøgende arbejde	14, 49	udsatte grupper (målgruppe)	45
handleplaner	16, 67	opsøgende arbejde, huskeliste	55ff	udviklingshæmmede (målgruppe)	45
handleplaner, indhold	69	paragraf 67	41	værdigrundlag	28
hjemløse (målgruppe)	44	paragraf 111	67	øjenkontakt	35
hjemløse (opsøgende arbejde)	50, 54	paragraf 113	75	åbenhed	84
indholdsfortegnelse	5	personlig opfølgning	77		
individuelle handleplaner	68	politisk korrekthed	13, 62		
indledning	9	problemfeltet	13		

Anden etnisk baggrund

- og omfattet af Servicelovens § 67

Denne metodebog er til dig der arbejder i den sociale sektor, og som arbejder med borgere omfattet af Servicelovens § 67. Det vil sige:

- *Fysisk handicappede*
- *Sindslidende*
- *Socialt udstødte*
- *Udviklingshæmmede*

Der er tale om en relativ lille gruppe borgere der både har en anden kulturel baggrund end dansk og samtidig har en eller anden form for funktionsnedsættelse. Med så lille en målgruppe opbygger den enkelte medarbejder kun en begrænset erfaring fra det daglige arbejde. Da problemerne til gengæld er meget komplekse, er det des vigtigere at håndtere dem hensigtsmæssigt, dvs. med et helhedssyn der tjener borgeren og afværger uoprettelige skader på længere sigt.

Metodebogen kan være en hjælp til at løse opgaven og tilbyder desuden stof til eftertanke og faglige diskussioner.

Den henvender sig til alle i det sociale arbejde: offentligt ansatte, private og frivillige - koordinatorer, kontaktpersoner og opsøgende medarbejdere.

ISBN: 87-90930-23-1