

”Styring og koordinering af kortvarig intensiv indsats i sårbare familier”

At styrke den helhedsorienterede og sammenhængende indsats

Et metodeudviklingsprojekt

Evalueringsrapport 2010

Birgitte Schjær Jensen



Rapporten er udgivet af:

CAFA

Hovedvejen 3
Ny Glim
4000 Roskilde
Tlf. 46 37 32 32

Rapporten er udarbejdet af cand.scient.soc. Birgitte Schjær Jensen.

Publikationen kan hentes på **CAFAs** hjemmeside; www.cafa.dk
samt på Indenrigs- og socialministeriets hjemmeside; www.ism.dk.

Tryk: **CAFA**

Præsentation af **CAFA's** medarbejdere, som har bidraget til projektets gennemførelse og evaluering:

Projektleder: Susanne Katz, faglig leder

Koordinatorer: Anette Hansen, konsulent
Lene Friis, konsulent
Pia Brenøe, konsulent

Referent på koordinationsmøderne: Susanne Tengstedt, sekretær

Evaluering og rapport: Birgitte Schjær Jensen, cand.scient.soc samt videns- og dokumentationskonsulent

INDHOLDSFORTEGNELSE

0	Resume	1
1	Forord	2
2	Baggrund og formål med projektet	3
2.1	Beskrivelse af målgruppen	4
2.1.1	Data om målgruppen i projektet	4
2.1.2	Planlægning af projektet	5
2.1.3	Problemstillinger i forbindelse med start af projektet	5
2.1.4	Det professionelle netværk	7
2.1.5	Lovgivning	8
3	Evalueringsmetode	11
3.1	Undersøgelhedsdesign	11
3.2	Interviews	12
4	Koordinering som metode	15
4.1	En helhedsorienterende koordinerende indsats	15
4.1.1	At arbejde med mål	15
4.1.2	Typer af problemstillinger – hvor der skal fastsættes mål	17
4.2	Brugerinddragelse	19
5	Styring som metode	21
5.1	Styring med dagsorden og referat	21
5.2	Mødeledelse	23
6	Rollen som koordinator	25
6.1	Kompetencer hos koordinator	25
6.2	At være ekstern koordinator	25
7	Projektets teoretiske afsæt	27
7.1	Anerkendelse som fagligt begreb	27
7.2	Magt	28

7.3	Rollebegrebet.....	30
7.4	Den institutionelle ramme for socialt arbejde.....	31
8	Familiernes perspektiv.....	32
8.1	Familiernes oplevelse af de koordinerende møder	32
8.1.1	Tidsfaktoren	32
8.1.2	Styring af mødet og fastsættelse af mål	33
8.1.3	At blive hørt og vist respekt som borger i et socialt system.....	34
8.1.4	Dagsorden og referat	35
8.1.5	Koordinatorrollen.....	36
9	Det professionelle netværks perspektiv	38
9.1	Koordination som metode	38
9.1.1	Kvalificering af det faglige arbejde	38
9.1.2	Tidsfaktor.....	40
9.1.3	Samarbejdet er styrket.....	41
9.1.4	At arbejde efter mål.....	41
9.1.5	Dagsorden og referat som styringsredskaber	42
9.1.6	Koordinatorrollen.....	43
9.1.7	At have en ekstern koordinator på sagen	44
9.1.8	Konfliktforebyggelse og konflikthåndtering	45
10	Dilemmaer i forhold til brug af metoden	46
11	Konklusion	48
11.1	De professionelles perspektiv	48
11.2	Familiernes perspektiv	49
12	Referencer.....	51

0 Resume

Denne evalueringsrapport er en del af afslutningen på et 3-årigt projekt, som CAFA har gennemført i årene 2006-2009 med støtte fra Socialministeriets puljemidler "Familien i Centrum".

Rapporten er en del af den videns- og dokumentations opsamling om koordinering og styring som metoder i børnesager, hvor familiebehandling og/eller anden form for forebyggende indsats er iværksat.

I evalueringen indgår interview med 9 familier og deres professionelle netværk, som alle indgår som en del af den helhedsorienterede og sammenhængende indsats.

Evalueringen viser, at koordinering og styring som metoder i arbejdet med forebyggende indsatser har en effekt for alle involverede parter – effekt defineret som en positiv og fremadrettet oplevelse af, at indsatsen er mere målrettet.

Evalueringen viser også, at både det professionelle netværk og familierne oplever metoden som tidsbesparende i forhold til det konkrete arbejde i sagen og i samarbejdet med samarbejdspartnere. Desuden fremhæves det fra de professionelles side, at med en relativ lille indsats opnås bedre resultater i det konkrete sagsarbejde, og at metoden fremmer det tværfaglige samarbejde betydeligt.

Ud fra de professionelles perspektiv opleves koordinering og styring som metoder til en kvalitetsforbedring i den helhedsorienterede og sammenhængende indsats.

Samlet set viser projektevalueringen, at koordinering og styring som metoder indeholder tidsbesparende, rolleafklarende og udviklende faktorer.

Birgitte Schjær Jensen

1 Forord

Tak til familierne og deres professionelle netværk, der stillede sig til rådighed for projektet og for interviews. Deres bidrag gjorde det muligt at få sat fokus på de helhedsorienterede indsatser og afprøve metoder på børne- og familieområdet.

Rapporten kan læses ud fra følgende læsevejledning:

I kapitel 2 beskrives baggrund og formålet med projektet. Herunder målgruppen for projektet, hvem der indgår i de professionelle netværk og det lovgivningsmæssige grundlag.

I kapitel 3 redegøres for evalueringsmetode og design.

I kapitel 4 og 5 beskrives og konkretiseres koordinering og styring som metoder.

Kapitel 6 handler om koordinatorrollen - hvilke forudsætninger og kompetencer en sådan rollen indebærer.

Kapitel 7 skitserer, hvilke teoretiske indfaldsvinkler, som projektet er inspireret af. Her er tale om begreber som anerkendelse, magt og roller og positioner i det professionelle arbejde.

Kapitel 8 handler om familiernes perspektiv på brug af metoden.

Kapitel 9 handler om de professionelles perspektiv på brug af metoden.

Kapitel 10 handler om dilemmaer i forhold til brug af metoden.

Kapitel 11 konklusion.

2 Baggrund og formål med projektet

CAFA har med midler fra Socialministeriets pulje "Familien i Centrum" i perioden 2006-2009 arbejdet med projektet: " Styring og koordinering af kortvarig intensiv indsats i sårbare familier".

Projektet er et metodeudviklingsprojekt med det formål at afprøve metoderne: koordinering og styring i det sociale arbejde i sager med forebyggende indsatser.

Det vil sige, at metoderne er afprøvet konkret i sager med familiebehandling, anden form for behandling eller intensiv støtte som alternativ til en anbringelse af barnet eller den unge udenfor eget hjem.

Det overordnede fokus for projektet har været at udvikle metoder til, at familien, familiens private netværk og det professionelle netværk sammen får mulighed for at arbejde hen imod samme mål i en helhedsorienteret og sammenhængende indsats.

Den helhedsorienterede og sammenhængende indsats mål er at bevæge familien fra at være defineret som "problemfamilie" til at være en familie med potentielle muligheder for udvikling af kompetencer, så de selv kan tage ansvaret for familiens udvikling.

Baggrunden for projektet tager udgangspunkt i CAFAs erfaringer med behandlingsarbejde udført for kommunerne. Erfaringer viser her, at det mest fremadrettede behandlingsarbejde i forhold til forebyggende indsatser foregår i de sager, hvor der er et tæt samarbejde mellem familien, familiens private netværk og det professionelle netværk. Det vil sige, at samarbejdet mellem alle involverede parter foregår i koordinerede forløb, hvor tydelige mål, stor åbenhed og klar kommunikation er til stede hos de professionelle.

Koordinering af indsatser i forhold til disse familier med særlige behov er en opgave, som er beskrevet i loven, og som kommunen er ansvarlig for. Men erfaringer fra praksis og undersøgelser på området (Ankestyrelsen, 2008 og 2009) har vist, at dette arbejde ofte nedprioriteres eller slet ikke forekommer.

Derfor har projektet taget afsæt i at afprøve koordineringsredskaber med en koordinator udenfor kommunalt regi. Koordinatoren har været en af CAFAs medarbejdere, som har arbejdet under supervision i CAFA.

2.1 Beskrivelse af målgruppen

Projektets målgruppe var som omtalt defineret som familier, som modtog forbyggende foranstaltninger som f.eks. familiebehandling, hvor indsatsen var rettet mod hele familien, og hvor behovet for koordinering kunne tænkes at være centralt for både familien og det professionelle netværk.

I projektet indgår seks familier med forebyggende foranstaltninger af den karakter. De tre andre familier består primært af unge mellem 18 og 23 år, hvor foranstaltningen er forebyggende i forhold til en genanbringelse.

Baggrunden for ændringen i projektets målgruppe og problemstillingerne i den sammenhæng beskrives i følgende afsnit. Først beskrives data om projektets målgruppe, udvælgelsen af den, og hvem der endte med at deltage i projektet. Dernæst problemstillingerne med start af projektet.

2.1.1 Data om målgruppen i projektet

Der har været afholdt koordinerende møder i alle sager i intervaller mellem 3 og 6 måneder i projektperioden alt efter behov. Seks af sagerne er startet midt i projektperioden. 3 sager er ophørt inden projektperiodens afslutning – disse sager har været med i projektet i et år.

Tabel 1: Oversigt over antallet af familiernes professionelle netværk, private netværk samt antal af møder

Målgruppen i projektet	Antal mødedeltagere fra det professionelle netværk	Antal af mødedeltagere fra det private netværk	Antal koordinerende møder i projektperioden
Familie 1	10		7
Familie 2	5		2
Familie 3	7		4
Familie 4	5	2	5

Familie 5	5		7
Familie 6	5		5
Familie 7	7		3
Familie 8	4		6
Familie 9	4		1
I alt	47	2	40

Tabellen ovenfor viser, at der er forskel på, hvor mange fagfolk, der har været repræsenteret i de konkrete koordinerende forløb. Antallet af professionelle varierer fra sag til sag, men i gennemsnit har der deltaget 5 fagfolk i et møde.

Tallene dækker over 12 børn og unge. I tre af sagerne er der tale om familier med unge mellem 16 og 23 år. Alle familier modtager hjælpeforanstaltninger i henhold til Serviceloven og 2 af familierne også i henhold til Aktivloven.

2.1.2 Planlægning af projektet

Projektet blev tilrettelagt således, at metoderne først blev beskrevet og fastlagt. Dernæst blev de medarbejdere i CAFA, som skulle arbejde i projektet, udvalgt. De gennemgik oplæring i metoderne, hvor det centrale fokus var på: koordinatorrollen, herunder mødeledelse og styring af et koordineret forløb, målsætning, konflikthåndtering samt brugerinddragelse.

Derefter blev informationsmateriale til kommuner og samarbejdspartnere udarbejdet og distribueret, og visitering af sager til projektet gik i gang. Der er også gennemført en intern information i CAFA med henblik på visitering af sager til projektet.

2.1.3 Problemstillinger i forbindelse med start af projektet

Det viste sig hurtigt, at det var vanskeligt at rekruttere sager til projektet. Midtvejs var der kun visiteret 4 sager, og dermed var metodeudviklingen på "begynderstadiet". Målet var at have 10 sager i projektet, og derfor blev projektperioden forlænget med et år.

Rekrutteringen af sager til projektet foregik ved, at der blev udarbejdet informationsmateriale om projektet, som blev udsendt til en række kommuner, hvilket

blev fulgt op med telefonisk, skriftlig og/eller personlig kontakt. Videre blev kommunerne kontaktet personligt vedrørende konkrete sager, som CAFA kunne foreslå inddraget i projektet.

I projektet gjorde man overvejelser om disse opstartsvanskeligheder, og hypoteserne gik på to hovedårsager: kommunesammenlægningen med baggrund i strukturreformen i 2007 og en vis afvisende holdning fra sagsbehandlere i forhold til at lægge koordineringen i disse sager eksternt.

Kommunesammenlægningen har sandsynligvis spillet kraftigt ind på projektets mulighed for at få kommuner i tale og til at engagere sig i et projekt af denne karakter. Reaktionen, eller mangel på samme, på henvendelserne fra CAFA var, at der ikke var overskud til at tage sig af denne type henvendelser på grund af problemstillinger og manglende ressourcer i forbindelse med kommunesammenlægningen.

Reaktionerne fra nogle sagsbehandlere var både forbeholdne og direkte afvisende, idet flere gav udtryk for, at de selv ønskede at varetage koordineringsrollen. De syntes blandt andet, at det er en af de funktioner, som de anså som tilbageværende i deres sagsbehandlerrolle, en funktion, som de syntes var klart defineret som deres rolle.

Man havde i projektets igangsættelsesfase haft forventninger om, at tilbud om ekstern koordination i disse sager ville blive opfattet som en støtte og en lettelse for en sagsbehandler – men det viste sig ikke at holde stik. Derfor forsøgte man i projektet at ændre strategi i rekrutteringen af sager ved at understrege og forsikre sagsbehandlerne om, at CAFAs koordinatoreksterne ikke ønskede at fratage sagsbehandleren følelsen med sagen eller udhule sagsbehandlerrollen.

Med baggrund i disse problemstillinger omkring starten af projektet var CAFA nødsaget til at udvide målgruppen i projektet i en vis grad. Det var fra begyndelsen planlagt, at der skulle være tale om forebyggende foranstaltninger hovedsagelig etableret jf. Servicelovens § 52.3.stk. 2 eller 3, idet det forudsattes, at der i sager, hvor hjælpeforanstaltningen var rettet imod hele familien i form af f.eks. familiebehandling, var størst behov for koordination og brugerinddragelse. For at udvide rekrutteringsgrundlaget udvidede man målgruppen i projektet til også at omfatte sager med hjælpeforanstaltninger jf. Servicelovens § 52.3.5 (aflastning) og sager, hvor unge

skulle udskrives fra anbringelse, og hvor en koordination her ville virke forebyggende for en genanbringelse.

Med disse erfaringer og problemstillinger i baghovedet samt udvidelse af målgruppen lykkedes det ud af 26 sager at rekruttere 9 familier, og derved kunne projektet gennemføres. Sagerne skulle have et behov for omfattende koordination, hvilket blandt andet vil sige, at der skulle være et vist antal (3 eller derover) i det professionelle netværk udover familien at koordinere med.

2.1.4 Det professionelle netværk

Det professionelle netværk har i projektet bestået af nedenstående faggrupper. De er primært fra det kommunale system.

- Kommunens sagsbehandler fra børne- og familieområdet
- Kommunens sagsbehandler fra handicapområdet
- Kommunens sagsbehandler fra Jobcentre
- Kommunens PPR psykolog
- Kommunens hjemmevejleder
- Lærere fra kommunens folkeskoler eller specialskoler
- Skoleleder fra kommunens folkeskoler eller specialskoler
- Pædagoger fra kommunens SFO eller klub
- Socialrådgiver fra døgninstitutioner
- Pædagog fra døgninstitution
- Kontaktpersoner (jf. SEL § 52.3.7)
- Støttepersoner for forældre (jf. SEL § 54)
- Familiebehandlere - enten fra kommunen eller private

- Repræsentanter fra Reva-centre
- Pædagoger fra Bosteder – støttfunktion
- Familieplejekonsulent
- Aflastningsplejefamilier

Derudover har der været repræsentanter fra familiernes/den unges (private) netværk, som har haft bisidderfunktion f.eks. en plejeforælder, en ven af familien eller andet familiemedlem.

2.1.5 Lovgivning

Lovgivningen for det koordinerede helhedsorienterede og sammenhængende arbejde på børne- og familieområdet tager udgangspunkt i Retssikkerhedsloven (RTL) og Serviceloven (SEL).

RTL § 4 fastslår, at borgeren har ret til inddragelse og ret til at medvirke i egen sag. Lovteksten lyder således: "Borgeren skal have mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin sag. Kommunen tilrettelægger behandlingen af sagerne på en sådan måde, at borgeren kan udnytte denne mulighed."

Her er altså tale om to niveauer i loven, et relationelt niveau mellem sagsbehandler og borgeren, og et organisatorisk niveau, hvor det er myndigheden, der tilrettelægger sagsbehandlingen (Nielsen og Uggerhøj, 2005). Det vil sige, at borgeren har ret til at medvirke ved egen sag, og dette skal myndigheden sørge for, kan lade sig gøre. Hvordan borgeren skal medvirke i egen sag, giver RTL § 4 ingen retningsanvisning på. Dette er op til den enkelte borger og kommune at afgøre. Her er et koordinerende møde en mulig metode.

I SEL § 46 er formålet med at yde støtte til børn og unge klargjort. Her siges i stk. 2: "Støtten må ydes tidligt og sammenhængende, så begyndende problemer hos barnet eller den unge så vidt muligt kan afhjælpes i hjemmet eller i det nære miljø..."

SEL § 19 stk. 3 siger: "Kommunalbestyrelsen skal sørge for, at den indsats, der iværksættes efter denne lov over for børn og unge med nedsat fysisk eller psykisk

funktionsevne eller med et andet særligt behov for støtte, sættes i sammenhæng med den indsats, der iværksættes over for de samme børn og unge efter anden lovgivning.”

Yderligere siger vejledning om særlig støtte nr. 3 til serviceloven pkt. 27 siger med henvisning til § 19 stk. 3 bl.a.: ”Kommunen skal sikre, at den indsats over for børn og unge samt deres familier, der iværksættes efter denne lov, indgår som en del af den samlede indsats over for børn og unge. Bestemmelsen lægger således op til en samlet indsats, der på tværs af lovgivningen, administrative strukturer og faglige kompetencer skal opfylde det overordnede formål. Dette betyder, at indsatsen efter serviceloven må tilrettelægges i sammenhæng med den indsats, der iværksættes fx efter lov om forebyggende sundhedsordninger for børn og unge og som led i pædagogisk-psykologisk rådgivning efter folkeskoleloven. Der tilsigtes således en styrkelse af det tværfaglige og tværsektorielle samarbejde til gavn for alle børn og unge.” Senere i samme punkt fremgår det: ”Det er ligeledes vigtigt, at begrundelserne, formålet med indsatsen, det forventede forløb samt de konsekvenser, der tilstræbes eller kan forudses, bliver beskrevet, så de er så tydelige som muligt for alle parter.”

I forhold til inddragelse af børn og unge henvises til SEL § 46 stk. 3, hvoraf det fremgår, at barnets eller den unges synspunkter altid skal inddrages og tillægges passende vægt i overensstemmelse med alder og modenhed.

Og i SEL § 46, stk. 4 fremgår det: ”Barnets eller den unges vanskeligheder skal så vidt muligt løses i samarbejde med familien og med dennes medvirken. Hvor dette ikke er muligt, må foranstaltningens baggrund, formål og indhold tydeliggøres overfor forældremyndighedsindehaveren, barnet eller den unge.”

SEL § 47 præciserer yderligere, hvornår borgeren – familien skal inddrages. Her er det fastlagt, at familien skal inddrages i forskellige faser af sagsforløbet i forbindelse med hjælpeforanstaltninger.

Familien skal inddrages på følgende tidspunkter i forhold til hjælpeforanstaltninger, og det præciseres her i:

SEL § 48 – Der skal finde en samtale sted med det enkelte barn eller ung, inden kommunen træffer afgørelse om hjælpeforanstaltninger. Børnesamtalen kan undlades i det omfang barnets modenhed eller sagen karakter taler imod en gennemførelse. Men barnets holdning til foranstaltningen skal tilvejebringes, jf. § 48, stk.2.

Undersøgsfasen - SEL § 50

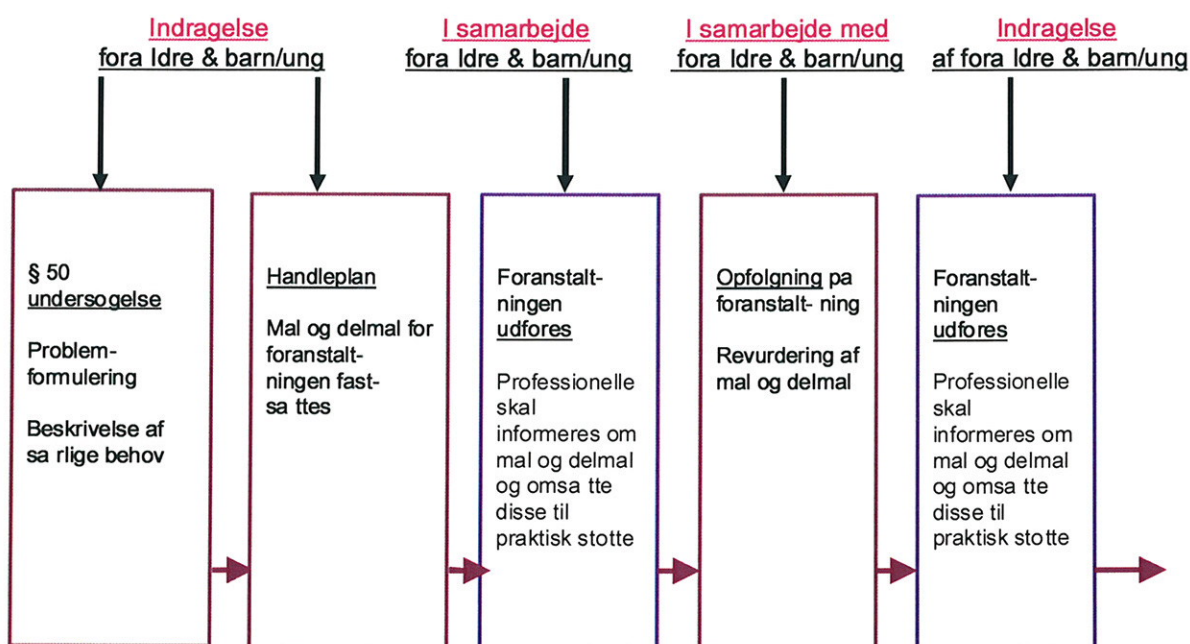
Afgørelsesfasen - SEL § 52, 1 - Dokumentation af, hvorvidt forælderen har givet samtykke til foranstaltningen.

Handleplansfasen – SEL § 140

Opfølgingsfasen – SEL § 70 - revurdering 3 måneder efter iværksat foranstaltning, og herefter med mindst 12 måneders mellemrum. Dette gælder alle foranstaltninger.

I forhold til den koordinerende og helhedsorienterede indsats illustrerer følgende model, hvordan kommunens arbejde, det konkrete sagsbehandlerarbejde, ifølge lovgivningen bør udføres.

Figur 1 - Model over kommunens arbejde fra SEL § 50 til foranstaltning



3 Evalueringsmetode

3.1 Undersøgellesdesign

Formålet med projektet har været en metodeafprøvning og metodeudvikling i forhold til koordinering af forebyggende indsatser overfor sårbare familier. Dernæst at lave en løbende metodeimplementering i de konkrete sager, der indgår i projektet, og til sidst at afslutte med en samlet videns og dokumentationsopsamling, som denne evalueringsrapport er en del af.

I evalueringen er der benyttet en kvalitativ tilgang i form af fokusgruppeinterview i slutfasen med alle implicerede parter i de konkrete sager, der indgår i projektet samt individuelle interview med alle forældre og i enkelte tilfælde unge, som den helhedsorienterede indsats er rettet mod. Derudover er der foretaget observation af tre gruppemøder med koordinatorene i projektet samt foretaget et fokusgruppeinterview med koordinatorene i projektperiodens slutfase. Der er også benyttet dokumentanalyse af de skriftlige dokumenter (referater og dagsordener i de konkrete sager), som indgår som en del af koordinerings- og styringsmetoden.

Samlet er resultaterne fremlagt og formidlet efter endt projektperiode til diskussion med alle ansatte i CAFA som en del af en løbende refleksion og metodeudvikling i det generelle arbejde med forebyggende og behandlingsmæssige indsatser.

Målgruppen for evalueringen har været alle deltagere i projektet: forældre og unge, deres private og professionelle netværk samt koordinatorene.

Metodeudviklingen i projektet har bestået i, at koordinatorene løbende har afholdt møder med fælles refleksion om f.eks. rollen som koordinator, samarbejdet med de kommunale sagsbehandlere og de andre professionelle i koordinationsarbejdet, brugerinddragelsesaspektet, kommunikationsredskaber og mødeledelse.

Denne evalueringsrapport indeholder summen af den indsamlede viden om koordination og styring som metoder i arbejdet med sårbare familier og de analyser, der er fremkommet på baggrund af materialet.

3.2 Interviews

Der er i projektevalueringen valgt to typer af kvalitative metoder med hver deres styrker. Jeg har valgt at gennemføre semistrukturerede kvalitative interviews (fokusgruppeinterviews og individuelle interviews) med en åben tilgang med projektets familier og deres professionelle netværk.

Fokusgruppeinterviewet er valgt, da det er muligt ret hurtigt at indsamle data fra flere personer på én gang på et detaljeret niveau. Dets force er at producere data om sociale grupperes fortolkninger, interaktioner og normer (Halkier, 2005). Desuden har metoden også indholdsmæssigt en styrke, ved at interaktionen i gruppen fordrer ægte og nuancerede data, der også kan virke som kontrol på ekstreme og usande oplysninger. Her kan man kombinere spørgemetode og observation på samme tid. Ulempen ved et fokusgruppeinterview er begrænsningens kunst, da man kun kan stille færre spørgsmål end ved et individuelt interview på grund af antallet af deltagere. Endvidere, at nogen i gruppen kan dominere og derved hindre, at alle erfaringer og perspektiver kommer frem (Ibid:2005)

Alle mødedeltagere er skriftligt informeret om formålet med evalueringen og fokusgruppeinterviewet samt det individuelle interview. De individuelle interview er foretaget samme dag og lige efter fokusgruppeinterviewet. Erfaringerne fra tidligere projektevalueringer i CAFA viser, at det med disse metodiske overvejelser ofte lykkes af gennemføre interview på en hensigtsmæssig måde både i forhold til tidsmæssige aspekter og i forhold til muligheden for at få fat på informanterne.

Alle familier/og unge har sagt ja til at deltage i de individuelle interviews og fokusgruppeinterviews.

Det viste sig at være en brugbar metode at interviewe familierne efter fokusgruppeinterviewet. Min observation ved næsten alle gruppeinterviews var, at de professionelle talte meget og længe og ubevidst "overså" familierne, eller at familierne undlod at give deres mening til kende under gruppeinterviewet. Efterfølgende i det individuelle interview gav familierne alle udtryk for flere nuancer om temaerne i evalueringen, og nogle gav ligefrem udtryk for andre forståelser end de professionelle.

Formålet med evalueringen var at finde ud af, hvordan koordination som metode har fungeret for familierne og det professionelle netværk. Interviewguides for begge typer af interview tager derfor afsæt i at afdække dette spørgsmål.

Temaer for interviewguiden for begge typer interviews:

- Koordinatorrolle og funktion
- Mødevirksomhed (dagsorden og referat som redskaber i metoden)
- Målfastsættelse i det faglige arbejde
- Samarbejdet mellem de professionelle
- Samarbejdet mellem de professionelle og familierne
- Koordination som metode og effekten af den

Analysestrategien for begge interviewformer tager udgangspunkt i en hermeneutisk teoretisk tilgang. Jeg forholder mig overvejende deduktivt til empirien, hvor begreber, mine fordomme og forståelseshorisont og empiri sættes i spil med hinanden, jf. den hermeneutiske cirkel (Gilje og Grimen, 2002). Det betyder, at man som forsker producerer eget datamateriale ud fra, hvad man finder giver mening, og resultaterne er præget af forskerens samspil med det studerede felt. Det er ikke muligt at fortolke en tekst uafhængigt af egen begrebsverden. Jeg forsøger undervejs i arbejdet med empirien at have en induktiv åbenhed i håb om at finde nye spor i forhold til projekts problemstilling.

I samfundsvidenskabelig metodelitteratur er der forskellige diskussioner med hensyn til evaluators placering – nærhed og distance i forhold til et givent undersøgelsesfelt. Diskussionerne går på, om der evalueres i eller udenfor egen praksis (Nielsen og Repstad, 1993), og om hvilken viden der produceres, alt efter om evaluator er velkendt i undersøgelsesfeltet eller ej. Der er fordele og ulemper ved begge perspektiver.

Fordelen ved et "indefra-perspektiv" er, at tætheden med feltet giver adgang til frugtbare data, da man har kendskab til det, der bør trækkes frem i lyset (Hallberg, 2000; Nielsen og Repstad, 1993).

Jeg har et "indefra-perspektiv" på undersøgelsesfeltet i forhold til dette projekt, da jeg er ansat i CAFA som evaluator og dermed på forhånd har kendskab til og tæthed med feltet og organisationens logikker og rationaler. Dette har givetvis gjort mig "blind" i nogle sammenhænge, hvor jeg har taget meget for givet og reproduceret allerede eksisterende forestillinger og fordomme.

Med mit "indefra-perspektiv" har jeg valgt at benytte mig af den viden, som dette giver i forhold til projektets problemstilling til erkendelse af ny viden, som i en hermeneutisk spiral (Gilje og Grimen, 2002).

Undervejs forsøger jeg at være opmærksom på dilemmaerne med "indefra-perspektivet" ved at inddrage relevante begreber og teorier (Nielsen og Repstad, 1993). Jeg forsøger også undervejs i evalueringsprocessen at være eksplicit i forhold til de metodiske og analytiske valg.

4 Koordination som metode

Koordination - hvad betyder ordet egentlig? I nudansk ordbog (Nudansk ordbog, 2007) fremgår det, at ordet koordination betyder samordne eller samkøre. Når man bruger ordet i det sociale arbejde, betyder det ofte i praksis, at man samordner oplysninger - viden om borgeren i det sociale system og systematiserer, samordner og organiserer den konkrete hjælpeindsats.

Projektet her forsøger at finde ud af, hvordan koordination og styring som metode fungerer i konkrete sager med forebyggende indsatser på børne- og familieområdet. Tankegangen bag koordination som metode i dette projekt tager udgangspunkt i en helhedsorienteret forståelse af borgerens hjælpebehov og de indsatser, der skal iværksættes, ligesom brugerinddragelsesaspektet er centralt. Evalueringen tager derfor overordnet udgangspunkt i disse to begreber.

4.1 En helhedsorienterende koordinerende indsats

Den helhedsorienterede koordinerede indsats defineres i projektet, som den proces, der foregår på de koordinerende møder, hvor der arbejdes med at fastlægge mål for hjælpeindsatsen i forhold til familien for samtlige professionelles indsats samt løbende følges op på og justeres på denne.

4.1.1 At arbejde med mål

Det viste sig vanskeligt at introducere en metode til at fastlægge mål. Derfor blev fastlæggelse af mål i de konkrete sager i projektet skabt i en proces, hvor alle mødedeltagerne arbejdede, "som de plejede", men hvor koordinatoren sikrede, at der kom punkter på dagsorden, som nødvendiggjorde, at der blev klargjort mål for den helhedsorienterede indsats. Hvis målene ikke var klare fra starten, forsøgte koordinator at eksplicitere disse gennem dagsorden og referat. Det vil f.eks. sige, at det kunne føres til referat, hvad målet var i den konkrete sag, hvad der var sket med målet siden sidste koordinerende møde, og hvad det nye mål var – og dermed give anledning til fortløbende revidering af mål.

Denne metode blev anvendt, selv om hensigten oprindeligt var, at en formulering af mål for indsatsen skulle ske ved sagens start i projektet. Det viste sig imidlertid hurtigt, at det ikke var ligetil, idet man i mange sager havde arbejdet uden at formulere målene

eksplicit, og mange af deltagerne så ikke umiddelbart noget formål i at ændre på den tidligere måde at arbejde på. Derfor blev den koordinerende metodes idé om opstilling af klare mål for indsatsen fra start til en indirekte målsætningsmetode. Såfremt den koordinerende metode havde været anvendt fra starttidspunktet for iværksættelsen af hjælpeforanstaltningen, ville målsætningen formentlig have været enklere at introducere fra projektets startfase.

Klarlæggelse af mål for indsatsen, som del af den koordinerende metode er meget central og grundlæggende, da alle mødedeltagerne, herunder forældrene – den unge herved får viden om og klarhed på, hvad der arbejdes med, af hvem og hvorfor.

Formålet med klarlæggelse af mål er netop at give alle den samme viden om, hvilke mål der er for det samlede arbejde i forhold til familien – den unge (helhedsorienteret, sammenhængende). I den proces, hvor målene skal klarlægges, gives der plads til dialog mellem det professionelle netværk og familien med henblik på at nuancere mål og de midler, som skal benyttes. I den dialog skal der også gives plads til at afklare eller klarlægge eventuelle uenigheder mellem mødedeltagerne.

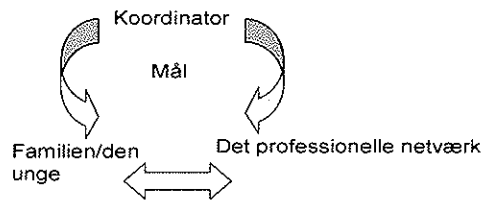
Målene skal have udgangspunkt i den handleplan (SEL § 140), som kommunen skal lægge ud fra de forhold, der er beskrevet i den undersøgelse (SEL § 50), der har ført til beslutning om iværksættelse af den samlede hjælpeindsats til familien/den unge. Mål skal formuleres ud fra, hvad barnets og familiens behov er.

Hvis målene er beskrevet udførligt i handleplanen, vil målsætningen i det koordinerende møde ofte bestå i en afklarende dialog med henblik på en fælles forståelse af disse, og den enkelte fagperson kan i samråd med de øvrige i netværket herefter formulere mål for sit arbejde.

Når målene i en handleplan er mindre udførligt beskrevet, vil målsætningen i det koordinerende møde ofte bestå i at uddybe og detaljere målene, så de bliver forståelige og operationelle, så den enkelte fagperson forstår sin opgave og i samråd med de øvrige i netværket kan formulere mål for sit arbejde.

Nedenstående model illustrer den helhedsorienterede koordinerede indsats og den proces, hvor der foregår målfastlæggelse.

Koordination



4.1.2 Typer af problemstillinger – hvor der skal fastsættes mål

De typer af problemstillinger, der ofte forekommer i forhold til barnet eller den unge, og som det professionelle netværk skal fastlægge mål for, viser sig i projektet at handle om:

- Faglige problemstillinger i skolen
- Udviklingsmæssige problemstillinger
- Sociale – samspil problemstillinger med andre børn og unge eller voksne
- Familiemæssige problemer – forældrenes problemer, der indvirker på barnet
- Sygdom, syndrom, hæmmet udvikling
- Asocial adfærd

Ovenstående problemstillinger skal det professionelle netværk i det koordinerende møde være opmærksom på og kunne formulere en ønsket udvikling for - dvs. at kunne formulere et overordnet mål for indsatsen samtidig med at kunne formulere delmål for det konkrete arbejde indenfor hvert fagområde, der er skridt hen imod/peger hen imod det overordnede mål .

Processen på det koordinerende møde med fastsættelse af mål består i at få informationer fra både familie – den unge og hver fagperson i det professionelle

netværk, således at problemer kan formuleres, og det kan beskrives, hvad hver fagperson og familien – den unge kan gøre i forhold til problemet med henblik på at arbejde hen imod en løsning eller positiv udvikling.

Her fastsættes således mål for hver enkelt fagpersons arbejde med problemet. Fokus i mål fastsættelsen er ikke kun at få skrevet målene ned i referatform, men i højere grad at mødedeltagerne forstår, hvilke mål der arbejdes efter og kan se sin egen indsats som del heraf.

Koordinators rolle i mål fastsættelsen er at få alle mødedeltagernes informationer og synspunkter frem, støtte en stadig nuancering af informationer og synspunkter, samt sikre forældrenes – den unges inddragelse. Det er væsentligt, at forældrene – den unge forstår og accepterer målene – hvorfor det er en væsentlig rolle for koordinator at støtte, at der fortløbende er en åben dialog, så længe forældre – den unge synes at være usikker, uafklaret eller uenig.

Koordinators rolle er ikke at pege på konkrete mål og handlemuligheder eller at opfodre til konkrete løsninger på familiens problemstillinger.

Det er også i høj grad væsentligt for det koordinerende møde, at familiens professionelle netværk accepterer at arbejde efter de fastlagte mål og vægter at arbejde efter at få gjort målene for det konkrete faglige arbejde med familien så klare som muligt. At fastlægge mål for det faglige arbejde kan være en faglig udfordring for mange professionelle. Derfor har koordinаторerne i projektet, såfremt der i kortlægningen og fastsættelse af de faglige mål er opstået problemer, arbejdet ud fra viden og holdninger om følgende:

1. Hvordan kan man bruge de andre samarbejdspartnere i det professionelle netværk som støtte for sig selv i fastlæggelse af mål?
2. Viden om begrebet "nærmeste udviklingszone" (Vygotsky, 1982). Forholdet mellem læring og udvikling hos barnet med voksenstøtte. Læring er forløber for udvikling. Barnet – den unge kan udføre praktiske og mentale handlinger med voksenstøtte, hvorigennem det bidrager til sin egen læring. Støtten skal gives

ud fra barnets aktuelle udviklingszone for at komme til den "nærmeste udviklingszone".

3. Bevidstgørelse af, at man som professionel skal acceptere, at der ikke nødvendigvis er udvikling alle steder på én gang i familien og i forhold til barnet.
4. Er der behov for supervision i det professionelle netværk? Såfremt der viser sig at være behov, kan supervisionen eksempelvis tage overordnet udgangspunkt i spørgsmålet: hvad skal der til for, at jeg som fagperson kan komme videre i mit arbejde med målfastsættelse i sagen.

4.2 Brugerinddragelse

Undersøgelser på børne- og familieområdet (Egelund og Hestbæk, 2003; Jensen, 2009; TABUKA, 2005; Uggerhøj, 1995) har bidraget med viden om, hvad der skal til, for at der kan udvikles et godt samarbejde mellem familien/den unge og det professionelle netværk. De professionelle evne til at vise respekt og lytte til familiens/den unges opfattelse af problemer og forslag til løsninger har vist sig at være vigtig for et godt samarbejde. Betydningen af familiens deltagelse og medvirken i egen sag på børne- og familieområdet giver både bedre resultater for både forældre og børn/den unge og for et godt samarbejde mellem familien og de professionelle. Måden, hvorpå familien bliver mødt, og hvordan de bliver involveret tidligt i egen sag, påvirker hvilke holdninger familien har til de tiltag, som sættes ind senere (Egelund og Hestbæk, 2003).

Brugerinddragelsesaspektet i projektet er defineret som familiens mulighed for at medvirke i egen sag, i den helhedsorienterede koordinerede indsats.

I projektet viser brugerinddragelsen sig ved, at familien/den unge er inddraget i både forberedelsen af det koordinerende møde og i selve mødet. Det vil sige, at familien/den unge medvirker i udformningen af dagsordenen til mødet. Dette er foregået ved, at koordinator i forberedelsen af mødet – ca. 14 dage før mødet afholdes – kontakter forældrene eller den unge, eller efter aftale forældrenes eller den unges kontaktperson, om deres punkter til dagsordenen. Ligeledes kontaktes de professionelle om punkter til dagsordenen. Dagsordenpunkterne kan være store eller små, dette er underordnet. Familien/den unge får på denne måde indflydelse på og medvirker til, hvad der skal

tales om på det koordinerende møde, og formuleringen på selve dagsordenen tager udgangspunkt i familiens/den unges ordvalg.

Brugerinddragelsen i projektet er også i fokus i det koordinerende møde, idet koordinator bevidst og løbende under mødet spørger til forældrene - den unges holdning først, tjekker af med familien/den unge, om der er uddybende spørgsmål til udtalelser og tilbagemeldinger fra de professionelle, og om de har yderligere synspunkter, inden en drøftelse afsluttes.

I afslutningsfasen af det koordinerende møde udfærdiges et udførligt referat. Heri ligger også hensyn til brugerens inddragelse, idet alle synspunkter og tilbagemeldinger skrives ned. Referatet udfærdiges ikke blot i overordnede vendinger eller som beslutninger, idet en vis udførlighed forventes at opfylde det formål, at brugerne (familien eller den unge) skal kunne overskue og forstå indholdet samt skal kunne genkende egne synspunkter.

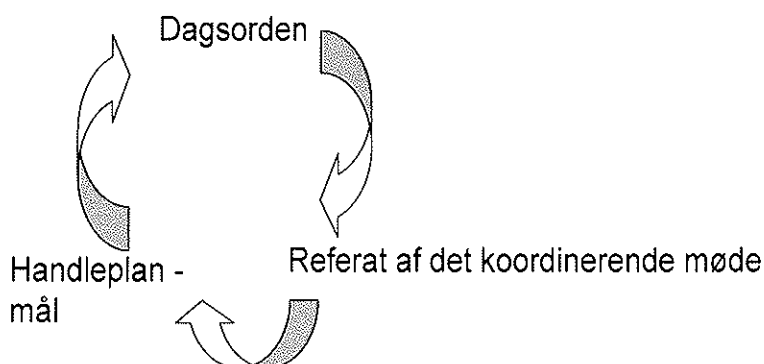
5 Styring som metode

Dagsorden tager udgangspunkt i borgerens behov for samtaleemner – stort som småt. Ordvalget i dagsordenen tager udgangspunkt i familiens valg af formulering, hvilket er helt centralt. Familiens forståelse af problemstillingerne bliver dermed tydeliggjort for det professionelle netværk.

Handleplan/målsætninger – dagsorden – referat er elementer til styring. Samtidig påvirker styringsinstrumenterne hinanden, således at handleplan og mål lægger en ramme for, hvad der kan indeholdes i en dagsorden på et koordinerende møde, at dagsorden naturligt angiver rammen for referatet, og at referatet, som indeholder konklusioner og revurderinger, påvirker og ændrer handleplanen/målene.

Nedenstående model illustrerer dette.

Styringselementer



5.1 Styring med dagsorden og referat

Dagsorden er, som beskrevet, et centralt redskab som styringselement i koordinationen. Dagsorden har det formål at være den fælles referenceramme for, hvad der skal tales om. Som beskrevet i ovenstående afsnit har dagsorden som koordineringsredskab både afsæt i brugerperspektivet og det professionelle perspektiv.

Punkterne på dagsordenen tager altid udgangspunkt i, hvad alle parter ønsker at tale om på det koordinerende møde i forhold til den helhedsorienterede indsats, og er derfor så udførlig som mulig.

Her gives et eksempel på en dagsorden fra projektet:

1. Nyt fra skolen, herunder
 - Status
 - Stillingtagen til næste skoleår
 - Ansøgning om computer
2. Nyt fra klubben, herunder
 - Status
3. Kontaktpersonordning, herunder
 - Status
 - Hvad skal der ske, når nuværende kontaktperson stopper?
4. Økonomi
 - Hvilke udgifter skal xx (forælder) selv betale ift. kontaktpersonordningen?
5. Rollefordeling mellem skole, klub og PPR
6. Aftaler om, hvordan der arbejdes videre, herunder
 - Hvem gør hvad
7. Evt.

Tilsyneladende fremstår denne dagsorden som enkel og ligetil. Men i praksis viser det sig i projektet at være en faglig udfordring for de professionelle, da den netop er udførlig og konkret. Det er ikke overordnede dagsordenpunkter, som mange professionelle er vant til at arbejde efter. En udførlig dagsorden betyder, at de professionelle netværk skal forberede sig på noget bestemt og drøfte konkrete og præcise punkter. Disse har både familien og samarbejdspartnere en forventning om bliver drøftet, da de fremgår af dagsordenen.

Referatet er, ligesom dagsordenen, en fælles referenceramme for, hvad der konkret er foregået på mødet, talt om og besluttet. Referatet er udførligt og hvert punkt beskrevet i detaljen. Det har den betydning, at mødedeltagerne kan genkende dialoger fra mødet, og referatet viser sig undervejs i projektperioden at blive brugt primært af det professionelle netværk som huskeliste – "reminder" om drøftelserne fra sidste møde, og samtidig har referatet fungeret som afsæt til dagsordens punkter til det kommende koordinerende møde.

I projektet har man valgt at adskille referent- og koordinatorfunktionen ud fra den erfaring, at rollen som koordinator kræver stor opmærksomhed på den relationelle proces mellem mødedeltagerne, og at den opmærksomhed kan være vanskelig opretholde, hvis man samtidig skal skrive referat.

Samlet set fungerer dagsorden og referat som koordinerings- og styringsredskaber til fastholdelse af mål i arbejdet. Derudover fungerer de som ramme for mødeledelsen.

5.2 Mødeledelse

Hvad er mødeledelse?

Mødeledelse er en teknik, hvis formål er at styre et møde med fast dagsorden og gennemføre denne indenfor en bestemt tidsramme samtidig med, at alle mødedeltagere kommer til orde og oplever sig hørt.

Model for mødeledelse ser sådan ud:

- Formål med mødet
- Baggrund for mødet
- "Spilleregler under mødet" for mødedeltagerne og mødelederen
- Ny viden, information om problemstillinger, der drøftes på mødet
- Beslutninger samt forventninger til efterfølgende aktiviteter i forhold til den helhedsorienterede indsats.

Mødeledelsesfaserne kan beskrives på denne måde:

Første del af mødeledelsen er at klarlægge målsætningen for mødet. Det vil sige, at koordinator giver mødedeltagerne præcis viden om, hvorfor de er til stede, og formålet med mødet ridses op.

Dernæst læses dagsordenen op og forklares for at give mødedeltagerne information om, hvad baggrunden for punkterne er, og hvem der har ønsket punkterne på

dagsordenen. Der gives mulighed for at gøre ændringer i dagsordenen, hvorefter mødet starter.

Der bør gives tid til den indledende klarlæggelse af målsætningen og indholdet i mødet. Såfremt der er uklarhed eller uenighed om mødets formål/indhold, skal dette afklares, inden man går videre med mødet. Uklarhed og uenighed om mødets formål vil komplicere forløbet af mødet både indholdsmæssigt og samarbejds-mæssigt.

"Spilleregler" for mødet er også vigtige. Det kan være nødvendigt at bruge lang tid på disse i det (de) første koordinerende møder. Det er f.eks. væsentligt, at "spillereglerne" indebærer, at alle kan komme til orde, og at koordinators rolle som mødeleder respekteres.

Under de indholdsmæssige punkter på dagsordenen er koordinators opgave at understøtte, at alle parter kommer til orde.

Koordinatorerne valgte i projektet som nævnt ofte at tage en runde for at give ordet til alle mødedeltagerne. Her startede man altid med familien/den unge først og dernæst det professionelle netværk. Baggrunden for at give familien/den unge mulighed for at "få ordet" først er at tydeliggøre, hvem indsatsen er rettet imod samt at signalere en ressource tilgang til familien/den unge. I projektet viser det sig at have den virkning, at familien oplever sig mere inddraget og bedre behandlet. I forbindelse med afslutning og konklusion på et punkt har koordinatorene brugt samme tankegang ved at lade familien/den unge få det sidste ord.

Som afslutning på mødet er det koordinators opgave at ridse op, hvilke konkrete konklusioner og beslutninger, der er truffet, samt hvilke konsekvenser disse har for det videre arbejde for de enkelte mødedeltagere. Herunder eksempelvis hvilke opgaver en enkelt mødedeltager nu har til næste gang, eller hvilken konkret viden, information mv. der er brug for at indhente til det næste møde.

6 Rollen som koordinator

Koordinatorrollen er helt central. I nedenstående beskrives, hvad der kræves af denne rolle, hvilke forudsætninger og kompetencer en koordinator skal have.

6.1 Kompetencer hos koordinator

Som koordinator kræves der overblik, viden og indsigt i fagområdet. Indsigt i dilemmaerne og grænserne for, hvilke problemer det sociale system kan løse for familien - den unge er væsentlig. Derudover er der behov for følgende kompetencer:

- Kommunikations kompetencer både i forhold til brugerne og det professionelle netværk. Brug af anerkendende kommunikation og kommunikation som metode til at øge ligeværdigheden mellem deltagerne og dermed mindske konfliktmulighederne.
- At kunne rumme og stå i konflikter samt mestre konflikthåndteringsmetoder (eks. mediation).
- Personlige egenskaber som fleksibilitet og autoritet er hensigtsmæssige med henblik på at manøvrere og ændre retning efter behov, som opstår under møderne samt kunne skære igennem i forhold til målet med mødet, punkter på dagsorden mv.
- Viden om positioner og roller og betydningen af rolleafklaringen blandt professionelle.

6.2 At være ekstern koordinator

At komme udefra og uden andel i en konkret social sag gør en forskel. Det er muligt i den position at forholde sig "neutralt" i forhold til indholdet i sagen for dermed at placere sit fokus på relationer, proces og det samarbejde, der eksisterer i sagen.

Som koordinator i en sag er man en "gæst", der skaber sig selv og andre et overblik over sagen/situationen. Det er afhængigt af sagens karakter, hvor omfattende den helhedsorienterende indsats er, og hvor bekymret det professionelle netværk er for barnets eller den unges udvikling. Den centrale opgave i arbejdet som ekstern koordinator er at give mødedeltagerne rum og mulighed for at dele informationer, og at

familiens/den unges holdninger bliver inddraget. Koordinators manglende viden om det konkrete indholdet i sagen kan i sig selv være befordrende for processen, idet koordinator kan bruge sig selv som katalysator i forhold til de spørgsmål og uklarheder, som pågældende selv sidder med i forbindelse med informationer, mål og samarbejde.

7 Projektets teoretiske afsæt

I dette kapitel skitseres kort, hvilke teoretiske indfaldsvinkler projektet er inspireret af. Her er tale om begreber som anerkendelse, magt og roller og positioner i det professionelle arbejde.

7.1 Anerkendelse som fagligt begreb

Anerkendelse benyttes som fagligt begreb og teoretisk ståsted i dette projekt. CAFAs medarbejdere har fra tidligere projekter og hverdagspraksis erfaring med at anvende begrebet i det faglige arbejde.

Anerkendelse er et sammensat begreb og skal i denne sammenhæng defineres som noget, der er bundet til relationer mellem mennesker, her en relation mellem en professionel og en borger. Den professionelle har en anerkendende tilgang til borgeren - forholder sig til borgeren på en bestemt måde, og kommunikerer på en bestemt måde med borgeren og andre tilknyttede til sagen både på mikro og makro niveau. Der er ikke tale om, at der er et lige forhold mellem parterne i forhold til roller og positioner. Alene det faktum, at den professionelle har anlagt en bestemt professionel tilgang til borgeren, angiver et asymmetrisk forhold. Den anerkendende tilgang har imidlertid som grundlag, at selv om roller og positioner er forskellige, har alle deltagerne i samarbejdet lige meget værdi som mennesker i det gensidige sammenspil (Høier, 2005).

Synet på borgeren og samarbejdspartneren er, at borgeren/samarbejdspartneren er "subjekter" med meninger, ønsker og krav i forhold til, hvordan livet/det private eller det professionelle skal leves og problemstillinger håndteres. Den professionelle skal ikke søge indflydelse på borgerens holdninger og valg, men skal respektere disse. Den professionelle skal således grundlæggende anerkende den andens integritet og give udtryk herfor i samarbejdet. Den professionelle bliver derfor udfordret på synet og holdningen til borgeren i forhold til at undgå at lægge pres på borgeren, være bedreviddende om borgerens behov for hjælp og forståelse herfor, eller have en bestemt, udtalt hensigt med beslutninger osv.

I anerkendende kommunikation er lytning, forståelse, accept, tolerance og bekræftelse elementer, der forudsætter hinanden.

I samarbejdsrelationer med flere inddragede samarbejdspartnere er der i den anerkendende tilgang en opfattelse af, at der ikke er én sand virkelighed. Her er nærmere tale om, at man hver i sær bidrager i samarbejdsrelationen med egen erfaring og viden om verden, og sammen undersøges verden i et forsøg på at opbygge ny fælles viden og erfaring. Det er i den nye fælles viden og erfaring, at der implicit er muligheder for udvikling og forandring (Ibid).

7.2 Magt

Magt som begreb i socialt arbejde er i de senere år gennem forskellige publikationer f.eks. Järvinen et al. 2005, Mik-Meyer og Villadsen, 2007 blevet diskuteret, og det er påvist, at der i velfærdsstatens systemer eksisterer magt i de institutionelle logikker i mødet mellem system og borgeren.

Et af de centrale omdrejningspunkter i det sociale arbejde er netop det konkrete møde mellem system og borger – mellem socialarbejder og en familie. Idealet om at anerkende borgeren respektfuldt, ligeværdigt og menneskeligt står i en kompleksitet, hvor der er tale om et ulige forhold mellem socialarbejder og den hjælpmodtagende familie. Et forhold, hvor socialarbejderen også agerer talerør for systemerne og de valgte metoder, og hvor familierne sjældent oplever sig involveret (Uggerhøj, 2005).

I forhold til projektets afprøvning af koordinering som metode er det meget centralt, at alle parter i det professionelle netværk, herunder koordinator gør sig bevidst om dette ulige forhold og synliggør forskelligheden mellem socialarbejdernes og familiernes positioner. Det er ikke den professionelles, her koordinators, opgave at udglatte disse forskelle, men at gennemskue positionerne og videregive denne viden til familien for dermed at udvide dens handlemuligheder.

Magt er indbygget i alle institutioner, hvor det sociale hjælpearbejde udføres. Også selvom socialarbejderen anser sig selv i sin profession som hjælper og igangsætter og har som hensigt, at klienten skal få et bedre liv ved at være i kontakt med det sociale system. Erkendelse af magten i socialt arbejde betyder, at socialarbejderen skal have en skærpet opmærksomhed på, at og hvordan magten også er undertrykkende.

Den franske filosof Michel Foucault (1926-1984) har beskæftiget sig indgående med, hvad der kendetegner magtudøvelse i moderne, liberale samfund. Ifølge Foucault er

magtformen i den moderne velfærdsstat kendetegnet ved at være en skabende magt, der søger at fremelske, opdyrke og stimulere bestemte evner hos borgeren – han bruger udtrykket, at "magten er produktiv " og "viden er magt". Magten er skabende, da den virker ved at gøre individer til – og få individer til selv at gøre sig til – bestemte subjekter (Mik-Meyer og Villadsen, 2007).

Foucault har et skarpt blik for det komplekse samfunds måde at producere viden på, særligt hvordan magt og viden smelter sammen og danner disciplineringsmekanismer til overvågning, kontrol og beherskelse af det moderne individ.

Han taler ikke om magt som en undertrykkelse, tvang eller magt over andre. Hans pointe er, at magten i det moderne samfund ligger i magten til at producere viden, som overtages af andre som objektiv og sand. F.eks. hviler hele vores retssystem på antagelsen om, at der findes en sand virkelighed, og det er dets opgave at finde frem til denne. Den, der har produceret den rigtige slags viden til brug herfor, vinder retssagen. Foucault mener, at viden er disciplinerende, sådan at mennesker, der er sprogligt stærke og har evnen til at få tingene til at se objektive ud, definerer virkeligheden. De holdninger, der er indlejret i institutionens struktur er nært forbundet med, hvad der anses for viden, og dermed hvordan der skal handles konkret i praksis. F.eks. i en sag om en anbringelse af et barn uden for hjemmet: Her findes ingen sand viden om, hvornår eller under hvilke betingelser det er bedst for barnet, at anbringelse foretages. Her må afgørelsen hvile på, hvilken fortolkning af retsregler, institutionens (forvaltningens) menneskesyn, den nuværende socialpolitiske debat (diskurs) på området, sagsbehandlerens faglige erfaringer og holdninger, der kan være under indflydelse af lokale magtinteresser – f.eks. økonomiske. Viden er således ikke noget, som man finder i velfærdsstatens institutioner, det er noget man producerer (Højlund, 2002).

Ethvert samfund præger gennem sine magtinstitutioner afgørende vores opfattelse og holdning af stort set alting. Institutionerne udtrykker det "normale", og der er snævre grænser for hvilke afvigelser, der kan accepteres (Ibid).

Magten er således til stede, også under de koordinerende møder, hvor viden om hvad der er det bedste for familien – den unge produceres. Her er det igen centralt, at koordinator og det professionelle netværk forstår dets eget væsen, og at familiens –

den unges virkelighedsopfattelser kommer til orde og får vægt. At forstå magten er også at erkende, at nogen i det professionelle netværk vil have den institutionelle, legitime magt til at træffe afgørelser i forskellige spørgsmål, og præmisserne herfor skal synliggøres, tydeliggøres og kommunikeres ud til alle, herunder i sær til familien/den unge.

7.3 Rollebegrebet

At der er forskel på de forskellige roller og positioner i et koordinerende møde er også et centralt aspekt. Derfor inddrages også rollebegrebet i projektet med inspiration fra Boje Katzenelson (1994), som skelner mellem rolle og position.

Rolle og position er to sider af samme sag, men ikke identiske fænomener. Da den samme position f.eks. psykolog, pædagog eller dommer kan rolleforvaltes på forskellige måder inden for mere eller mindre konventionelle eller fastlagte normative rammer.

Position er defineret som et sæt eller en struktur af typificerede rettigheder og pligter, som konventionelle eller forskrivende normer er rettet mod en person eller gruppe af personer i kollektivets praktikker (Ibid:142).

Rolle er defineret som det sæt af forventninger og normer, der rettes mod og foreskriver en bestemt adfærdsmåde i bestemte situationer for en person, der indtager en bestemt position (Ibid:143).

Rollen er ifølge Katzenelson afhængig af, hvordan personen udfører den og afhængig af, hvor mange forskellige praktikker han/hun deltager i og hvilken en af dem, den pågældende særligt identificerer sig med og identificeres ved af de andre. F.eks. en typisk "sagsbehandleradfærd" eller "psykologadfærd".

Disse samlede forventninger f.eks. til sagsbehandlerrollen kommer i spil under de koordinerende møder og gør sig gældende i forhold til det professionelle netværk generelt. Derfor er det vigtigt med rolleaflarung og forventningsafstemning for, således at fokus på det koordinerende møde kan holdes på det faglige arbejde for og med familien/den unge.

7.4 Den institutionelle ramme for socialt arbejde

Den institutionelle ramme, hvori det sociale arbejde på børne- og familieområdet udføres, viser sig også afgørende for, hvordan projektets ide og idegrundlag kan afprøves og opleves. Den ramme har vist sig i starten af projektet, og det professionelle netværk omtaler den institutionelle ramme mange gange i interviewene som både en barriere og et vilkår for at kunne inddrage borgeren og udføre sagsbehandling i overensstemmelse med lovgivningen, særligt Retsikkerhedslovens § 4. Uggerhøj og Nielsen (2005) påviser også disse problemstillinger i deres undersøgelse.

Den institutionelle ramme (formel og uformel) er defineret på det overordnede niveau som de økonomiske, politiske og ressourcemæssige rammer, der er besluttet for arbejdet i den enkelte kommune, og på det konkrete sagsniveau handler rammen om ressourcer, procedurer og individualiseret sagsbehandling.

Koordination og styring som metoder prøver indenfor den givne institutionelle ramme i de konkrete børne- og familiesager at få borgerens synspunkter og dermed medvirken i fokus samtidig med, at de professionelle "lægger deres faglige våben frem", som Peter Højlund udtrykker det (Højlund, 2002), så borgeren får mulighed for at tage stilling i egen sag på et informeret grundlag. Det vil i praksis sige, at socialarbejderen giver borgeren information om relevante retsregler, institutionens praksis, interne instrukser og andet fagligt stof, som socialarbejderen skønner relevant i den konkrete sag. Informationen om det relevante faglige materiale kan medføre, at borgeren supplerer med sin redegørelse – og tilfører samtalen nye dimensioner. Følgen er videre, at socialarbejderen ikke entydigt behersker samtalen. Det er endvidere socialarbejderen på institutionens vegne – og ikke socialarbejderen personligt, der søger at bidrage til sociale løsninger ud fra regler og praksis, som han/hun som fagperson har særligt indsigt i (Ibid, 2002:75-76).

Højlund fremhæver, at grundlaget for den gode afgørelse foregår i et oplyst rum, der er skabt af en god dialog mellem socialarbejder og borger. Hvor begge parter har en livshistorie, der konstituerer hans eller hendes identitet. Såfremt tonen og samtalen tager udgangspunkt i borgerens sprogunivers, og samtalen fungerer, kan borgernes livssituation aktivt inddrages og tilføre et fremadrettet perspektiv.

8 Familiernes perspektiv

I dette kapitel beskrives familiernes oplevelse af den helhedsorienterede koordinerede indsats. Analysen er inddelt i temaer, som beskriver familiernes oplevelse af koordinering og styring som metode.

8.1 Familiernes oplevelse af de koordinerende møder

Det generelle indtryk, som familierne efterlader i interviewene er, at det har haft en positiv betydning for dem og den hjælp, som de har modtaget fra kommunen, at der løbende har været afholdt koordinerende møder.

Jeg vil i det følgende uddybe ovenstående, og familiernes og de unges udsagn vil blive inddraget i citatform.

8.1.1 Tidsfaktoren

At være afhængig af et system med mange forskellige fagfolk – et professionelt netværk – kræver, at man som borger og bruger af et social hjælpesystem - bruger tid og kræfter på at overskue og finde ud af, hvem man skal søge hjælp hos i forhold til hvilke problemer, hvilke problemstillinger systemet kan hjælpe med samt, hvilken måde systemet skal kontaktes på. Eksempelvis at det forventes, at der bestilles tid til samtaler eller afholdelse af møder mv., samt at der er forventninger til en særlig adfærd (f.eks. ansøgning, forelæggelse af dokumentation). For mange er det vanskelige vilkår at handskes med.

Familierne og de unge fremhæver generelt, at disse vilkår er blevet nemmere at have med at gøre gennem koordineringen af hjælpeindsatsen.

Tidligere skulle en konkret familie i projektet eksempelvis tage kontakt til tre forskellige instanser (Jobcenter, Reva og Børne-familieafdeling) ved at ringe rundt til dem og finde ud af, hvem der tog sig af hvad og hvorfor. Alene at foretage denne øvelse i at begå sig i systemerne tager lang tid og oplevelsen af, at systemerne er svære at gennemskue, giver målgruppen i projektet mange eksempler på.

En faktor, som alle familier beskriver som "*det værste*", er sagsbehandlerskift, som det udtrykkes her: "*Det værste er, når der er sagsbehandlerskift! Man troede lige, at det*

hele nok skulle gå i orden, og så næste gan, at man ringer, så er vedkommende rejst. Ja, så tænker man, at så bliver der heller ikke noget møde. ”

Derfor har det været en positiv oplevelse for de fleste af projektets forældremålgruppe, at der har været afholdt koordinerende møder løbende alt efter behov.

En familie beskriver det på denne måde: *”Ved at have holdt disse her møder med en koordinator, ja så er mødet blevet til noget. Det har da både sparet mig som forælder og min sagsbehandler tid. Kommunen har da sluppet for en masse arbejde, især hvis mødet blev aflyst.”*

Tid er også en faktor, som har betydning mellem de koordinerende møder og familiens opfattelse af hjælpeindsatsen. Det giver ro og måske mere tro på, at der kan ske en udvikling, og at hjælpen fra kommunen kan gøre en forskel. En ung fortæller her: *”Det betyder rigtig meget for mig, at møderne er på denne måde, for ellers skulle jeg selv ringe rundt til folk. Her ved man, hvornår næste møde er, og at de virkelig vil gøre noget for en, da alle er til det samme møde. Det giver mig ro i min hverdag, at jeg ved, hvornår næste møde er, og hvem der kommer med.”*

En anden familie fortæller om tidsfaktoren: *”Jeg kan kun sige til alle andre, der har møder med kommunen, at hvis man får sådant et tilbud om møder på denne måde, så sig ja, tak. For det er meget bedre, og vi skal ikke hele tiden rende rundt til alle mulige møder. Nu kan vi klare det med et fælles møde ad gangen.”*

8.1.2 Styring af mødet og fastsættelse af mål

Hovedparten af familierne og de unge oplever, at styringen af de koordinerende møder har en positiv effekt i forhold til, at de selv bliver klarere på, hvilken hjælp de mener, der er behov for, og hvilke mål de selv og de professionelle skal arbejde videre med.

En ung beskriver det på følgende måde: *”Jeg ved nu, hvad det er, at der arbejdes hen imod. Der er blevet bedre fokus på mine egne mål, f.eks. at jeg gerne ville flytte hjemmefra, og hvem der kan hjælpe mig med at nå det mål. Og her har møderne haft en stor betydning, fordi så har vi på møderne talt om, hvad der skal til for, at jeg kan bo for mig selv. Hvilke ting, som jeg har svært ved og skal have hjælp til. Det ville have*

taget meget længere tid og været sværere for mig, hvis ikke møderne var afholdt på denne måde.”

En familie beskriver, at tidligere forstod de ikke, hvad der blev talt om på møderne, men nu er der: *”..en, der har ansvaret for dagsorden, og som skal styre mødet. Derfor er det meget godt med en koordinator.”*

Styring af de koordinerende møder handler også om, at man når punkterne på dagsorden indenfor den aftalte tidsramme. Det oplever stort set alle familierne og de unge også som en positiv faktor. En forælder udtrykker det på denne måde: *”Tidligere var jeg altid bekymret for, om vi nåede de vigtigste punkter til tiden, for alle har jo travlt med at komme videre. Men det gør vi nu, og det er jeg meget glad for. Jeg har heller ikke så mange punkter med til dagsorden, fordi jeg nu ved, at de skal nok blive taget op på mødet.”*

8.1.3 At blive hørt og vist respekt som borger i et socialt system

Alle familier beskriver, at de oplever en forbedring i forhold til at blive inddraget som borger i det sociale system med mange forskellige professionelle. For nogle af dem, handler det om, at koordineringen på mødet og den måde, den er udført på, understøtter oplevelsen af *”at blive hørt”* og, at de professionelle viser *”respekt”* overfor dem som hjælpesøgende.

En ung fortæller: *”Fordi jeg føler, at den måde møderne kører på nu, her føler jeg, at jeg bliver hørt ligeså meget som mine forældre, sagsbehandler eller kontaktperson. Og det er fint. Jeg får sagt de ting, som jeg synes er vigtige og får hørt det, som de voksne mener. Hvis ikke jeg var her, ville jeg synes, at det var forkert. Ellers ville det ligesom være indforstået det, som de (professionelle og forældre) sidder og taler om. Jeg er blevet hørt, og det er en god fornemmelse.”*

Et andet og meget centralt tema for alle forældre og unge i projektet er, at alle i det professionelle netværk er til stede og giver tilbagemeldinger til familien eller den unge. Det giver familierne en oplevelse af at have et samarbejde, hvor der ikke *”bliver talt bag om ryggen på dem”*. Det skaber for nogle af dem tillid i det videre samarbejde med det professionelle netværk.

Det udtrykkes på følgende måde: *"For mig er det vigtigt, at alle er med fra starten af, og at mødet ikke starter før, at jeg er kommet. Det har jeg prøvet, og så har jeg ingen tillid til dem mere. Så bliver jeg hellere væk fra møderne. De voksne taler altid hen over hovedet på mig. Derfor skal de ikke tale om mig uden, at jeg er til stede."*

For andre handler det om, at det skaber mere klarhed og overblik over det professionelle netværk, som det udtrykkes her: *"Det betyder meget, at alle er med, for så går man ikke og spekulerer på, hvem det er, der skal med til næste møde. Så tænker man ikke så meget på det i hverdagen og mellem møderne. Nu ved man, hvad hun, f.eks. sagsbehandleren fra Jobcentret laver, og hvad hun er der for."*

Alle familierne i projektet giver udtryk for, at det primære for dem er, at alle fra det professionelle netværk er til stede med det formål at videregive informationer til dem om hjælpeindsatsen. På den måde oplever de sig som borgere - i et til tider uoverskueligt socialt system - behandlet med respekt. En enkelt familie giver direkte udtryk for, at: *"hjælpen er blevet bedre, da jeg har bedre samarbejde med dem alle sammen, også selvom jeg fortsat er bekymret for min datters fremtid."*

8.1.4 Dagsorden og referat

Dagsordenen på de koordinerende møder har også en vigtig symbolsk betydning for de fleste familier. Kun to ud af de 10 familier oplever ikke, at dagsorden har betydning for dem på møderne. De resterende 8 familier fortæller samstemmende, at dagsorden f.eks. betyder, at: *"nu oplever jeg, at mine synspunkter kommer frem."* eller som det her udtrykkes: *"Det er utroligt rart, at jeg ved, 14 dage før mødet skal holdes, at der kommer en dagsorden ud, hvor mine punkter også er på. Dem har jeg jo så forinden forberedt sammen med min støtteperson."*

En forælder giver endda udtryk for, at dagsordenen betyder, at hun bliver mere *"tryk ved at skulle gå til møde på kommunen. Det er utrolig rart på forhånd at vide, hvem der byder ind denne gang. Så kommer der ikke noget bag på mig. For mig er det vigtigt, at det hele kører som planlagt og efter denne struktur. Alle bestemmer, hvilke emner der skal på, og det, at man kan gå herfra med en ny tid, giver mig ro, for så går man ikke i det uvisse og venter på en ny tid."*

Referatet betyder mindre for mange af familierne. Mange af dem fortæller, at de kan huske fra gang til gang, hvad der er talt om til møderne, og mange af papirerne fra kommunen kommer ofte til at ligge i en bunke – nogen gange uåbnet. En familie fortæller, at årsagen til, at de ikke åbner brevene fra kommunen, selvom det er et referat fra et møde, hvor de selv har været til stede, og det er gået fint, er, at de har meget dårlige erfaringer med den slags papirer. De fortæller, at *"der står altid noget dårligt om os."* En anden familie reflekterer over, at referatet kun er til for de professionelles skyld, så *"sagsbehandleren kan huske, hvad der er sket og skal gå videre med tingene i kommunen."*

Mange af familierne læser altså ikke referatet. De har heller ikke behov for det, for at huske næste mødedato.

8.1.5 Koordinatorrollen

Det generelle indtryk, som familier efterlader i interviewene, er, at de har oplevet det meget positivt, at der har været løbende koordination i deres sag. Det hænger også sammen med koordinatorrollen og den måde, som rollen har været udført på.

Nogle af familierne udtrykker det på følgende måde: *"Jeg synes, at det er blevet nemmere at gå til møde, efter at der har været koordinator på."* og *"Koordinator har været utrolig god til at tale om emnerne, møderne har været struktureret, og havde jeg et problem, ville jeg have taget dem op ved disse møder, fordi jeg ved, at det ville blive taget på dagsordenen."*

Andre har oplevet og vægter, at koordinator har sørget for, at man har fået flere informationer om sagens gang end tidligere. Koordinator har *"taget hensyn til mine synspunkter"*. En ung fortæller, at *"koordinator spørger lidt mere ind til de synspunkter, som kommer frem – også så vi andre forstår det helt, hun "graver" ligesom lidt videre. Nogen gange er det som om, hun kan læse mine tanker, og så spørger ind til de andre ting, som jeg måske kan være i tvivl om."* Her er ingen tvivl om, at mange af familierne føler sig godt forberedt før mødet af koordinator, og under møderne opleves koordinator ligefrem som en støtte til at være til stede blandt det professionelle netværk.

At få svar på sine spørgsmål, at blive lyttet til og taget hensyn til er nogle af de meste centrale udtalelser, som de fleste familier i projektet hæfter på, når de bliver spurgt om oplevelsen af koordinationen.

To af familierne giver udtryk for, at koordinationen har betydet, at deres sagsbehandler koncentrerer sig mere om dem under mødet. F.eks. udtrykkes det: *"Hun er ligesom mere min sagsbehandler, da hun lytter mere til, hvad jeg siger end tidligere, hvor hun sad og skrev det meste af tiden under møderne."* Det kunne tyde på, at sagsbehandlerrollen for nogen familier er blevet tydeligere og bliver opfattet på en mere positiv måde.

To af ti familier oplever ikke, at koordinatorrollen har haft betydning for dem. De ville alligevel have taget ting op på møderne, koordination eller ej. En af dem fortæller, at *"jeg er ikke vild med at gå til alle disse møder med kommunen, så derfor har det (koordination) ikke betydet det store for mig. Jeg skal nok sørge for at sige min mening uanset hvad."*

9 Det professionelle netværks perspektiv

Det følgende kapitel handler om det professionelle netværks perspektiv i forhold til koordination og styring som metoder. Analysen er inddelt i nedenstående temaer.

9.1 Koordination som metode

Jeg har tidligere via Nudansk og Synonym ordbogen forsøgt at definere koordination som begreb (definition: samordne eller samkøre). De interviewede professionelles forståelse og uddybning af begrebet, kan beskrives således: At systematisere information fra mange professionelle, at skabe overblik, at følge op, at finde ud af hvilken hjælp familien har brug for, at styre en sag.

Mange fra de professionelle netværk giver udtryk for et stort ønske om, at der kan skabes overblik i en kompliceret social sag med mange professionelle involveret, fordi det ses som en forudsætning for at udføre et velkvalificeret arbejde overfor en sårbar familie.

I de følgende afsnit vil ovenstående blive uddybet og udsagn fra det professionelle netværk vil blive inddraget i citatform.

9.1.1 Kvalificering af det faglige arbejde

Koordination opleves som *"en speciel indsats"* og opleves at give det faglige arbejde *"noget ekstra"*. Det kan være svært som myndighed at imødekomme en familie, som på grund af sociale og psykiske vanskeligheder f.eks. ikke udtrykker sig klart, eller spørger om de samme ting igen og igen, eller hvor vrede og frustration fylder meget. Særlig vanskeligt kan det være i sager, hvor der er mange fagfolk fra forskellige systemer involveret. For mange sagsbehandlere i en travl hverdag opleves det ofte, at overblikket over sagen mistes, hvorfor langsigtet planlægning og beslutninger ofte erstattes af kortsigtede handlinger, som ofte sker i hast, fordi der opstår akutte behov eller i situationer med tidsnød. De kortsigtede handlinger og beslutninger mødes ofte med kritik af samarbejdspartnere, og en dårlig samarbejdscirkel kan igangsættes.

En sagsbehandler forklarer her, hvad koordinationen har betydet for det faglige arbejde: *"Da der kom koordinator på, så blev der en meget større struktureret skriftlighed. Jeg syntes, at jeg druknede i sagen, da sagen var stor, og der er mange*

personer involveret. Koordinationen betød, at der kom struktur i sagen, og det blev overskueligt for mig, som ansvarlig sagsbehandler. For det første kunne jeg være til stede ordentligt til møderne, og for det andet var det en lettelse, at der var en anden, der havde ansvaret for dagsordenen, selvom vi lavede den i samråd. Men de havde ligesom ansvaret for dagordenen og tog referat af møder og kunne gennemgå punkterne bagefter, så vi var enige om, hvad der skulle arbejdes med bagefter, og det gjorde det meget, meget mere overskueligt for mig. For jeg kunne ligesom begynde at se nogle linjer i det. For ellers var jeg jo optaget af, om hun (forælderen) ikke havde sagt dette ved et tidligere møde, og nu siger hun det igen, igen. De notater, som man får lavet, når der er sådan et kaos i den her sag, ja er ikke nemme at overskue. Ja, koordinationen har helt klart gjort en kæmpe positiv forskel for mig i mit arbejde.”

I tre af sagerne giver det professionelle netværk udtryk for, at koordinationen har medført, at der er blevet lavet andre mødefora, hvor det er relevant at drøfte dele af familiens problemstillinger. Koordinationen har betydet et bedre overblik i disse mindre fora, og at der her løbende arbejdes med de mål, der er fastsat, frem til det næste koordinerende møde. Som en institutionsleder udtrykker det her: *”Det giver bare større tilfredsstillelse og arbejdsglæde, da man kan nå familien og barnet på en helt anden måde. Nu samler vi informationer sammen i stedet for som tidligere, hvor vi brugte tiden på at ringe til hinanden om alt muligt. Koordinationen har betydet ro i sagen og en stor arbejdslettelse.”*

Mange fra det professionelle netværk mener, at samarbejdet mellem de professionelle er blevet udbygget og forbedret. Oplevelsen fra de koordinerende møder er, at *”nu går vi ikke sure og frustrerede herfra som tidligere, fordi vi ved, at det kører, som det skal, og det er tydeligt nu, hvem der gør hvad i sagen.”*

Koordinationen betyder ro og stabilitet i et samarbejde i en sag med mange forskellige fagfolk, fordi - som en fra det professionelle netværk her – en pædagog fortæller: *”Det gør en forskel på disse møder fra tidligere, da der her er en fast tovholder, en fast ordstyrer og en fast referent. Det betyder, at møderne foregår efter samme procedure, og det giver ro i sagen for os alle. Og vi kommer hele vejen rundt om alle problemstillinger, der er tid og plads til det på disse møder.”*

Koordinationen har videre betydet, at de spørgsmål, som familien og de professionelle har haft til den bevilgede støtte mv., bliver rettet det rigtige sted hen i det kommunale regi. Det opleves af både familierne og de professionelle at være en effektivisering. En støtteperson fortæller: *"Der har været stort behov for at finde ud af, hvor man går hen med familiens spørgsmål, og tidligere kom disse spørgsmål til mig som støtteperson, og jeg forsøgte at tage ansvar, hvilket egentlig ikke er min opgave, men efter disse koordinerende møder, er det blevet lettere for min opgave i sagen, da familiens spørgsmål er blevet stillet til de rigtige fagfolk. Det er tidsbesparende og langt mere effektivt for alle parter. I den sidste ende er familien blevet gladere for hjælpen, hvilket i den sidste ende også må have en positiv betydning for barnet."*

9.1.2 Tidsfaktor

Mange i det professionelle netværk oplever koordinationen som en lettelse og tidsbesparende, da koordinator systematiserer det professionelle netværks kalendere. At træffe aftaler, der passer i de mange kalendere, er en "tidsrøver" i en travl hverdag i kommunerne, selvom der er it-systemer, som understøtter denne del af sagsbehandler arbejdet. En sagsbehandler fortæller, at hun gætter på, at hun i en sag med gennemsnitligt 7 mennesker involveret pr. møde *"sparer mindst 2 timer hver gang, der skal laves en kalenderændring. Derudover går der tid til at udarbejde dagsorden. Selv om det ikke tager lang tid, skal man alligevel høre de forskellige parter involveret. Referatet har også været en stor hjælp og tidsbesparende med punkter, der skal samles op til næste gang. Så ja, koordinationen har sparet mig megen tid i denne sag."*

En anden sagsbehandler siger: *"Jeg kan bedre være til stede på mødet uden at skulle tænke på samtidig at skulle lave referat og styre mødet med mange mennesker involveret. Her kommer der et referat, med opfølgningspunkter, som jeg lige kan gå ind og skrive i min journal, hvilket er meget tidsbesparende og en god fornemmelse. Jeg føler mig klædt godt på til det næste møde, da jeg ved, hvad der skal følges op på. Nu skal jeg ikke bruge tid på at ringe rundt inden næste møde."*

Idet der fra start er meldt et bestemt mødetidsrum ud med en fastlagt dagsorden, ser det ud til at møderne er blevet mere effektive.

F.eks. har koordinationen i en konkret sag betydet, at *"et tre timers møde med 12 mennesker er kortet ned til 2 timer og nogle gange til 1½ time, og sidste gang gik vi før*

tid, så der en struktur, der bliver lagt ned over mødet, der gør, at det bliver til at holde ud at være så mange fagpersoner udover familien til mødet.”

9.1.3 Samarbejdet er styrket

En af effekterne af koordinationen er, at samarbejdet mellem forældre og professionelle samt mellem de professionelle styrkes. En af de professionelle siger: *”Ja, jeg har hurtigere fået etableret et godt samarbejde, hvor forælderen føler sig hørt og taget seriøst og husket, som det forælderen siger. Samarbejdet er blevet hurtigere og derfor bedre på en intensiv og indfølelse måde.”*

En anden professionel udtaler: *”Samarbejde skal man jo under alle omstændigheder, men jeg oplever, at jeg bedre har kunnet gå ind i dialoger med de andre fagfolk, så samarbejdet er med koordinationen blevet styrket.”*

I nedenstående citat kan måske findes en forklaring på, hvordan det kan være, at koordination kan virke styrkende på samarbejdet. Når koordinator sikrer, at alle mødedeltagere kommer til orde og sørger for at få deltagerne til at uddybe informationer og holdninger tilstrækkeligt, så bliver der en bedre dialog - og dermed en grundlæggende bedre forståelse af hinandens sprog og udtryksmåde. Som en fra de professionelle netværk udtaler: *”Pædagogprog og forældresprog er ikke altid lig hinanden. Dette løsner koordinationen op for, og har stor betydning for den dialog, som et samarbejde med familien og de andre samarbejdspartnere bygger på. Selvom dialogen er god nu, kan det sagtens tænkes, at den kan komme på prøve i den her familie på et eller andet tidspunkt, da sagen er kompliceret og bekymringen for barnet stor.”*

9.1.4 At arbejde efter mål

Koordinationen har for nogle professionelle givet mere tydelighed i forhold til, hvilke mål, der arbejdes hen imod. En sagsbehandler fortæller: *”Dagsordenen har været med til at understrege og klarlægge de mål. Det skulle have været gjort alligevel, men med koordinationen bliver det mere tydeligt. Alle hører det samme, informationen blive skrevet ned, alle kan læse det og alle ved, at der bliver fulgt op på det næste gang. Man er ikke usikker på, hvem der gør hvad, for det står der. Der var større usikkerhed om det tidligere i denne her sag”.*

9.1.5 Dagsorden og referat som styringsredskaber

Dagsorden og referat bidrager til bedre forberedelse til møderne. Når alle er bedre forberedte, bliver mødets forløb mere effektivt og indholdet får mere kvalitet. Det vil sige, at det faglige arbejde kommer til at hænge bedre sammen. En professionel siger, at der bliver tale om et *"mere fremadrettet møde, da der er nogle procedurer, der bliver tydeligere. Jeg forbereder mig på en bestemt måde, da rammen (dagsorden og referatet) bliver iscenesættende for mit arbejde. Alle gør, som det forventes af dem, da det fremgår af dagsorden, og det har stor betydning for det videre arbejde med barnet."* Udsagnet er meget rammende for det samlede indtryk, som mange fagfolk i interviewene giver på spørgsmålet om, hvilken betydning en udførlig dagsorden og referat har for det konkrete arbejde i sagen.

Referatet har fungeret som en stor hjælp for mange i det professionelle netværk. En sagsbehandler beskriver det på følgende måde: *"Det, der er godt, er, at koordinator kun koncentrerer sig om referatet, og der kommer detaljer med. Referatet er godt, fordi det er så udførligt. Jeg synes tit, når du laver dit eget referat, så laver du ord eller små sætninger, som du godt vil bygge på. Når du så kommer hjem og er presset, så bliver det kortere, og du får ikke detaljerne med. Detaljerne betyder f.eks., at du får følelsesmæssige ting med om, hvordan forældre og barn har reageret. Jeg synes, det er en vigtig viden til næste gang, når jeg er sammen med familien. Jeg synes også, at det er vigtig viden til en sag, der skal gå videre til en anden kommune. Det har jeg det godt med. Det betyder også, at når jeg skal tale med forælderen næste gang, har jeg et bedre grundlag for at tage de snakke, således at forælderen kan opleve sig hørt og anerkendt og taget seriøst."*

Det har en god effekt på møderne, at dagsorden er detaljeret, og at den kommer ud i god tid før mødet. En sagsbehandler fortæller her, at det giver *"overblik og en sikkerhed, da man ved, hvad mødet går ud på. Det giver et godt møde. Så kommer jeg til møderne med en "god tid på mig". Det giver mig ro og frihed i forhold til min sagsbehandlerrolle."*

Dagsorden og referat giver mange i det professionelle netværk overblik og struktur. Denne struktur, fortæller mange fra det professionelle netværk, har *"bare fungeret rigtig godt."* Strukturen er med til at holde fokus på det faglige arbejde og en positiv

oplevelse af, at arbejdet er mere målrettet. Det udtrykkes på følgende måde her: *"Det giver den fornemmelse af, at det var et ordentligt og godt møde, fordi man når dagsorden, og den fornemmelse har man også bagefter sådant et møde. Og efterhånden har vi i projektet vænnet os til at være disciplinerede til at overholde dagsordenen."*

9.1.6 Koordinatorrollen

At skulle styre en sag og samtidig have overblik over de forskellige professionelle og familiens interesser og synspunkter er en faglig udfordring i en kompleks sag med mange problemstillinger. Derfor er koordinatorfunktionen central og en vigtig del af at kunne arbejde som sagsbehandler på børne- og familieområdet. Mange sagsbehandlere fra det professionelle netværk er bevidste om koordinatorrollen, men fortæller også om dilemmaerne i forhold til denne rolle. En sagsbehandler fortæller her:

"Koordinator har taget sin styrerolle, hvilket har været rigtig godt i denne sag. Jeg synes, at der er en tendens til i sager med mange fagfolk, at så snakker man meget, og så ryger det lidt ud på et sidespor, og så synes jeg, at man snakker videre om noget, man egentlig er landet på f.eks. om en beslutning eller konklusion. Her synes jeg, at koordinator har været vidunderlig god til at sige, at vi skal holde os til det her punkt nu, og nu skal vi gå videre til det næste. Hun tjekker af om der er nogen, der har mere at tilføje ellers går mødet videre. Den struktur og den opsamling, hun har lavet, har jeg virkelig nydt. Fordi jeg synes tit, at sådan nogle møder kommer til at fylde mere, end de behøver. Som sagsbehandler oplever man det dilemma, at det kan være svært, da man dels gerne vil have et godt samarbejde, og dels gerne vil have så meget at vide som muligt, at være den, der ligesom styrer de andre faggrupper, som synes, at de har masser at sige. Sådan en neutral person, der tager styring på mødet, synes jeg har været et utrolig dejligt fortrin. Det har jeg haft det rigtig, rigtig godt med."

Udsagnet viser noget om, at der i det tværfaglige samarbejde er stort behov for styring, og at det er nødvendigt, at der er nogen, der påtager sig autoritet ift. de andre fagfolk. At påtage sig autoritet kan være svært, når man selv er en del af sagen. Samtidig skal den, som koordinerer, forholde sig til, hvordan autoritet skal varetages og vises. Det udtrykkes på følgende måde af en fra de professionelle netværk: *"Koordinator har i denne sag vist, at hun er et meget roligt menneske, kigger personerne, der taler, i*

øjnene, nikker anerkendende og i forhold til forælderen hele tiden tjekket af med hende, om hun har forstået det, der blev sagt af os andre. Når man skal have det overblik, kræver det også noget andet end almindelige mødeledere, som kan være firkantet. Her i denne rolle kræver det, at man er rummelig i sin tilgang. Det har været i denne sag rigtig, rigtig vigtigt."

En anden fra de professionelle netværk siger det på denne måde: *"Koordinator samler møderne op, forholder sig til dagsorden på en god og ordentlig måde, tager den rolle, at nu går vi gang, og mødet starter. Det betyder slut med "small talken", som vi alle har en tendens til. Man skal være en person, der tager en myndighed på sig i sådant et stort forum på en god måde, så man får alle med. Det kræver indsigt, og at man er empatisk myndighed."*

Og en tredje fra de professionelle netværk udtaler: *"Hun har en neutral rolle, som gør, at hun ikke på samme måde i disse sager har noget følelsesmæssigt hængende på sig. Derfor kan hun lettere skære igennem både overfor de professionelle og familien."*

9.1.7 At have en ekstern koordinator på sagen

Som tidligere beskrevet i rapporten var det vanskeligt at få sager ind i projektet bl.a. fordi, at det var svært at få sagsbehandlere til at "afgive" koordinatorrollen uanset, at mange af de udtalelser, der er fremkommet i interviewene og generelle erfaringer afdækker et meget stort behov for en bedre koordinering end mange sagsbehandlere har mulighed for at overskue og få tid til. Når sagsbehandlerne er gået ind i projektet og har oplevet en ekstern koordineringen i sagen, har de i flere tilfælde revideret deres holdning. En sagsbehandler fortæller her: *"Jeg kan godt følge, at det er svært at fragive sig den tovholderrollen på møderne, men jeg synes bare ikke, at det har været det i denne her store sag. Her har jeg oplevet det rart, jeg har ikke givet afkald på rollen, men i stedet oplevet det som en støtte for mig til at være en myndighedsperson, der også kan involvere sig. Det har været en lettelse og en god hjælp."*

En anden sagsbehandler vil ikke være nervøs ved ekstern koordinering i fremtiden: *"Jeg kunne godt forstille mig, at i sager med mange involverede, at det er positivt med en sådan styring. I andre sager med få involveret kan jeg selv klare det. Det ville jeg aldrig være nervøs for i andre sager. Koordinationen har givet overblik både for mig og*

familien. Forældrerens liste til møderne og frustrationerne er blevet meget mindre. Det giver ro og et meget bedre samarbejde, og familien oplever sig bedre hørt. ”

Medvirkende til, at sagsbehandlere kan revidere deres holdning til ekstern koordination er, at koordinator ikke går i konkurrence med sagsbehandler om styring af indholdet i sagen. Koordinators rolle er som nævnt tidligere at koordinere og styre møderne – altså styre processen – ikke indholdet, hvorfor sagsbehandler bevarer sin autoritet i sagen og sin myndighedsudøvelse. En sagsbehandler udtaler: *”Jeg oplever ikke, at jeg er blevet frataget styringen, da jeg jo hele tiden er med i sagen. Det er mere, at der er en anden, der tager ansvaret for styringen af møderne, og jeg kan være mere tilstede på en anden måde. Jeg kan være meget mere lyttende og være med til at tage fat i nogle punkter, vise omsorg for forælderen. Og jeg har ikke hele tiden skulle koncentrere mig om at skrive ned, og hvem der nu lige styrer dagsordenen. Så for mig er det noget med at være meget mere tilstede, og kan involvere dig, fordi du er sluppet for hele tiden at skulle huske at notere ting ned. ”*

9.1.8 Konfliktforebyggelse og konflikthåndtering

Det antydes i mange af udtalelserne ovenfor, at det, at koordinator er udenfor stående ift. sagen, er konfliktforebyggende. Når koordinator sikrer, at alle kommer til orde og forældrene – de unge, føler sig hørt, så forebygges konflikter, som baserer sig på frustration og vrede over manglende respekt for den enkeltes synspunkter og behov for plads. Men også konflikter og vrede, som kan opstå i forbindelse med følsomme emner kan nogle gange forebygges ved, at koordinator formulerer spørgsmålene frem for mødedeltagerne. Koordinator kan til dels stille spørgsmål på en mere neutral eller nysgerrig måde end mødedeltagerne ofte ville kunne, og et følsomt spørgsmål fra koordinator vil i mange situationer ikke blive opfattet som havende samme ”bagtanke”, som det kan opfattes at have, hvis samme spørgsmål stilles af en mødedeltager. En professionel siger: *”Det er klart en fordel, at koordinator kommer udefra, da hun ikke har nogen relation til os andre. Derfor kan koordinator tage følsomme ting op på et møde, og da hun er udefra, bliver det meget mere let, og så får vi talt om det også, selvom disse ting kan være konfliktfyldte. Hun sidder ikke fast i en alliance eller en konflikt med nogen af os.”*

10 Dilemmaer i forhold til brug af metoden

Ud fra ovenstående udsagn, både fra familierne – de unge og deres professionelle netværk, viser det sig, at koordinering og styring som metoder har en overvejende positiv effekt. Effekt defineret som en positiv og fremadrettet oplevelse af, at den helhedsorienterede indsats bliver mere målrettet med brug af disse metoder.

Men er der dilemmaer i forhold til den positive oplevelse af brug af metoderne i det forebyggende arbejde – og hvilke barrierer er der i forhold til at styre efter mål og idealet om brugerinddragelse?

I evalueringen beskrives dilemmaerne i brugen af metoden på følgende måde af en fra det professionelle netværk: *"Ja, disse koordinerende møder er meget informative og oplysende, da vi er mange tilstede, der alle får talt sammen og hørt, hvordan det går. Det er meget professionelt med et firma udefra, der udarbejder en flot dagsorden og referat. Men sådan kan vi ikke gribe det an i den forvaltning, jeg kommer fra, det har vi ikke ressourcer til. Metoden lægger op til, at der skal handles og giver derfor også familien og de andre rundt om bordet en forventning om, at nu skal der ske noget, og at vi andre gør noget. Men jeg kan jo ikke skubbe denne her familien foran i køen, da der står 20 andre på venteliste, der også har brug for hjælp."*

Her er altså tale om, at selv om metoden giver en positiv effekt og dermed også forventninger i den konkrete sag til, at der skal handles, sættes der institutionelle grænser i det sociale system både ressourcemæssigt og politisk for handledelen.

At der også er grænser for brugerinddragelsen, viser nedenstående citat. Selvom langt de fleste individuelle interview og mine observationer viser, at familierne og de unge har oplevet sig hørt på en god måde, oplever brugerne fortsat, at det er det professionelle netværk, der har definitionsretten til forståelsen af problemerne i familien og dermed også "magten" til at bestemme, hvilken hjælp familien skal tilbydes. Eksempelvis fortæller en familie, at de føler sig *"hørt på en god måde, men jeg synes ikke, at alle rundt om bordet forstår os og vores situation rigtigt. Koordinationen er klart en hjælp for de professionelle, men ikke for os. Vi skulle jo være kommet til mødet alligevel. Men det sparer helt klart sagsbehandleren for en masse tid."*

En ung fortæller også, at det opleves, at det professionelle netværk "ser på mig på en bestemt måde, og det er jeg nødt til at underlægge mig. Sådan er det bare."

Som nævnt i et tidligere afsnit, er der nogle grundlæggende magtstrukturer i samfundet, herunder også i det sociale arbejde. Det er nødvendigt at erkende, at en konkret anvendt metode ikke kan løse problemer og konflikter, der bygger på disse magtstrukturer.

Det er også et relevant spørgsmål at stille, om metoden virker positivt for familierne og de unge, alene fordi det professionelle netværk - via hjælp via koordinationen - er mere anerkendende i forhold til dem som borgere, og at styring efter mål i sagen er mindre betydningsfyldt.

Et tredje aspekt er, at det professionelle netværk, også ved brug af denne metode, må acceptere, at der er grænser for, hvad familierne vil fortælle om deres oplevelse af problemstillingerne, selvom der implicit i metoden lægges op til at alle, også familien, skal bidrage med information og synspunkter. Det gælder særligt i de konkrete sager, hvor der er bekymring for barnet eller den unge i hjemmet, og der er tvivl om, hvorvidt den forebyggende indsats er den rigtige i forhold til barnets/den unges udvikling. Her kan det koordinerende møde ikke nødvendigvis afdække, hvordan barnet/den unge har det. Her skal der suppleres med andre møder eventuelt mellem sagsbehandler og familien alene og/eller andre metoder til.

11 Konklusion

Jeg har i denne evaluering gennem analyse af kvalitative interviews med familier/unge og deres professionelle netværk belyst, hvordan de oplever koordinering og styring som metoder i det forebyggende familiearbejde, samt hvilke faktorer der er afgørende for, om metoden har en effekt. Effekt defineret som en positiv og fremadrettet oplevelse af, at indsatsen er målrettet og indeholder et udviklingsperspektiv.

Samlet set viser resultaterne i dette projekt, at koordinering og styring som metoder i det forebyggende sociale arbejde på børne- og familieområdet har en positiv effekt for både de professionelle og familierne. I nedenstående uddybes de faktorer, der gør sig gældende for henholdsvis de professionelle og for familierne.

11.1 De professionelle perspektiv

For de professionelle netværk handler effekten om, at koordinering og styring som metoder indeholder tidsbesparende, rolleafklarende, sammenhængende og udviklende faktorer.

Den tidsbesparende faktor består i, at man på det koordinerende møde har samlet alle de relevante fagfolk, der arbejder med hjælpeforanstaltninger i forhold til familien, og hermed samordnes alle de informationer, som det sociale system skal videregive til hinanden og til familien. Samtidig med at der er styring gennem mødeledelse med dagsorden og referat af en fagperson, der kun har koordinatorfunktionen i sagen. Det skaber overblik og er med til at højne det faglige arbejde. Tilsammen viser projektet her, at det giver en tidsbesparende effekt og dermed tilfredshed hos mange fagfolk.

At arbejde efter en udførlig dagsorden og detaljeret referat giver også en tidsbesparende effekt i sagsbehandlingen, da disse to administrative elementer bruges konstruktiv i den forberedende og efterbehandlende del af et møde.

Den rolleafklarende faktor består i, at det professionelle netværk i den konkrete sag får afklaret, hvem der har ansvaret for hvilke opgaver omkring hjælpeindsatsen til familien, og samtidig i rolleklaringen får præciseret, hvordan disse roller kan udføres indenfor de givne institutionelle rammer. Det skaber klarhed over, hvad der skal arbejdes videre med og hvordan dette arbejde er muligt.

Oplevelse af sammenhæng er en meget central faktor for samarbejdet mellem de professionelle. Der opleves et bedre samarbejde mellem de professionelle, fordi der bliver klarhed på, hvem der gør hvad i en sag, og følelsen af tage familien alvorligt og bruge den del af sagsbehandler fagligheden, som handler om at tale med familien, lytte til deres version af problemerne frem for at være optaget af de administrative procedurer som f.eks. at skrive referat og få et møde til at fungere. Den del af sagsbehandlingen er krævende, særligt med mange personer i det professionelle netværk.

Oplevelse af, at der er mulighed for udvikling med koordinering og styring som metoder, da der arbejdes mere bevidst ud fra mål i det faglige arbejde. Målfastsættelse i det faglige arbejde er for mange professionelle ikke en ny tankegang, men det kan være vanskeligt at operationalisere. Med koordinering og styring som metoder og den måde, som den er udført i projekt kan målfastsættelse omsættes til praksis. Målene bliver så konkrete og præcise som muligt og dermed også måske mere realistiske at nå, hvilket for nogle i det professionelle netværk opleves som en kvalitetsforbedring af det faglige arbejde.

11.2 Familiernes perspektiv

For familierne og de unge handler effekten af koordinationsmøderne om et **tidsbesparende** element og om, at "systemet" opleves **lettere tilgængeligt** og **mere overskueligt**, samt at det giver en oplevelse af sammenhæng og inddragelse og at blive taget alvorligt.

Det **tidsbesparende** aspekt er sammen med **større overskuelighed** og **lettere tilgængelighed** en positiv oplevelse, fordi man ikke behøver deltage i møder med forskellige instanser med forskellige dagsordener og med forskellige formål, da man kan nøjes med at holde få møder med mange professionelle på en gang. Det giver et samlet overblik over hjælpemulighederne fra det sociale system.

Oplevelse **af sammenhæng** i en sag opstår, fordi møderne bliver til noget – det vil sige, at de ikke bliver aflyst eller flyttet på grund af andre for sagsbehandleren vigtige sager, at der er aftalt ny mødedato inden man afslutter et møde, og sidst, men meget

væsentligt, at der fremsendes en dagsorden ca. 14 dage inden mødet, og at familierne oplever sig inddraget i udarbejdelsen af en sådan.

På selve mødet oplever familierne generelt, at de er blevet taget mere alvorligt af alle, og at koordinatorrollen har stor betydning i den sammenhæng. Koordinator sørger for, at drøftelserne ikke kører af sporet for nogen af mødedeltagerne, og at dagsordenen bliver overholdt.

Dagsordenen bliver symbol på **inddragelsesaspektet**, da den giver familierne mulighed for at påvirke de professionelle problemdefinition. Det væsentligste for familierne er dog, at møderne bliver til noget, og der kommer punkter på dagsorden som er genkendelige. Referatet har til gengæld mindre betydning for familierne.

Fra både det professionelle netværks perspektiv og fra familiernes perspektiv viser **koordination som metode i socialt arbejde** sig i dette projekt at have et fremadrettet og brugbart afsæt til at forbedre sagsbehandlingen. Metodeafprøvningen viser at med en forholdsvis lille indsats på den lange bane, kan der gøres en stor forskel for både de professionelle og familierne, selvom de forskellige styringsredskaber i metoden og dagsorden og referat betyder noget forskelligt for henholdsvis det professionelle netværk og familierne.

12 Referencer

Ankestyrelsen praksisundersøgelser (2009): *"Anbringelser af børn og unge, december 2009."* Ankestyrelsen.

Ankestyrelsen statistikker (2008): *"Børn og unge anbragt udenfor hjemmet. Kommunale afgørelser, årsstatistik 2008."* Ankestyrelsen

Boolsen, Merete Watt (2005): *"Kvalitative analyser i praksis – genveje til problem, teori, metode og analyse."* Forlaget Politiske Studier.

Egelund, Tine og Hestbæk, Anne Dorthe (2003) *"Anbringelser af børn uden for hjemmet. En forskningsoversigt"*. København, Socialforskningsinstituttet.

Gilje, Niels og Grimen, Harald (2002): *"Samfundsvidenskabernes forudsætning."* Hans Reitzels Forlag.

Halkier, Bente (2005) *"Fokusgrupper"*. Forlaget Samfundslitteratur og Roskilde Universitetsforlag.

Hallberg, Margretha (2000): "Teori og praksis som forskningsobjekt" i Meeuvisse et al. (red) i *"Socialt arbejde en grundbog"*. Hans Reitzels Forlag.

Hestbæk, Anne Dorthe (1997) "Når børn og unge anbringes. En undersøgelse af kommunernes praksis i anbringelsessager." København, SFI.

Høier, Bente (2005): "Læringshæfte. Mødeledelse af netværksmøde i et systemisk perspektiv og med vægt på den anerkendende samtale." Den Sociale Højskole i Odense.

Højlund, Peter (2002): *"Socialrettsfilosofi – Retsslære for socialt arbejde."* Gyldendalske Boghandel, Nordisk Forlag A/S København.

Højlund, Peter og Juul Søren (2005): *"Anerkendelse og dømmekraft i socialt arbejde"*, København, Hans Reitzels Forlag.

Järvinen et. al. (2005): "*Det magtfulde møde mellem system og klient*".

Magtudredningen, Aarhus Universitetsforlag.

Jensen, Birgitte Schjær (2009): "At udvikle kontakten mellem psykisk syge og misbrugende forældre og deres anbragte barn i overvåget og støttet samvær." CAFA, www.cafa.dk.

Katzenelson, Boje (1999): "*Homo Socius – socialpsykologisk grundbog*". Gyldendalske Boghandel, Nordisk Forlag A.S. København.

Kvale, Steinar (1997) "Interview. En introduktion til det kvalitative forskningsinterview". København, Hans Reitzels Forlag

Mik-Meyer, Nana og Villadsen, Kasper (2007): "Magtens former – sociologiske perspektiver på statens møde med borgeren." Hans Reitzels Forlag.

Nielsen, Jens Carl Ry og Repstad, Pål (1993): "Fra nærhet til distance og tilbake igjen" i Nielsen, Ry *2 Anderledes tanker om livet i organisationer*". Nyt fra Samfundsvidenskaberne, København.

Nielsen, Steffen Bohni og Uggerhøj, Lars (2005) "Mellem nærhed og magt – om retlig regulering af borgernes medvirken i børn- og ungesager." i "*Forskning og socialt arbejde med udsatte børn og unge – En Anatologi*". UFC Børn og Unge og KABU

Olsen, Henning (2002) "Kvalitative kvaler. Kvalitative metoder og danske kvalitative interviewundersøgelers kvalitet". København, Akademisk Forlag

Politikkens Nudansk Ordbog (2007): "*Nudansk Ordbog*". JP/Politikkens Forlagshus A/S

Servicestyrelsen (2009). "Den koordinerende sagsbehandler på handicapområdet". Rapport juli 2009.

Socialministeriet (2006) "Vejledning om særlig støtte til børn og unge og deres familier, vejl. Nr.3 til serviceloven". Socialministeriet.

Uggerhøj, Lars (1995) "*Hjælp eller afhængighed*", Aalborg Universitetsforlag.

Uggerhøj, Lars (2005): "Menneskelighed i mødet mellem socialarbejder og klient – ideal eller realitet i *"Det magtfulde møde mellem system og klient"* Järvinen et. al. Aarhus Universitetsforlag.