

# Arbejdet med socialt udsatte

*Den Sociale Retshjælps Fond er dagligt i kontakt med socialt udsatte borgere, som opsøger vores frivillige rådgivere for at få afklaret juridiske og økonomiske problemstillinger. Der er tale om en målgruppe med helt særlige behov, hvis dækning ikke kun sætter krav til rådgivernes faglige kunnen - men også til mere personlige og sociale færdigheder, der ikke umiddelbart kan tilegnes fra en bog. Størstedelen af vores rådgivere er unge, ressourcestærke studerende, som havde begrænset eller intet personligt kendskab til udsathed, førend de blev ansat hos Den Sociale Retshjælps Fond. Marie fra Juridisk Rådgivning i København og Morten fra Gældsafdelingen i Aarhus giver her et indblik i deres oplevelse af menneskerne bag statistikkerne.*

### Er der noget, som man skal tage særligt hensyn til, når man har at gøre med socialt udsatte borgere?

**Marie:** Jeg fokuserer på at være forstående og opbygge et tillidsbånd og sørge for, at de føler, at de bliver taget seriøst. Som jurist har man en tendens til at tænke meget i love, men man skal huske, at det er et menneske, man sidder ove for. Man skal sørge for at forklare borgeren, hvorfor der er noget, de ikke har ret til, så de forstår grunden. Jeg kan da godt mærke, at det er nemmere at have en klient, der har nogle ressourcer og derfor kan klare flere ting selv, men jeg har ikke oplevet de store problemer med nogen af mine klienter. Generelt tænker jeg ikke så meget over, at det er "socialt udsatte", jeg sidder overfor. Jeg tilpasser mig automatisk.

**Morten:** Man skal være god til at sætte sig i borgerens sted og tage udgangspunkt i borgerens konkrete situation, hvis man skal gøre sig forhåbninger om at kunne hjælpe. Det gælder også, hvis det for eksempel er en person, der er dømt for mord, man sidder overfor på et fængselsrejseholdsbesøg. Det er meget vigtigt, at man ikke er forudindtaget og lader det påvirke ens arbejde. Alle har ret til hjælp, uanset samfundsmæssig position og hvad de evt. måtte have gjort tidligere i deres liv. Desuden skal man også sørge for at tale i et sprog, så borgeren forstår, hvad der bliver sagt.

### Er der noget, som er kommet bag på dig?

**Marie:** Det er kommet bag på mig, hvor mange socialt udsatte, der ikke får den rette hjælp. Vi kommer til at tage over for kommunerne, fordi der ikke er nok tid til den enkelte borger. Jeg er også blevet opmærksom på, at man som borger forventes at passe ind i en "kasse", og gør man ikke det, så kan man ikke hjælpes. Hvis du ikke opfylder de og de betingelser, så er der ikke noget at gøre. Hertil kommer, at kommunerne mangler tid til at give borgeren en forklaring på, hvorfor tingene forholder sig, som de gør -altså hvorfor vedkommende har fået afslag mv., så borgeren bedre forstår et givent udfald.

### Hvad er sværest for dig (som rådgiver og person) i dit arbejde med socialt udsatte?

**Morten:** Nogle samtaler er da svære, men der handler det om at udvise almindelig medfølelse – på den måde er arbejdet med socialt udsatte ligesom arbejdet med alle andre mennesker. Men selvfølgelig påvirkes man ofte mere af socialt udsattes historier, fordi disse mennesker typisk har været ude for nogle ting, som hr. og fru Danmark ikke har, og som har medvirket til, at de er havnet i en udsat position. Jeg er da sommetider stødt på nogle meget triste skæbner, hvor folk har måttet gå fra hus og hjem. Der skal man selvfølgelig være empatisk - men man skal samtidigt også optræde professionelt og evne at lægge sagerne fra sig igen, når man tager hjem. Kan man ikke det, skal man ikke være rådgiver Den Sociale Retshjælp.



## Oplever du en afmagt overfor systemet hos borgerne, når de kommer hos dig?

**Marie:** Der er ofte en udtalt mistillid til kommunen. Borgerne tror, at kommunen vil dem ondt. Det er også derfor, de kommer til os for at blive bekræftet i, om der er blevet handlet rigtigt fra kommunens side. Denne mistillid kommer sig nok af, at der inde på kommunen bliver set meget firkantet på tingene, fordi de har begrænset tid til den enkelte, og så kan borgeren ikke forstå, når han/hun ikke kan få hjælp. Her kan det godt være hårdt for os at skulle samle trådene, når borgerne igen og igen kommer og er frustrerede over, at de ikke føler, at de har fået tilstrækkelig hjælp. Dette skal ikke forstås som en kritik af kommunen - vi ved godt, at de er meget tidspressede og har utrolig mange sager. Det er bare et ressourcespørgsmål.

**Morten:** Jeg skal ikke kunne sige, om det er berettiget eller ej – men jeg oplever en klar afmagt overfor systemet hos mange af de borgere, jeg taler med. Men det hænger nok sammen med, at de borgere, der kommer her, typisk er meget ressourcetsvage. De forstår ikke altid, hvor de skal henvende sig for at få hjælp, og derfor går de ofte forgæves. Eller de forstår ikke det sprog, som der kommunikeres i inde på kommunen eller hos andre myndigheder. Der kan derfor være mange grunde til, at borgerne føler sig tabt i systemet, og det betyder ikke nødvendigvis, at de kommunale medarbejdere ikke gør deres arbejde ordentligt. Men der kan vi (hos DSRF, red.) så bruge lidt ekstra tid på at tage borgerne i hånden ved for eksempel at "oversætte" breve og sørge for, at de bliver sendt det rigtige sted hen, såfremt deres problemstilling ikke kan afklares hos os. Det gør en stor forskel.

## Føler du, at dit arbejde i retshjælpen har rykket ved din egen opfattelse af socialt udsatte?

**Marie:** Ja, det har haft en indflydelse på mit indtryk af socialt udsatte at have været i retshjælpen og oplevet dem på tættere hold. Før arbejdet i retshjælpen havde jeg kun hørt om socialt udsatte, men ikke oplevet at arbejde med dem. Jeg har tidligere haft en tendens til at tænke, at 'de må tage sig sammen'. Igennem mit arbejde her har jeg fået indblik i, at der ikke er nok tid til socialt udsatte i samfundet, og at der er en generel mangel på tilbud målrettet denne målgruppe. Jeg møder da borgere hos DSRF, hvor man kan tænke, at de måske kan gøre en større indsats selv. Men jeg møder også borgere, der faktisk gerne vil gøre denne indsats, men hvor de oplever modstand. Årsagen til, at nogle borgere ikke selv gør så meget aktivt for at forbedre deres situation, kan også være, at borgerne mangler tillid til, at de godt kan selv. Det kan være meget skræmmende for dem at skulle ringe op til kommunen, og de kan føle, at de ikke bliver taget seriøst, når det er dem selv, der ringer. Jeg er dog overbevist om, at de ville få en god behandling, hvis de selv prøvede at tage kontakt. Vi (i DSRF) skal måske være bedre til at rådgive og støtte dem i, at de sagtens kan selv.

**Morten:** Ja, det gør jeg helt bestemt! Når man kommer fra en ressourcestærk familie, som jeg gør, har man meget begrænset kendskab til social udsathed og systemet generelt. Jeg er vokset op med, at hvis man gerne vil arbejde, så KAN man arbejde, men sådan har jeg fundet ud af, at det ikke forholder sig i virkeligheden. Jeg har gennem mit arbejde fået nærmere kendskab til "systemet" og alle dets fejl og mangler. Og så har jeg fundet ud af, at udsathed meget sjældent er selvforskyldt og heller ikke nødvendigvis noget, man er født ind i. Man kan sagtens være en tidligere ressourcestærk borger, hvor livet af den ene eller anden grund er gået skævt, og man er havnet i problemer. Det er altså noget, der kan overgå os alle, så på den måde er det ikke bare "os" og "dem".

## Hvordan synes du, at den generelle omtale af socialt udsatte som samfundsgruppe stemmer overens med det indtryk, du har fået i dit daglige møde med den enkelte borger?

**Marie:** Jeg synes egentlig, at det stemmer godt overens. Der er de to holdninger, som jeg tidligere har nævnt - en blanding mellem, at der ikke er nok tid til den enkelte, samtidigt med at der også er nogen, der må gøre en større indsats selv.

**Morten:** Jeg synes, at politikere og medier har en tendens til at fokusere på enkelte cases, som skaber et stereotypisk billede af de socialt udsatte. Altså, *Dovne Robert*'er er der selvfølgelig også iblandt, men langt de fleste borgere, som jeg kommer i kontakt med, KAN faktisk ikke arbejde – heller ikke selvom de virkelig gerne vil. Og så er jeg generelt træt af, at debatten om de socialt udsatte altid går på, hvor mange penge, de skal eller ikke skal have i offentlige ydelser. Det er for mig at se ikke det vigtigste. Det virkelige spørgsmål er jo, hvordan de er havnet på offentlig forsørgelse til at begynde med – og hvordan de, som har mulighed for det, kan komme tilbage på arbejdsmarkedet igen. Hvis du spørger mig, om beskæring af kontanthjælpen er vejen frem, bliver det et klart og rungende NEJ!