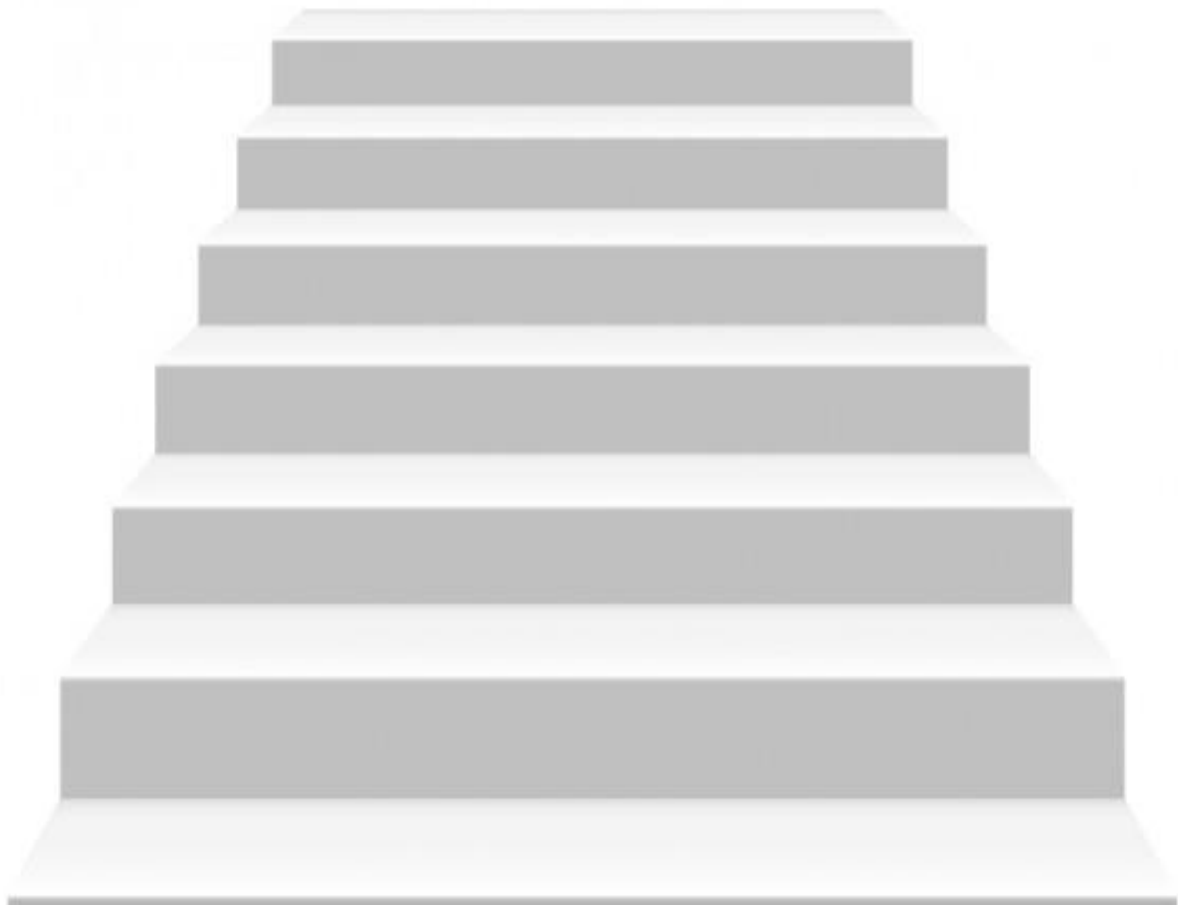


Inddragelse i praksis

*En undersøgelse af unges inddragelse i sagsbehandling
og familierarbejde i Aalborg kommune*



Maja Lundemark Andersen

Lene Ingemann Brandt

Lars Uggerhøj

Institut for Sociologi og Socialt arbejde, Aalborg Universitet 2016



Indhold

Forord	3
1. Undersøgelsens baggrund og kontekst	4
2. Metode	5
Forskningsmæssig positionering og proces.....	5
Anvendte forskningsmetoder.....	6
3. Teoretisk ramme	8
Operationalisering af begrebet inddragelse.....	8
4. Datamateriale, resultater og analyser	12
Tværgående resultater	12
De unge i 3. person.....	13
Forståelse af informationer og beslutninger	13
Ejerskab	14
Dagsorden og inddragelse	14
Visitationsmøder	15
Netværksmøder.....	16
Overleveringmøder	18
Familierråd	19
Mødets form og mødedeltagere	19
Observeret Familierråd	20
Når familien definerer mødets emner og struktur.....	21
5. Konklusion, perspektivering og potentialer.	22
Litteraturliste.....	27

Forord

Undersøgelsen 'Inddragelse i praksis' er gennemført i perioden juni 2015 til september 2016. Projektets omfang er begrænset dels af den økonomiske ramme, dels af anvendelse af flere typer data. Nogle data er indhentet med henblik på et tidligere ph.d. projekt med en lidt anden vinkel end denne undersøgelse, andre data er indhentet og analyseret af to kommunale medarbejdere uden relation til dette projekt og en sidste del af data er indhentet specifikt til dette projekt. Det giver naturligvis vanskeligheder i såvel data-stringens som de gennemførte analyser. Rapporten må derfor læses med forbehold for de bias denne type undersøgelse giver.

Ønsket fra såvel Familie- og Beskæftigelsesforvaltningen som Institut for Sociologi og Socialt arbejde var at anvende de mulige og forhåndenværende midler til at skaffe kvalificeret viden om unges inddragelse i samarbejdet med forvaltningen fremfor at lade data sygne hen. Trods sit begrænsede omfang giver undersøgelsen forhåbentlig forvaltningens ledelse og medarbejdere ny viden om arbejdet med inddragelse af unge, som kan indgå i den igangværende og efterfølgende læreproces. Desuden håber vi at andre, som arbejder med unge, og med inddragelse af andre brugergrupper, vil kunne drage nytte af undersøgelsens resultater.

Vi vil gerne takke de mange unge, deres familiemedlemmer, kærester og venner, som velvilligt har ladet os observere møder mellem dem og forvaltningen. Desuden vil vi takke de mange medarbejdere, som har ladet os kigge dem over skulderen og forstyrret deres arbejde ved at inddrage dem i undersøgelsens proces- og beslutningsforløb – og selvfølgelig også den ledelse, som har truffet beslutning om og fulgt processen.

Endelig vil vi takke Majbritt Bang Andersen for at overlade sit interviewmateriale til os til videre analyser samt Sidsel Klarborg Hillgaard og Heidi Mortensen for, gennem deres rapport, at give os mulighed for, at få indblik i de unges perspektiver og oplevelser.

Maja Lundemark Andersen, Lene Ingemann Brandt og Lars Uggerhøj
Institut for Sociologi og Socialt Arbejde
Aalborg universitet september 2016

1. Undersøgelsens baggrund og kontekst

På baggrund af et mangeårigt samarbejde mellem Forskningsgruppen i socialt arbejde (FoSo) ved Institut for Sociologi og Socialt Arbejde, Aalborg universitet og Familie- og Beskæftigelsesforvaltningen, Aalborg kommune besluttede parterne i samarbejde med Institut for Statskundskab, Aalborg universitet i 2012 at etablere et ph.d. forløb med henblik på at undersøge forvaltningens arbejde med inddragelse af unge. Ph.d. projektet var samfinansieret af Aalborg kommune og Aalborg universitet og blev påbegyndt d. 1. marts 2013 under den foreløbige titel: *Inddragelse som mål og middel – en multilevel-analyse af inddragelse i den kommunale socialfaglige praksis på det specialiserede børne- og ungdomsområde*. Af personlige årsager måtte ph.d. projektet ophøre efter ca. 1½ år.

I foråret 2015 indledte Familie- og Beskæftigelsesforvaltningen og FoSo forhandlinger om muligheden for at gennemføre en mindre undersøgelse med udgangspunkt i de forholdsvis få midler der resterede fra det afsluttede ph.d. projekt.

I sommeren 2015 indgik parterne aftale om at gennemføre projektet 'Inddragelse i praksis'. Det fremgår af aftalen, at den overordnede ramme for projektet er praksisforskning, hvilket i projektet defineres som et samarbejde, hvor der indgår såvel forsknings- som læringsprocesser, og som indebærer, at praksis og forskning i fællesskab aftaler rammen for forskningsdelen og for læringsprocessen. Den forskningsmæssige del udføres og ledes af Professor Lars Uggerhøj, Lektor Maja Lundemark Andersen og Adjunkt Lene Ingemann Brandt, mens den lærings- og forvaltningsmæssige del udføres og ledes af Socialfaglig konsulent Sidsel Klarborg Hillgaard i samarbejde med Socialchef Hanne Husted Manata.

Projektet rammesættes af tre typer data – dels semistrukturerede interview udført i det tidligere ph.d. projekt, dels data og analyser fra intern rapport 'Når de unge bliver voksne – En kvalitativ undersøgelse af 10 unges oplevelse af overgangen fra unge- til voksenområdet', dels en række nye observationer af møder mellem rådgivere og unge gennemført specifikt til denne undersøgelse. Undersøgelsens indledende analyser af interviewmateriale fra ph.d. projektet samt gennemgang af den interne undersøgelse blev gennemført i eftersommeren 2015 og præsenteret for medarbejdere og ledere ultimo september 2015. På mødet udvalgte medarbejdere og ledere de temaer, som de fandt mest relevant at arbejde med i det efterfølgende ca. halve år. I foråret 2016 gennemførte forskerne 15 observationer af forskellige typer møder mellem rådgivere og unge. Undersøgelsens samlede resultater præsenteres for medarbejdere og ledelse i september 2016

2. Metode

Forskningsmæssig positionering og proces

Som det fremgår af beskrivelsen af projektets baggrund og kontekst, så tager undersøgelsen udgangspunkt i en praksisforskningstilgang. Praksisforskning kan ikke defineres enkelt, da den har forskellige retninger og ofte rammesættes gennem en række drøftelser og forhandlinger mellem de involverede parter (Uggerhøj 2014). Praksisforskning kan normalt opdeles i tre former bestående af henholdsvis 'Praksis forskning i Socialt arbejde', som knytter sig til mere traditionelle former for forskningsprocesser og hvor praksis- og brugerinvolveringer er forholdsvis lav. Dog har forskerne en særlig interesse i at sikre, at forskningsresultaterne kan anvendes i praksis (Uggerhøj 2014), 'Praktikerforskning' hvor forskningen udføres af praktikerne selv og primært knytter sig til processer i socialt arbejde (Epstein 2001, Ramian 2003, Uggerhøj 2014) og endelig 'Participatorisk praksisforskning', hvor forskere i samarbejde med praktikere og eventuelt brugere samarbejder om og forhandler sig frem til en forskningsramme og en organisering af forskningen. En form hvor der er tale om en blanding af forsknings- og læringsprocesser (Uggerhøj 2016).

Da undersøgelsen indgår i et allerede etableret samarbejde mellem Institut for Sociologi og Socialt Arbejde og Familie- og Beskæftigelsesforvaltningen, hvor der tidligere er gennemført praksisforskningsprojekter, da undersøgelsens kontekst er skabt gennem en sammenstyknig af forskellige tidligere og aktuelle dataindsamlinger og da forskningsgruppen ønsker øget afprøvning af denne forskningstilgang, er den participatoriske praksisforskning valgt. Vi har som forskere med udgangspunkt i den participatoriske tilgang ikke skabt rammen for undersøgelsen, men dannet den i et samarbejde med forvaltningen. Desuden er undersøgelsen opbygget ud fra det 'muliges kunst', idet den kun kunne gennemføres, såfremt tidligere data kunne genanvendes. Netop denne type sammenstyknig af forskningsmæssige krav, forvaltningsmæssige ønsker og aktuelle muligheder er karakteristisk for den participatoriske tilgang i praksisforskning. Det medfører dog også, at undersøgelsens resultater påvirkes af det forhandlede design og anvendelse af data indhentet til andre undersøgelser.

Den participatoriske praksisforskningstilgang har ikke blot haft indflydelse på undersøgelsens overordnede ramme. Den har også haft indflydelse på undersøgelsens proces. Da participatorisk praksisforskning består af en sammensætning af en læringsproces og en forskningsproces (Uggerhøj 2014), har der været afholdt en række møder med ledelse og medarbejdere undervejs i undersøgelsesforløbet. Forskerne har dels drøftet undersøgelsens ramme og størrelse med forvaltningens ledelse, dels præsenteret undersøgelsens ramme og mål for ledergruppen i august måned 2015 – herunder fået tilbagemeldinger til kvalificering af samme – og deltaget i et medarbejder møde i november måned, hvor den interne rapport blev præsenteret og diskuteret – også med henblik på, at kunne kvalificere undersøgelsen. Desuden har forskerne sammen med

forvaltningens socialfaglige konsulent planlagt tre såkaldte refleksionsmøder for medarbejdere og ledere, som arbejder i det felt, som undersøges.

På første møde i september 2015 fremlagde forskerne resultaterne af analyser af 16 interview fra det tidligere ph.d. projekt samt centrale resultater fra den interne undersøgelse af 10 unges oplevelse af overgang fra ungdoms- til voksen liv. Resultaterne skulle indgå som inspiration til medarbejderne i deres arbejde med inddragelse i de efterfølgende måneder. På andet møde i marts måned 2016 drøftede medarbejdere, ledelse, den socialfaglige konsulent og forskerne arbejdet med inddragelse bl.a. på baggrund af et oplæg om inddragelse fra forskerne. På mødet traf medarbejderne beslutning om, at arbejdet skulle fokuseres på følgende 3 hovedpunkter:

Understøttelse af inddragelse

- Rådgiver laver fælles dagsorden med den unge til møder, der omhandler den unges overgang, eller møder, der har karakter af ændringer, der sker i forbindelse med overgangen
- Der laves referat fra møder, der gennemgås mundtligt med den unge
- Der laves netværksinddragelse med den unge ved overgangen, og det sikres, at den unge har en fortrolig person – privat eller professionel – som den unge kan henvende sig til.

Faglige kundskaber, metoder og redskaber

- Hvilken information, der er givet den unge omkring overgangen, noteres tydeligt i journalen
- Hvilken information, der er givet til den unge, skal videreformidles til alle relevante professionelle omkring den unge

Faglige kundskaber, metoder og redskaber

- Inddragelse dagsordenssættes på relevante møder som makkerskabsmøde, teammøder m.fl. i forhold til de enkelte afdelinger. Dette med henblik på at skabe gensidig inspiration og sikre løbende refleksion og bevidsthed omkring inddragelse

Tredje og sidste refleksionsmøde vil bestå i en præsentation af undersøgelsens samlede resultater i september 2016.

Både medarbejdere, ledelse og forskere er således undervejs i processen blevet påvirket af en række delelementer fra undersøgelsen. Medarbejdere og ledelse er så at sige blevet inviteret med ind i maskinrummet på undersøgelsen og forskerne er blevet inviteret ind i de overvejelser, som ledelse og medarbejdere har gjort sig undervejs.

Udover den konkrete forskningsproces vil undersøgelsesresultaterne indgå i den videre (lærings)proces forvaltningen forventer at gennemføre – herunder interne diskussioner af resultaternes konsekvenser samt beslutning om eventuelle ændringer og iværksættelse af samme.

Anvendte forskningsmetoder

Som beskrevet har undersøgelsen været underlagt andres valg af metodiske tilgange. I det uafsluttede ph.d. projekt, er der ud fra Kvaales (1994) beskrivelse af semistrukturerede interview

foretaget 16 dybde interview med ledere og medarbejdere i forvaltningen (Andersen 2014). I den interne rapport er der gennemført 10 såkaldte her-og-nu interview med unge. Interviewene er beskrevet som foregået på de unges premisser enten i deres hjem eller på forvaltningen (Hillgaard og Mortensen 2015). Der fremgår ikke af rapporten, hvilken interviewtype, der er tale om, men beskrivelsen af formen giver anledning til at antage, at der også her er tale om semistrukturerede interview. I undersøgelsens selvstændige data indsamling er valgt deltagende observation, hvor forskeren er fysisk tilstede og overværer udvalgte episoder – her møder mellem forskellige typer professionelle og unge samt deres familie og venner. Fordelen ved deltagende observationer er, at forskeren har mulighed for at overvære og direkte tolke det fænomen, der undersøges (Kristiansen og Krogstrup 2015). Observationerne har haft karakter af at være semistrukturerede, idet der ikke er foretaget systematiske og skemalagte observationer, men observationer, som bygger på den viden forskerne har opnået gennem den interne rapporters interview med unge og møder med medarbejdere/ledere i forvaltningen, samt på baggrund af de temaer medarbejderne udvalgte på andet refleksionsmøde. Valget af observation udspringer desuden af et ønske om at anvende en flerhed af metoder i undersøgelsen. Observation kan således supplere de tidligere anvendte semistrukturerede interview.

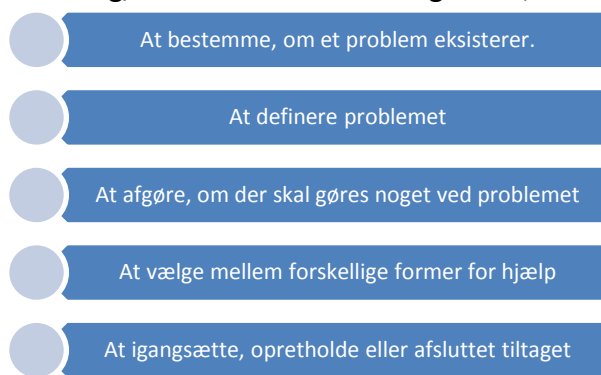
Der er i udvalget af ønskede observationer lagt vægt på, at overvære forskellige typer møder med unge. De konkrete observationer er foregået på møder udvalgt i et samarbejde mellem forskere og forvaltning med henblik på at skabe mulighed for observationer af en flerhed af mødetyper. De 15 observationer fordeler sig på følgende mødetyper: 2 visitationsmøder, 4 overleveringsmøder, 5 netværksmøder, 2 familierådsmøder samt to møder af anden karakter. Vi er som observatører kort præsenteret og har på hvert møde givet en kort introduktion til baggrunden for vores tilstedeværelse. Efterfølgende har vores deltagelse haft karakter af 'fluen på væggen' uden deltagelse i mødets indhold og diskussioner. Mødelederne har i alle tilfælde været orienteret om vores deltagelse uden dog at kende projektet til bunds. Flere af de andre myndighedspersoner, er før mødet ikke bekendt med vores deltagelse og kun nogle få unge og deres familier er bekendt med os og projektet før mødets afholdelse. Der er i enkelte tilfælde foregået 'smalltalk' mellem os som forskere og dele af mødedeltagerne inden mødet igangsættes. Der er ved alle møder givet mundtligt tilsagn til vores tilstedeværelse og deltagelse i undersøgelsen fra alle deltagere. Deltagerne i undersøgelsen er alle anonymiserede i rapporten.

3. Teoretisk ramme

Operationalisering af begrebet inddragelse.

Inddragelse er et omfattende og flertydigt begreb, hvorfor en lang række forfattere har beskæftiget sig med det gennem tiderne. Her har vi valgt at lade os inspirere af Krogstrup og Tjalve (1999), Socialministeriet (2004), Arnstein (1969), Hart (1992), Kampmann og Schultz Jørgensen (2000) samt Shulman (1991). Denne inspiration vil vi kort referere.

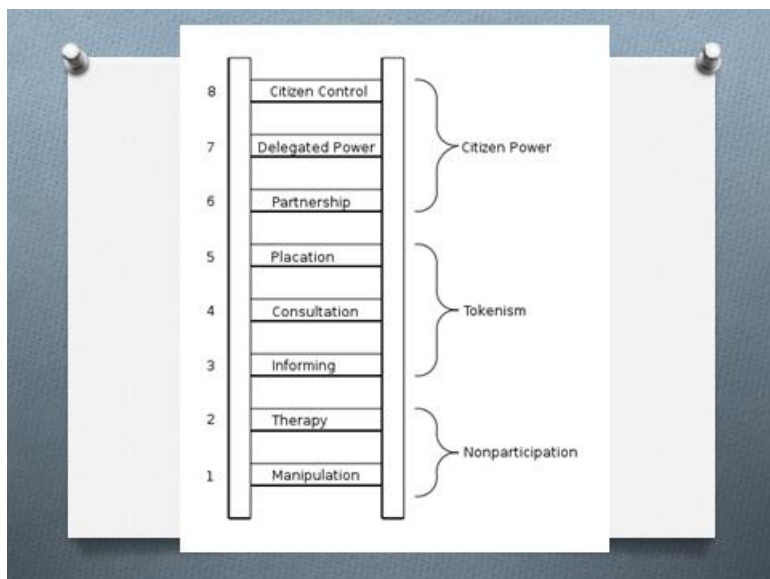
Ifølge Krogstrup og Tjalve kan der være forskelle i den måde organisationer og medarbejdere vælger at inddrage brugere på. Udgangspunktet for inddragelse er dog, ifølge Krogstrup og Tjalve, i hvilken grad borgernes problemforståelser og løsningsforslag får indflydelse i det sociale arbejde – og dermed om deres mulighed for, at påvirke og/eller bestemme den afgørelse, der skal træffes:



(Rønning & Solheim citeret i Krogstrup & Tjalve, 1999: 61)

Krogstrup og Tjalve operationaliserer på den baggrund inddragelse på to niveauer: *1. inddragelse i problemdefinitionen* og *2. inddragelse i forhold til indsatser*. I Krogstrup og Tjalves tilgang stikker inddragelsen dybere, desto flere af ovenstående parametre, der er i spil og peger på, at der er tale om forskellige dybder af inddragelse alt efter, hvilke begreber der anvendes '*egentlig brugerstyring og selvbestemmelse frem for brugerinddragelse, medbestemmelse eller (i yderste konsekvens) om egentlig formynderi eller kontrol*' (Krogstrup & Tjalve, 1999: 62) og fremhæver hermed, at brugerinddragelse handler om at have ejendomsretten til at definere egne problemer.

Men vi skal nogle skridt længere tilbage for at få en mere differentieret forståelse af inddragelse. Et centralt bidrag til diskussionen bibringer Sherry Arnstein i sin beskrivelse af 'ladder of participation' eller 'deltagelsesstigen', som ofte illustreres sådan:



(Arnstein, 1969)

Arnstein peger her på, at inddragelse kan inddeles i en række niveauer lige fra manipulation, over information til ejerskab eller kontrol – og at inddragelse billedlig talt handler om at komme så langt op på stigen som muligt – og supplerer hermed Krogstrups og Tjalves forståelse om at inddrage så mange parametre som muligt. Arnsteins deltagelsesstige udsættes ofte for fortolkninger og flere har arbejdet med at omsætte det konkrete udtryk af inddragelse i forhold til forskellige målgrupper, arenaer og fortolkninger. En central forfatter er i den forbindelse Roger Hart (1992), som i sin tolkning illustrerer, i hvilken grad ligeværdighed finder sted i forhold til inddragelse af børn og unge. Der er naturligvis forskel på grader af og former for inddragelse, når spektret går fra meget unge børn til næsten voksne unge. Men princippet i tankegangen kan anvendes som baggrund for vores efterfølgende analyser. Kampmann og Schultz Jørgensen (2000) har ligeledes udviklet en graduering af inddragelse, som kan kombineres med deltagelsesstigen. Han adskiller inddragelse i:

- Den unge inddrages som en der informerer – bidrager med viden – og herigennem kan håbe på medindflydelse i kraft af den viden, de bidrager med. De indtager altså en rolle som informant.
- Den unge vurderer situationen eller de konkrete spørgsmål. De giver deres mening til kende, og er medbestemmende fordi deres ord indgår i den samlede beslutning. De får en rolle som medspiller.
- Endelig er den unge, den som handler – træffer beslutninger for eget vedkommende – udøver selvbestemmelse. Her tager de rollen som aktør.

I Socialministeriets "Undersøgelse af retssikkerhedslovens §4" (Socialministeriet, 2004) diskuteres det, hvordan den omtalte *medvirken* i Retssikkerhedsloven §4 kan fortolkes. De gør det her klart, at der ifølge denne paragraf ikke er tale om *selvbestemmelse*. I undersøgelsen anvendes Jens Guldagers

og Birgitte Roth Hansens sondring mellem forskellige niveauer af inddragelse. Guldager og Hansen operationaliserer inddragelse i tre niveauer:

- *Medindflydelse.* Her oplyser klienten om sin situation som vedkommende selv ser den og kan hermed muligvis påvirke afgørelser, ligesom klienten oplyses tilsvarende fra sagsbehandlerens side om, hvorledes denne vurderer klientens situation, retslige stilling mv.
- *Medbestemmelse.* Her giver klienten sin mening til kende om sin situation, får sine synspunkter afvejet mod andres og er med til at træffe valg om den fremtidige indsats. Dette indebærer bl.a., at der kan træffes afgørelser, som ikke var truffet uden at klienten havde været medbestemmende, men også, at der kan træffes afgørelser, som klienten er uenig i
- *Selvbestemmelse.* Her definerer klienten selv karakteren af sine problemer og ressourcer, og træffer selv, inden for lovgivningens rammer og på baggrund af en dialog om mulige konsekvenser af forskellige valg, beslutning om, hvilken indsats (om nogen) der skal sættes i værk

(Socialministeriet, 2004: 9)

Som nævnt ovenfor tegner der sig således et differentieret billede af inddragelse og altså ikke en éntydig definition. Man er groft sagt nødt til at foretage en diskussion og afvejning af disse forskellige bud og niveauer. På denne baggrund har vi udviklet vores egen sortering og fortolkning af deltagelsesstigen og dens niveauer, som vi vil illustrere på følgende måde:

6. Ejerskab til egen sag og interventioner	Selvbestemmelse og aktør
5. Delegeret magt	Medbestemmelse og delvis aktør og medspiller
4. Deltagelse i dagsorden, delvist partnerskab	Medindflydelse og medspiller
3. Informeres og høres	Medindflydelse og informant
2. Informeres og/eller pålagt inddragelse	Informant
1. Ikke inddragelse/manipulation	Passiv rolle

Vi har her reduceret stigen trin til 6 gående fra den passive rolle til den selvbestemmende aktør. Vi paralleliserer således vores forståelse til Krogstrup og Tjalves argumentation, at jo flere parametre der indgår jo dybere er inddragelsen eller omvendt jo højere på inddragelsesstigen man kommer jo mere selvbestemmelse og ejerskab, er der tale om. Når vi i vores databeskrivelser og analyser omtaler deltagelsesstigen henviser vi således til ovenstående seks-trins-stige.

Den mere systematiske graduering af inddragelse knytter sig desuden til forskellige former for kommunikation mellem de unge, de professionelle og forskellige former for netværk. Her er vi inspireret af Shulman (1991) som har udviklet en model for etablering af samarbejde mellem de professionelle og borgere. Model er skabt ud fra en interaktionistisk tankegang, hvor det inddragende sociale arbejde tager afsæt i den andens forståelse og udvikler en samarbejdsrelation mellem parterne. For at nå til en sådan samarbejdsrelation mellem den professionelle og borgeren skal der

først udvikles en samarbejdsaftale. For at kunne udvikle en aftale om, hvad det er der skal samarbejdes om, er det, ifølge Shulman, afgørende at retten til at definere problemet og at sætte dagsorden for arbejdet domineres/præges/er under indflydelse af borgernes forståelse af situationen. På den måde bliver det afgørende, hvordan den professionelle i praksis kommunikerer med borgeren og i praksis etablerer et rum for inddragelse – også på det praktiske plan.

Disse forskellige fortolkninger og forståelser af inddragelse danner afsæt for vores undersøgelse af, hvordan de professionelle inddrager de unge i arbejdet omkring deres egne sager i forskellige dele af forvaltningen. Vi har på den baggrund fokus på følgende i vores observationer:

1. Hvordan arbejdes der med inddragende kommunikation?
2. Hvordan arbejdes der med praktiske inddragelsesfremmende rammer?
3. Hvilke former for inddragelse kan vi på denne baggrund identificere og placere på deltagelsesstigen?

Disse tre punkter har vi i forhold til vores semistrukturerede observationspraksis operationaliseret i følgende punkter, hvor vi både ser på den praktiske ramme i inddragelsen, den kommunikative strategi og anvendelse samt det konkrete niveau for inddragelse:

1. **Generelt om kontakt og ejerskabsforhold i dialogen**
Hvordan synes den professionelle/de professionelle at forstå inddragelse og hvordan omsætter de denne forståelse i praksis?
2. **Er der samarbejde omkring dagsordenen**
Har den unge selv punkter med og har den unge været med til at lave dagsordenen i begyndelsen af mødet?
3. **Er der tydelig kommunikation til/med den unge og imellem evt. flere professionelle**
Hvordan kan denne kommunikation beskrives?
Hvilke roller har de unge i samarbejdet?
Hvilke inddragelsesniveauer kan iagttages på baggrund af ovennævnte definitioner?
4. **Tjekkes det om budskaber er forstået af den unge**
Hvordan tjekkes det i givet fald?
5. **Hvordan understøttes inddragelse**
Via referat af møde, netværksinddragelse eller andet?
6. **Bruges der forskellige inddragelses metoder fx visualiseringer?**
7. **Resumerer borgerne selv mødets pointer og resultater?**
8. **Andet**
Metoder og teknikker som er særligt inddragende?

Vi har således især interesseret os for, hvordan de professionelle i praksis har inddraget de unge i de konkrete praksisformer, som både er underlagt mål- og rammestyrt samt professionelle praksisformer og metoder.

4. Datamateriale, resultater og analyser

Som det er fremgået ovenfor, er observationskonteksterne differentierede. Nogle observationer omfatter møder mellem en rådgiver og en ung på et mindre kontor, andre består i møder mellem en række professionelle fra forskellige afdelinger eller med forskellige opgaver samt den unge og hans eller hendes familie og andre igen er foregået i familiens hjem.

Selvom der er anvendt flere data i undersøgelsens mere eksplorative og indledende fase, så bygger nedenstående datapræsentation og -analyse på observationer af møder.

Undersøgelsen er, som beskrevet ovenfor, foregået ud fra en partcipatorisk praksisforskningstilgang, indeholdende en proces, hvor forskerne samarbejder med medarbejdere og ledere eksempelvis gennem de omtalte refleksionsmøder. Det betyder, at der også fremkommer data, som ikke har været tilsigtet. Eksempelvis peger diskussionerne mellem medarbejdere på refleksionsmøderne på, at der eksisterer nogle uenigheder mellem forskellige afdelinger. Vi har ikke haft fokus på disse uenigheder og har derfor ikke forfulgt dem yderligere. Men det er formentlig vigtigt, at være opmærksomme på dem i den videre læreproces. Det skal til dette tilføjes, at uenighederne på refleksionsmøderne ikke har vist sig i observationerne og således ikke umiddelbart slår igennem, på de konkrete møder, vi har observeret.

Som det vil fremgå nedenfor, så adskiller Jobcentrets visitationsamtaler og den særlige tilgang Familieråd, som anvendes i én af familiegrupperne, sig væsentligt fra øvrige møder ved henholdsvis stort set ikke at inddrage den unge og ved at fastholde ejerskab for mødet hos familien.

Visitationsmøderne har ikke samme imødekommenhed overfor de unge, som andre møder og der er tale om envejskommunikation og information. Helt modsat har Familieråd karakter af at være familiens møde med stor inddragelse af hele familien under møderne.

Vi vil i det følgende præsentere data og analyser på følgende måde: en indledende tværgående præsentation og analyse, hvor vi trækker de mere generelle resultater frem, nogle efterfølgende afsnit, hvor vi fokuserer på de forskellige mødetyper – henholdsvis visitationsmøder, netværksmøder, overleveringsmøder og familieråd.

Tværgående resultater – 15 observationer

Der er generelt tale om en venlig kontakt mellem rådgiverne og de unge og der fremstår et tydeligt ønske fra alle professionelle om, at informere grundigt og spørge ind til den unge. Den imødekommende tilgang lader til at skabe en god 'grundtone' i samarbejdet, men, som vi skal vise, når begrebsdefinitioner og teorier inddrages, er det ikke nødvendigvis ensbetydende med inddragelse.

Bortset fra familieråd og nogle netværksmøder, hvor der lader til at eksistere nogle faste rammer for gennemførelse af møderne, er det interessant, at alle øvrige møder foregår meget forskelligt. Der

lader til at eksistere en meget autonom tilgang til, hvordan samtaler og møder tilrettelægges – også på møder, som har samme type indhold.

De unge i 3. person

Observationerne peger på, at de gode intentioner på de unges vegne i mange tilfælde medfører, at de professionelle – eller i et par tilfælde familien – taler den unges sag i så høj grad, at de unge får en perifer rolle på møderne. På flere møder omtales den unge i 3. person, selvom han/hun befinder sig til stede på mødet, og der tales ofte 'om' og ikke 'til' den unge på møderne. Set i det tidligere omtalte interaktionistiske perspektiv trækker det den gale inddragelsesvej. I det interaktionistiske perspektiv, hvor kommunikationen står centralt, skabes samarbejdsrelationen gennem et ligeværdigt sprog og en fælles forståelse af problemstillingerne, ligesom betydningen af at kunne definere egne problemstillinger og have adgang til at håndtere løsninger heraf understreges. Dette er så at sige forudsætningen for at etablere en arbejdsrelation mellem den professionelle og borgeren, som her er den unge. Observationerne peger på en tendens til at svare på den unges vegne. Dette ses især hos deltagende forældre, nogle bostøtter, UU-vejledere og andre kontaktpersoner. Det er således ofte de personer, som har den tætte kontakt til de unge, som føler sig i stand til eller føler sig drevet til at svare på den unges vegne. Dermed kan familien og de tætte vejledere anskues som personer, der advokerer for de unge – altså taler de unges sag (Payne, 2006). Det er dog afgørende i den såkaldte advokerende tilgang, at man løbende tjekker med den unge, at han/hun er enig i at blive repræsenteret på denne måde. Der er ikke tegn på, at det sker, idet der er en parallel tendens til på møderne, at jo mere forældre og personlige støtter svarer på den unges vegne, jo mere tiltagende tavs bliver den unge. Der etableres således ikke styrkede samarbejdsrelationer, når der tales den unges sag. Tværtimod bliver den unges mere og mere passiv og kan nærmere karakteriseres som informant.

Fremfor at understøtte muligheden for ejerskab og partnerskab for den unge, er det nærmere den passive rolle – og dermed et forholdsvis lavt trin, såfremt man anvender vores deltagelsesstige – der her observeres. Det er ikke mindst interessant, fordi observationerne netop peger på gode intentioner og på, at når der 'tales den unges sag', er det i den bedste mening. Også set ud fra et inddragelsesperspektiv.

Forståelse af informationer og beslutninger

Der kommunikeres klart på stort set alle møder. Med klart mener vi her, at spørgsmål, overvejelser og beslutninger formuleres oftest tydeligt og gentages flere gange. Informationsniveauet eller ambitionen om at informere synes således højt. Derimod viser observationerne, at det sjældent tjekkes, om den unge har forstået information og beslutninger. Det undersøges heller ikke hvilket udbytte den unge har fået af informationerne, og dermed, hvad den unge har 'tager med sig ud af døren'. Derved befinder en stor del af møderne med de unge sig, ud fra denne vurdering, mellem

niveau 2 og 3 i vores opstillede deltagelsesstige. Den unge informeres og høres delvis, men ikke i en grad, så deltagerne ved, hvad den unge har forstået, ligesom den unge ikke synes at få formuleret sin problemforståelse og præsenteret egne løsningsforslag. Den unge fremstår således som primært informant og ikke medspiller, hvorved deres inddragelse nærmere har karakter af at være pålagt end at være frivilligt valgt.

Nogle møder skiller sig dog ud på dette punkt. Det drejer sig dels om nogle af netværksmøderne, hvor formuleringer sker i fællesskab, mens alle følger med på projektor, hvorved det må antages, at de unge løbende kan forholde sig til beslutninger og aftaler, dels familierådsmøderne, hvor familien så at sige er vært ved mødet. Dog er familiernes mulighed for at resumere møderne temmelig uklar eller ikke eksisterende også på disse møder.

Ejerskab

Ejerskabet for møder er generelt placeret hos de professionelle. Oftest er det den indbydende rådgiver, som har ejerskab, men det overtages på nogle møder af andre tilstedeværende professionelle. Netop muligheden for ejerskabet er fremtrædende i flere af de angivne teorier ovenfor. Et ejerskab som ikke nødvendigvis omfatter al kommunikation og mødevirksomhed, men som eksempelvis omfatter retten til at problemdefinere og til at træffe valg og beslutninger (ifølge Krogstrup & Tjalve, 1999, Shulman, 1991 samt Socialministeriet, 2004). Det markante ejerskab hos myndighedspersonerne giver vanskeligheder i at skabe mulighed for at komme op de trin på vores deltagelsesstige, som giver de unge muligheder for at være medspiller og aktør.

Dagsorden og inddragelse

Inddragelsen har udover imødekommenhed primært karakter af at den unge spørges, om han eller hun har kommentarer til de informationer, analyser og forslag, der kommer frem på møderne. Igen adskiller familieråd og netværksmøder sig, idet der er tale om, at familien på familieråd selv skal sætte dagsordenen og er vært ved mødet og idet visse netværksmøder anvender en teknik til fælles formulering af de beslutninger, der træffes på mødet. Desuden lader det til, at den unge på de fleste netværksmøder har været med på råd i formulering af dagsordenen – som dog typisk er bestemt af det fællesformulerede referat fra sidste møde. Netop dagsordenssætning er ifølge Shulman (1991) betydningsfuld for en inddragende kommunikation, der skal føre til en samarbejdsaftale og samarbejdsrelation.

For øvrige møder gælder det, at der ingen regler er for møderammen. Nogle rådgivere bruger flipover som dagsorden, andre har dagsorden på eget papir, andre igen ridser kort en dagsorden op og nogle oplyser ikke dagsorden – og har måske heller ikke en fastlagt dagsorden. Ligesom formen for dagsorden er meget differentieret, så er anvendelsen af den under møderne lige så differentieret. Nogle få følger dagsordenen, mens de fleste 'slipper' dagsordenen undervejs på mødet eller den 'overtages' af en af de deltagende Bostøtter, Kontaktpersoner eller UU-vejledere.

Generelt fremgår det ikke på møderne, om der laves referat og hvem der i givet fald laver referat – bortset fra netværksmøderne, hvor det er mødelederen, som 'fører pennen' – og hvem der i givet fald modtager referat. Det står i modsætning til de observationer vi har gjort os, af at der arbejdes for et relativt højt informationsniveau på møderne, fordi omsætning og virkning af såvel informationer som signaler om samarbejde på den måde er fraværende.

Visitationssamtaler – 3 observationer

Visitationssamtaler foregår normalt indenfor en ramme på 20 minutter og kalendersættes af sekretariatet. Der fremstår ikke en dagsorden på møderne. Dog lader det til, at mængden af informationer, beskrivelse af pligter og sanktioner samt indhentning af oplysninger fra de unge i sig selv sætter dagsorden for møderne. De unge er ikke bekendt med denne 'dagsorden' og orienteres ikke om den ved mødets start eller undervej på mødet. Ejerskabet er helt og holdent hos rådgiveren, som hele vejen igennem samtalen er styrende.

Mængden af informationer og spørgsmål er ganske overvældende og der efterlades stort set ikke tid til at lade de unge komme til orde eller få pauser til at fordøje de mange oplysninger. Ud over enkelte lukkede spørgsmål til de unge, om de har forstået orienteringerne, er der ingen tegn på inddragelse af de unge under samtalerne.

Langt de fleste spørgsmål til de unge har meget almen karakter i forhold til civilstatus, boligforhold og lignende, men der spørges også ind til meget personlige forhold – eksempelvis deres forhold til forældre og kæreste, misbrug, ensomhed, fysisk- og psykisk tilstand m.v. Disse personlige spørgsmål, kommer tydeligvis bag på de unge – måske fordi de kommer midt i rækken af forholdsvis neutrale spørgsmål. Når de unge ser overraskede ud eller tøver med at svare, forklarer rådgiveren årsagen til spørgsmålene. Det kan undre, at denne forklaring ikke kommer før spørgsmålene stilles. Der er tendens til, at 'myndighedsprog' fremfor 'samarbejdsprog' øges, når de mange pligter og informationer rides op. Rådgiveren har på de tidsbegrænsede møder, hvor de samtidig skal sikre, at de unge er grundig informeret om de rettigheder og pligter, som hjælpen indebærer, formentlig ikke tid til at omdanne myndighedsprog til samarbejdsprog og den unge har ingen mulighed for at kunne påvirke det med sit eget sprog, idet det bliver perifert i samtalen. Der er under samtalerne ingen vægt på inddragende kommunikation eller inddragende tiltag som dagsorden, tjek af den unges forståelse, forsøg på fælles ansvar eller lignende, hvorfor disse samtaler placerer sig mellem trin 1 og 2 – informant eller passiv – på vores deltagelsesstige.

Der er – i de observerede samtaler – tale om de unges første møde med forvaltningen, som dermed kan opfattes som signalgivende og betydningsfulde for deres opfattelse af samarbejde med offentlige myndigheder. Der er således risiko for, at de unges forventninger til eventuelle fremtidige møder med forvaltningen præges af denne mangel på inddragelse, hvilke vil gøre det vanskeligt at formidle ønske om deres deltagelse i andre former for samarbejde med de kommunale myndigheder. På baggrund af

mængden af oplysninger og den begrænsede tid, er det formentlig ikke muligt for den enkelte rådgiver, at ændre på disse møder. Det vil være nødvendigt at skabe en ny ramme for møderne – tidsmæssig og indholdsmæssig – såfremt man ønsker at sende et signal om inddragelse, større interesse for den unge og samarbejde med ham/hende.

Netværksmøder - 5 observationer

Ud af 5 møder benyttes der på tre af møderne en metode omtalt som Fredericia-metoden eller mere officielt Samarbejdsmodellen. Metoden går ud på, at der tages udgangspunkt i et fælles dokument, der skrives i via en projektor, og hvor mødelederen, der sidder tættest ved skærmen, fungerer som pennefører. Her sættes bl.a. dagsorden ind til næste gang og punkterne fra forrige møde gennemgås. Dagsorden for det pågældende møde er udarbejdet en uge inden, i et samarbejde mellem rådgiver og borger. Ved de observerede møder er punkterne de samme, nemlig bolig, beskæftigelse og misbrug. Mødelederen skriver undervejs i dokumentet i form af et udkast og spørger efterfølgende den unge og øvrige deltagere om teksten giver mening eller om det skal reformuleres. Inddragelsen iscenesættes dermed gennem en struktur, der skabes på stedet og gennem en fælles dagsorden/dokument. At formulere i fællesskab skaber mulighed for, at alle kan bidrage eller protestere, hvis der ikke står det de forventer eller ønsker. I vores deltagelsesstige vil vi placere denne form for inddragelse på trin 3 med visse tendenser til at berøre trin 4. Disse niveauer afhænger dog også af måden der kommunikeres på mødet samt den unges initiativer og ønsker om at deltage som medspiller. Derfor kan der forekomme forholdsvis store variationer på møderne. Med udgangspunkt i projektor og forudbestemt skema, er der, trods den store transparens, tale om en relativt lukket kommunikationsform, hvor selve formuleringen er bestemt af den professionelle – og den unge inviteres til at bidrage enten i form af accept, forandring eller afvisning. Der er således ikke tale om at den unge får en rolle som aktør eller medspiller. Der er snarere tale om en rolle som informant med medindflydelse.

Ved de tre møder der anvender Samarbejdsmodellen, deltager også borgerens Bostøtte (samt UU vejleder og jobcenter). Bostøtten observeres som meget støttende men ikke nødvendigvis inddragende, hvilket anskueliggøres i følgende korte gengivelse fra møde:

Bo-støtten foreslår på mødet, at borgeren skal have en mentorordning og undskylder over for den unge, at hun ikke har talt med ham om det inden:

Ung: *Det må vi lige tale om en anden dag. Spørgsmålet er om jeg gider at have en mentor.*

Bo- støtte: *Vi bliver bare nødt til at have opmærksomhed på det, at det kan være godt!*

Ung: *Jamen jeg har prøvet det før, og det gik ikke!*

Bo-støtte: *Vi bliver bare nødt til at have opmærksomhed på det – det er vigtigt!*

Senere på mødet spørger mødeleder, hvad der skal skrives i dokumentet og Bostøtten fortæller, hvad der skal skrives. Den unge gaber og siger: *Det er det, vi gør.*

I dette eksempel bliver det tydeligt, at der ikke af den professionelle åbnes for et aktivt samtalerum, hvor der kan etableres en fælles dagsorden som afsæt for en samarbejdsrelation. Den professionelle formulerer sig lukket og defineret. Gennem formuleringer som 'nødt til', 'kan være godt', 'det er vigtigt' afleveres budskabet om, at det ønskes at den unge vælger at få en mentor. Dette på trods af, at den unge både har ytret ulyst – 'gide have en mentor' og dårlige erfaringer 'det gik ikke'. Disse udtalelser kommenteres, undersøges og anvendes ikke. Det er formentlig årsagen til, at den unge resignerer, gaber og tilslutter sig Bostøttens formuleringen. Den unge ender i en passiv rolle, selvom han/hun forsøgte at være medspiller undervejs i kommunikationen. På vores deltagelsesstige vil denne kommunikationsrunde placere sig i ikke inddragelse/manipulation – altså på det nederste trin. Eksemplet er dog ikke éntydigt for kommunikationen på netværksmøderne. Ved to andre møder forsøger kommunikationsformen at understøtte inddragelse af den unge. I kommunikationen lægges der fra de professionelle side vægt på anerkendelse af de udtalelser og formuleringer de unge kommer med, ligesom mødeleder og rådgiver konsekvent vender tilbage til de unges udsagn for at samle op, og anvende dem som afsæt for handlinger og/eller interventioner. Møderne eksemplificerer den unges rolle som både informant og medspiller, idet deres egne formuleringer og forståelser står som helt centrale, og fordi der derved etableres en fælles arbejdsrelation mellem de unge og de professionelle. Møderne foregår i et langsomt tempo og mellem spørgsmål og svar er der ofte tavshed, som om der reflekteres. Derfor placerer vi disse eksempler på trin 3 med relation til trin 4 på deltagelsesstigen.

Eksemplerne peger dels på, at de professionelle helt overordnet forsøger, at inddrage de unge, men også at udfaldet af inddragelsen er meget forskelligt. For at forstå dette, er det nødvendigt ikke blot at fokusere på selve inddragelsen – bl.a. også fordi inddragelse tilsyneladende opfattes forskelligt – men også på de anvendte kommunikationsstrategier og rolletildelinger. Kommunikationsstrategien i eksemplet med Bostøtten tager ikke udgangspunkt i den unges egen forståelse, som Shulman (1991) peger på som central i en inddragende kommunikation, men i hvad der fremstår som den bedste løsning for den unge – ud fra de professionelle viden og erfaringer. Ved de to andre omtalte møder ovenfor fremstår den unges egne forståelser og formuleringer som afgørende. Vi kan ikke vurdere, om disse forståelser er sammenfaldende med de professionelle forståelser, men det lader til, at etableringen af et samspil og en reel inddragelse af de unges udsagn, som Krogstrup og Tjalve (1999) påpeger som centralt i inddragende kommunikation, er vigtigere end selve beslutningen.

Dermed giver observationerne og analyserne af netværksmøderne et godt billede på, at der ikke kan trækkes éntydige konklusioner, men også et billede af, at kommunikationsstrategierne har en central betydning i inddragelsen af de unge.

Det er også væsentligt, at observationerne understreger tendensen til, at inddragelse knytter sig stærkt til at sikre, at den unge får givet sit besyv med. Det viser sig eksempelvis gennem løbende henvendelser til de unge under møderne samt orientering til de unge. Der kan dog rejses tvivl om denne forholdsvis snævre forståelse af inddragelse reelt er inddragelse eller i alle fald placerer

inddragelse forholdsvis lavt på deltagelsesstigen. Desuden står denne tilgang til inddragelse af de unge forholdsvis alene, idet den ikke suppleres af redskaber som dagsordner, referater, opsamlinger eller resumeer fra de unge – bortset fra få tilfælde og ikke mindst i anvendelsen af projektor. Derved er det formentlig vanskeligt at bryde de traditionelle former for møder, hvorved de unge primært får rollen som informant og de professionelle rollen som formidler.

Overleveringmøder – 4 observationer

Overleveringsmødernes mål er at forberede den unges overgang fra unge- til voksen-paragrafferne. Møderne omfatter en stor gruppe mennesker. Ud over den unge og hans/hendes forældre eller andre familiemedlemmer, deltager oftest familierådgiver, rådgiver fra jobcenter, UU-vejleder og evt. andre relevante vejledere, støttepersoner og rådgivere.

Trods mødernes nogenlunde ens forløb, er der stor forskel på, om der er lavet dagsorden og hvordan dagsordenen i givet fald anvendes. Der ses således ingen fast ramme for dette. De unge har på de observerede møder ikke været involveret i udformning af dagsorden og dagsordenen er da heller ikke kendt af den unge inden mødet. Det lader til at være op til den enkelte rådgiver at beslutte, om dagsordenen anvendes og i givet fald hvordan. Når rådgiver ikke holder fast i en eventuelt opridset dagsorden, er der tendens til at den 'overtages' af vejledere eller støttepersoner, hvilket synes at skabe en del forvirring på møderne. Dagsordenen synes at fungere bedst, hvis den er synlig for alle deltagere under hele mødet, og hvis rådgiver holder mødedeltagerne og sig selv fast på den. I et enkelt tilfælde ønsker familien et punkt på dagsordenen. Det viser sig dog at punktet ikke bliver drøftet på mødet.

Det er på alle fire møder uklart om der laves et referat og hvem der i givet fald ville modtage referat. Der er på de fire observerede møder ingen drøftelse af, om den unge kunne blive på 'børneparagrafferne'. Det er muligt, at dette er afklaret med den unge og familien inden mødet, men det omtales ikke på møderne.

Møderne ledes som udgangspunkt af én rådgiver, som løbende beder de medvirkende professionelle om at give oplysninger eller besvare spørgsmål. Denne form lader til at hindre, at det store flertal af professionelle 'overtager' mødet. Man afventer at blive spurgt. Desuden er det karakteristisk, at de professionelle stiller spørgsmål til hinanden, hvilket ligeledes synes at hindre, at de professionelle fremstår som én gruppe 'overfor' den unge og familien. Det er interessant, at de professionelle oftest sætter sig på den ene side af mødebordet og familien og den unge sidder på den anden side. Inddragelsen har primært karakter af grundig, venlig og klar kommunikation/information om den unges fremtidige vilkår samt løbende spørgsmål til unge, om han/hun har kommentarer eller spørgsmål. Der orienteres således grundigt om f.eks. økonomisk støtte, bostøtte, boligmuligheder, uddannelse, regler for over 18, arbejde m.v.

Der er tendens til, at UU-vejledere og familiemedlemmer gerne taler den unges sag, hvilket dog ikke nødvendigvis fører til større inddragelse, da de unge ofte forholder sig meget tavse, når familie eller støttepersoner advokerer for dem. Desuden medfører det ofte at den unge omtales i 3. person. På en enkelt møde får rådgiver den unge 'tilbage på banen' igen, og det viser sig, at den unge meget præcist og grundigt er i stand til at forklare sin egen situation.

Selvom der på møderne er stor opmærksomhed på den unge, tyder det ikke på, at have særlig inddragende karakter – den unge er ikke involveret i dagsorden, dagsorden anvendes meget differentieret, hvis den anvendes, forvaltningsbegreber som 'overleveringsmøde' forklares ikke (i to tilfælde viser det sig ved mødets afslutning, at den unge ikke ved, hvad det betyder at være til et overleveringsmøde), den unge bedes ikke om at resumere løbende eller til slut, der er klart ejerskab af mødet hos den person som leder mødet. Flere unge og familiemedlemmer forvirres i øvrigt over, at kontanthjælpen omtales som uddannelseshjælp. Det lader til at den unge og familien ikke tænker på økonomi, når der tales om 'uddannelseshjælp'.

Den tilfældige anvendelse af dagordner, manglende involvering af de unge i tilrettelæggelse af møderne og tingsliggørelsen ved anvendelse af 3. person, gør det vanskeligt at etablere en inddragende samarbejdsrelation og kommunikation – trods tydeligvis gode intentioner blandt mødedeltagerne og hos den styrende rådgiver. Mødernes fokus er den unge og dennes fremtid, men der anvendes ingen reel inddragende elementer på møderne, hvorved den unge primært bliver 'informant' uden medindflydelse eller rolle som medspiller, hvorved møderne primært placerer sig på vores deltagelsesstiges trin 2.

Familieråd – 2 observationer

Familieråd bliver af de professionelle, der arbejder med denne metode beskrevet som en metode i familierarbejdet, men som ikke må forveksles med familierådslagning, da det bygger på helt andre metodiske grundsten. Rådgiver understreger at familieråd er en metode, hvor hele familien skal inddrages og styrkes til selv at løse deres problemstillinger med den nødvendige hjælp fra det offentlige, men på baggrund af familiens egne problemdefinitioner. Det betyder angiveligt at metoden tilstræber, at de unge/familierne får en aktør rolle i samarbejdet og der arbejdes efter mest mulig selvbestemmelse. Det er frivilligt at deltage i Familierådet. Familieråd anvendes kun i en af kommunens familiegrupper, men da Familieråd i beskrivelserne har en markant inddragende målsætning, som afviger fra andre mødetyper, har vi valgt at gå lidt mere i dybden med observationerne.

Mødets form og mødedeltagere

Rådgiver indleder med at fortælle om kontekst for et Familieråds møde. Deltagerne præsenteres.

Rådgiver styrer den videre samtale med henblik på, at familien skal nå frem til en fælles opfattelse af, hvad familien/barnet har behov for, ligesom det er rådgiverens opgave at hjælpe familien med at komme frem til forslag til løsningsmuligheder. Der afsættes to timer til Familierådsmøder. Rådgiveren laver et beslutningsreferat og sender det til Familieråds deltager umiddelbart efter mødet. Vi har observeret to forskellige familierådsmøder, hvor der på begge møder var mellem 2 og 3 professionelle med. Rådgiveren ledte mødet og de andre professionelle var typisk kontaktpersoner for den unge i familien. Et møde foregik hjemme hos familierne, det andet på forvaltningen. En kort beskrivelse af et af møderne kan give et billede af, hvad der er observeret i forhold til deltagelse, rollefordeling og ejerskab til opgaven.

Observeret Familieråd

Moren, som angiveligt ses som den samlende kraft, samler de forskellige familiemedlemmer og professionelle, og indleder mødet med at fortælle, hvad et familieråd er, og hvad de bruger det til: *'... formålet er at familien sammen får snakket om hemmeligheder – og får deres liv til at fungere. At de ikke hver især skal gå rundt med forskellige forestillinger eller tanker om hinanden, situationer eller andet. Målet er, at de skal få det godt sammen, og at forælderrollen skal udspilles på den rigtige måde....'* Det er altså familien som skaber møde struktur, møde indhold og mødeledelse. Den professionelle bryder ind og stiller former for 'arbejdsspørgsmål' til familien, som de responderer på. Kommunikationen er direkte og personrettet, hvilket man kan se i nedenstående eksempel. Moren fortæller, at hun lige efter en af døtrenes confirmation gik ned med flaget, men at hun så småt er på vej op igen.

Rådgiver bryder ind her og taler til hele familien: *'I ved godt, at mor har det lidt svært for tiden? Hvad gør I så for at hjælpe hende?'*

Der bydes ind fra børnene: *'.... vi spørger hende om der er noget vi skal gøre? Vi lader hende være i fred når hun ønsker det....'*

Emnet forlades hurtigt og moren skifter selv emne ved at fortælle, at de er blevet indkaldt til et møde på skolen, fordi en af drengene har for meget fravær. Rådgiver spørger: *'Hvad er det for noget xxxx? Har du ikke lyst til at tage i skole? Kan du huske, hvad vi snakkede om sidst i forhold til skolen?'*

Drengen svarer: *'Ja – at jeg ikke skulle pjække, at jeg ikke skulle gøre far og mor kede af det...'*

Rådgiver: *'Så nu vil du altså gøre far og mor kede af det?'*

Drengen: *'Nej... men det er spild af tid...'*

De to passager peger på, at rådgiver taler direkte til familien, og at forskellige medlemmer af familien responderer aktivt. De viser i deres kommunikation, at de tager ansvar for situationen, og at det er deres ønske at bidrage til familiens generelle trivsel. Vi ser også at rådgiver arbejder konfronterende i forhold til at drengen for det første selv skal formulere, hvad problemet er, dernæst skal forholde sig til en tidligere indgået aftale, hvor det at pjække var det samme, som at gøre forældrene kede af det. Den dialogiske kobling mellem handlingen pjæk og følelsen 'ked af', som rådgiver præsenterer afvises

af drengen. Han vil ikke gøre forældrene kede af det, men oplever skolen som spild af tid. Han formulerer altså selv en anden forståelse af problemet end den, som rådgiver konfronterer ham med. Der anvendes direkte tale til den unge, som også træder ind i en aktiv aktørrolle.

Ordspillet nedenfor får aktiveret den unges kontaktperson, som afbryder og træder ind i en advokerende rolle.

Kontaktperson: *'... det er altså gået rigtig godt i lang tid, og det er især håndværk og design, som xxxx ikke kan lide....'*

Kontaktpersonen overtager kommunikationen og har angiveligt behov for at "forsvare drengen" i måden at forstå hans handlinger på, men samtidig kan vi registrere, at det medfører, at der snakkes for drengen og ikke med ham. Her forsvinder ejerskabet til kommunikationen over til den professionelle og den unge gøres til informant fremfor aktør.

Når familien definerer mødets emner og struktur

Observationerne peger på, at det er familien, der definerer mødestruktur, mødekultur, emner og stil og det er rådgiver, som har ansvar for, at alle bliver hørt. Rådgiver returnerer hele tiden bolden med: *'Hvad vil i gøre ved det? Jeg/vi kan jo ikke løse jeres problemer, så hvordan har i tænkt jer at gøre noget ved det? ... Det er familiens problem – I må finde ud af at løse jeres problemer sammen? ... Hvordan kan I som familie løse det? ... Hvad vil I gøre ved det? ... Hvem gør hvad til næste gang?'*

Der er praktisk og kommunikativt fokus på, at det er familien, der definerer ramme, kultur, problemstillinger og løsninger. Rådgiver er konsekvent i sin direkte tale, og snakker ikke på noget tidspunkt i tredje person om nogen, for nogen eller til nogen. Der synes at være respekt for, at familien gør tingene på deres måde. Der bakkes op om morens naturlige lederskab, og det observeres tydeligt, at autoriteten, selvbestemmelsen og ejerskabet er i familien.

Det lader dog ikke til, at der tænkes i inddragelse. Det er den konsekvente kommunikative stil i forhold til at placere ejerskab, som er det afgørende omdrejningspunkt. Familierne er ikke spurgt om deres oplevelser, men det lader til, at det gør en forskel, at familien selv sætter tempo, selv definerer problemstillinger og selv forventes at udvikle løsninger på problemstillingerne. Når vi inddrager de centrale elementer i metoden og i den form den observeres – selvbestemmelse, aktør, ansvarlig – og medtager den samspillende og inddragende kommunikation, placerer denne mødetype sig på den øverste del af vores deltagelsesstige. Familierne har adgang til at definere såvel problem som løsning, de er aktører og der er etableret en arbejdsrelation mellem familie og rådgiver, som betyder, at der kan kommunikeres meget direkte uden at overskride familiens grænser. Den unge har fx mulighed for at reformulere problemet vedrørende pjækkeri.

5. Konklusion, perspektivering og potentialer.

Hvis vi med den brede pensel skal søge at placere disse resultater i forhold til vores egen udarbejdede deltagelsesstige, kan familieråd placeres som et sted mellem 'Ejerskab til egen sag og interventioner' og 'Delegeret magt', idet familierne er vært ved mødet, er aktører og selv bestemmer om møderne skal afholdes. Netværksmøder kan til dels karakteriseres som 'Deltagelse i dagsorden, delvist partnerskab', idet de unge har været med til at fastlægge dagsorden og deltager i formuleringen. Der er dog kun tale om delvis partnerskab, da den unge ikke besidder samme magt, som de professionelle deltagere, som har det reelle ejerskab over møderne. Desuden kan kommunikationsstrategien ændre væsentlig ved placeringen på inddragelsesstigen, idet forsøg på at formulere for den unge, omtale i 3. person og forsøg på at overbevise den unge om bestemte løsninger, nærmere kan karakteriseres som 'Ikke inddragelse/manipulation' – jævnfør eksemplerne i analyserne af møderne. Vægten på grundig information, løbende spørgsmål til de unge og fælles formulering på 3 af de observerede møder placerer dog Netværksmøderne primært på trin 3. Visitationsmøder kan karakteriseres som 'Information og/eller pålagt inddragelse' eller 'Ikke inddragelse/manipulation', idet de unge ikke inddrages, men alene informeres om de pligter, der eksisterer i forbindelse med udbetaling af ydelse og dermed en stærkt adfærdsregulerende tilgang. Øvrige møder placerer sig mellem 'Informeres og høres', 'Informeres og/eller pålagt inddragelse' samt 'Ikke inddragelse/manipulation', idet inddragelsen primært består i løbende at spørge den unge, hvad han/hun synes og i måske endnu højere grad i at informere den unge om muligheder, pligter og eventuelle vanskeligheder i forhold til den givne situation. Disse møder placerer sig således over et stort spænd af trin, men alle dog forholdsvis lavt i forhold til inddragelsens niveau.

På baggrund af vores observationer og analyser af samme er der tegn på, at der hos alle deltagere i møder er et ønske om at inddrage de unge i det sociale arbejde. Analyserne peger dog også på, at størstedelen af inddragelsen placerer sig på de laveste trin på vores deltagelsesstige og dermed ikke slår igennem som formentlig forventet. Det er dog også karakteristisk, at inddragelse er meget differentieret selv på samme type møder. Man fristes til at konkludere, at der hersker en vis tilfældighed i den inddragelse de unge møder. En tilfældighed, som lader til at blive reguleret fra rådgiver til rådgiver, når der ses bort fra de faste rammer, der er lavet for Familieråd og de fleste Netværksmøder. Der eksisterer således et potentiale for at skabe mindre tilfældighed og øget transparens gennem større ensartethed i de former der anvendes til inddragelse. Desuden er der potentielle muligheder for at inddrage de unge som medspillere, såfremt der sker en opgradering af de professionelle inddragelsesstrategier – eventuelt gennem interne 'inddragelseskurser/seminarer'

De mest succesrige former for inddragelse vi har set, såfremt man læner sig op af Krogstrups og Tjalves formulering af inddragelse, der stikker så dybt som muligt eller Arnstein formulering om at nå

så høje trin som muligt på deltagelsesstigen, knytter sig til nogle forholdsvis faste strukturer vedrørende eksempelvis formidling af mødets 'koncept' – eksempelvis Familieråd – eller vedrørende vægt på elementer som 'dagsorden', 'referat', 'fællesformuleringer' – eksempelvis Netværksmøder – eller tydelig opmærksomhed på de unges mulighed for at reflektere, resumere og kommentere de diskussioner, der gennemføres og de beslutninger, der skal træffes.

Potentialet kunne her ligge i at indkredse de 'bedste' redskaber og gøre dem fælles for alle.

Det kræver dog også en diskussion af, hvor man ønsker at placere sig på deltagelsesstigen og om alle møder skal have samme eller forskellige mål for inddragelse. Som analyserne af møderne og de teoretiske omdrejningspunkter fremhæver, så kan inddragelse dog ikke stå alene. Inddragelsen er indlejret i kommunikationen. Sagt på en anden måde: man kan have nok så gode dagsordner og referater, hvis ikke der kommunikeres inddragende eller samspillende. Til denne diskussionen knytter sig naturligvis også overvejelser om de negative konsekvenser udarbejdede regler kan have.

Observationerne tyder på, at de deltagende myndighedspersoner skal udvise stor sensitivitet og kunne tilpasse rammen til den enkelte unge, og til den tid den unge har brug for i sine overvejelser. Vi vurderer ikke, at det taler imod anvendelse af en form for regelsæt eller en huskeliste, men at reglerne må være til løbende diskussion og udvikling – både blandt myndighedspersoner og i kommunikationen med de unge.

Kommunikationen er båret af de professionelle. Det er derfor afgørende hvordan de professionelle kommunikerer og sætter rammerne for kommunikationen. Når vi samler analyserne, viser det sig, dels at de unge ofte omtales i 3. person på møder, dels at den unges sag af og til tales så varmt af de professionelle, at de unge reelt glider ud af møderne, dels at de unge nærmere fremstår som informanter end som medspillere og aktører. Der fremstår derved et skærpet behov for differentierede kommunikative strategier, så der kan anvendes en sproglig og retorisk sensitivitet i forhold til at vælge tilgange og formuleringer ud fra intentioner om ejerskab eller inddragelse i de konkrete møder mellem professionelle og unge.

Også her er der potentiale ved at anvende de former for kommunikation, som tyder på at være mest inddragende og invitere de unge til samspil. Her tænkes eksempelvis på møder, hvor der kan observeres direkte og åben kommunikation, og hvor de unge selv resumerer mødernes indhold. I denne type kommunikation fremstår de unge i højere grad som aktører og medspillere. Potentialet kunne eksempelvis udnyttes ved at skabe øget og fælles viden om inddragende kommunikation, og de fælder som ligger lige for, når man gerne vil støtte og hjælpe de unge – eksempelvis når myndighedspersoner 'taler den unges sag'. Det er nok tvivlsomt, at der kan udarbejdes lignende rammer for kommunikation som for de inddragende elementer omtalt ovenfor, men et fokus på inddragende kommunikation og ønske om i højere grad at vægtlægge de unges egen forståelser ville kunne muliggøre en kommunikation, som understøtter samspil og udgøre et fælles fagligt diskussions tema for myndighedspersonerne.

Desuden kunne man fokusere på hvordan kommunikation, roller og inddragelse spiller sammen i de unges univers? Altså udover at søge at kvalificere inddragende rammer og kommunikation hver for sig, så også prøve at gå på tværs mellem disse. Andre undersøgelser (Maybom og Nirmalarajan, 2016) viser eksempelvis at:

- De unge beskriver et stort behov for at få information om deres muligheder og sag, men på måder som de kan forstå og omsætte til handling
- De vil gerne være med til definere, hvad der skal arbejdes med – herunder udforme dagsordener og handleplaner
- De vil gerne være medspillere og aktører – er glade for at deltage i handlinger vedrørende deres liv
- De er følsomme for, hvordan der kommunikeres, og vil gerne tages alvorligt – altså ikke få vigtige beskeder i en telefon eller i en sidebemærkning.

Disse resultater peger altså på, at de unge gerne vil medvirke og have aktive roller, såfremt der tages hensyn til deres forståelser og aktuelle situation. Samlet set tyder der på at være behov for fordybning i kommunikationsmetoder og –mål eksempelvis gennem interne kursus/seminar, som kunne styrke den kommunikative udvikling – eksempelvis i form af et samarbejdsprog som signalerer ligeværdighed og invitation til konkret samarbejde – med udgangspunkt i de unges situation – og i form af større skarphed hos de professionelle i forhold til deres bevidsthed om, hvornår de anvender 'myndighedssprog', 'omsorgssprog' og 'almindeligt sprog'. Dette vil samtidig kunne understøtte en mere ensartet ageren fra de professionelles side.

Observationerne peger på, at der er uklarhed om, hvad inddragelse er og hvordan inddragelse omsættes i den daglige praksis. Når det er uklart, er der risiko for alene at tage udgangspunkt i egne forestillinger om inddragelse. På baggrund af observationerne er vi ikke i tvivl om, at alle involverede myndighedspersoner har et reelt ønske om at inddrage og høre de unge. Men observationerne viser også, at disse intentioner fører i mange retninger, og at nogle retninger får en direkte ikke-inddragende karakter. De mest tydelige eksempler er når støttepersoner 'taler den unges sag' og der observeres en tydelig passivitet hos den unge. Men også når inddragelse mest markant anskues som information og løbende 'spørger ind' til den unge. I begge tilfælde 'ender' man forholdsvis lavt på inddragelsesstigen – trods de gode intentioner. Potentialet er også her, at der foretages en diskussion af, hvor på deltagelsesstige man ønsker at placere sig og derefter, hvilke redskaber og kundskaber, det kan kræve. Det kunne formentlig også være afgørende for at fjerne den tilfældighed, der synes at eksistere på de fleste møder vedrørende inddragelse af de unge.

Undersøgelsen peger, udover ovennævnte resultater og analyser, på, at ændringer i praksis er en stor udfordring. Trods igangsættelse af ph.d. forløb i 2013 med interview af en række professionelle, en

intern rapport med kritiske udsagn fra unge vedr. inddragelse og iværksættelse af denne undersøgelse, kan der stadig konstateres store vanskeligheder i etablering af inddragende samtaler og møder med de unge. På møde med involverede rådgivere og ledere i marts måned i år blev det, som uddybet i denne rapport på side 6, besluttet, at rådgiverne og øvrige 'myndighedsansatte' mødedeltagere skulle lægge vægt på en række elementer i samarbejdet med de unge – eksempelvis anvendelse af dagsordner udarbejdet sammen med de unge, udarbejdelse af referat fra møder, gennemgang af referater med de unge, inddragelse af en, for de unge, fortrolig person, især ved overgang fra 'børne- til voksen paragraffer', at den information, der er givet den unge omkring samme overgangen, noteres tydeligt i journalen og videreformidles til alle relevante professionelle omkring den unge, at inddragelse dagsordenssættes på relevante møder som eksempelvis makkerskabsmøder, teammøder m.v. med henblik på at skabe gensidig inspiration og sikre løbende refleksion og bevidsthed omkring inddragelse.

En række af disse punkter har vi ikke haft mulighed for at 'tjekke' – eksempelvis om der er noteret tydeligt i journalen, om det er videreformidlet til relevante professionelle og om inddragelse har været dagsordenssat på relevante møder. Vi vover dog et halvt øje og påstår, at det ikke er sket. Der er i vores observationer i alle fald ikke tegn på, at viden og drøftelser om inddragelse er blevet øget eller journalføring og information er styrket. Et helt øje eller to kan vi vove i forhold til anvendelse af dagsordner, referater, gennemgang af samme samt beslutning om at give den unge en fortrolig person, idet der i vores observationer ikke kan ses øget anvendelse af dagsorden, referater eller uddybende forklaringer. Observationerne peger ikke på ændringer i den daglige praksis, men nærmere et billede af en eksisterende og gældende praksis. Der er således ikke tegn på, at de besluttede opmærksomhedspunkter har fået gennemslag i praksis. Dette understreger vi ikke for at slå praksis i hovedet, men for at fremhæve, hvor stor udfordringen for ændringer i arbejdet med øget inddragelse af de unge er. Det er formentlig også naivt at forstille sig, at nogle enkelte møder ville kunne ændre praksis. Den nu foreliggende rapport kan formentlig give et klarere indblik i hvor udfordringerne især er og hvilke elementer man bør have fokus på i forsøg på at gribe udfordringerne eller potentialerne, som vi har kaldt dem. Forskningen kan kun give en hjælp til at få et tydeligere billede af, hvordan inddragelsen ser ud, når den observeres og nogle bud på, hvilke udviklingspotentialer der kan være. Det er den efterfølgende lære- eller udviklingsproces, som kan give mulighed for at kvalificere inddragelsen af de unge.

Vi har ikke undersøgt de unges perspektiv. Undersøgelsens ramme har kun tilladt et blik ind i, hvad der foregår på forskellige udvalgte møder og alene tolket gennem vores briller som forskere. Observationerne og analyserne møder nu forvaltningens professionelle og ledere og bliver dermed diskuteret og tolket igen. Derimod møder de ikke de unge og deres forståelser og tolkninger. Vi ved således ikke, om de unge oplever dette på samme måde, som vi tolker dem. Det er dermed også denne undersøgelses største svaghed – især når de unges inddragelse har været omdrejningspunktet.

Det betyder ikke, at konklusionerne er lige gyldige. De giver nogle centrale billeder af, hvad der foregår på møder mellem unge og myndigheder og muligvis også modspil til nogle af de refleksioner man foretager som professionel uden et udefrablik. Desuden giver de anvendte teoretiske inspirationer mulighed for at se observationerne i et større perspektiv. Hermed er der også skabt et grundlag for at kvalificere faglige diskussioner og træffe beslutninger om øget inddragelse af de unge. Men det er vores anbefaling, at man er opmærksom på, at få de unges perspektiv styrket. Det kan naturligvis gøres i det daglige arbejde gennem øget udnyttelse af nogle af ovenstående potentialer, men kan også gøres ved at gennemføre løbende undersøgelser af de unges oplevelser, som derved også kan kvalificere de faglige drøftelser yderligere. Og endelig kunne man tage skridtet fuldt ud og involvere de unge i udviklingen af samarbejdet med de unge – altså have en form for ekspertgruppe eller panel af unge, som kan vejlede og løbende forholde sig kritisk til arbejdet med inddragelse. Herved kunne der skabes mulighed for at 'kravle' op af deltagelsesstigen både i det daglige konkrete arbejde og i det mere overordnede planlæggende arbejde samt få støtte i udviklingen af en mere samarbejdsorienteret kommunikation.

Litteraturliste

- Andersen, Majbritt Bang (2014) Diverse upubliceret data materiale
- Arnstein, Sherry R. 'A Ladder of Citizen Participation'. *Journal of the American Institute of Planners*, Vol. 35, No. 4, July 1969, pp. 216-224
- Beresford, P., & Croft, S. (2001). Service users' knowledges and the social construction of social work. *Journal of Social Work*, s. 295-316
- Epstein, Irwin (2001) Mining for Silver While Dreaming of Gold: Clinical Data-mining in Practicebased Research, I *Clinical Data-Mining in Practice-Based Research: Reflecting on Social Work Practice in Hospitals*, Epstein, Irwin. and Blumenfield, Susan. Binghampton: Hayworth Press
- Hart, Roger (1992). *Children's Participation: from Tokenism to Citizenship*. Florence: UNICEF Innocenti Essays, No. 4
- Hillgaard, Sidsel & Mortensen, Heidi (2015) *Når de unge bliver voksne – En kvalitativ undersøgelse af 10 unges oplevelse af overgangen fra unge- til voksenområdet*. Aalborg: Aalborg kommune
- Jørgensen, Per Schultz & Kampmann, Jan (2000). *Børn som informanter*. København V: Børnerådet
- Kristiansen, Søren & Krogstrup, Hanne Kathrine (2015) *Deltagende observation*. København: Hans Reitzels Forlag
- Krogstrup, Hanne Kathrine & Tjalve, Jakob (1999). 'Perspektiver i forbindelse med brugerinddragelse' i Krogstrup, Hanne Kathrine, Kristiansen, Søren & Tjalve, Jakob (red.) *Det handicappede samfund : om brugerinddragelse og medborgerskab*. København: Hans Reitzels Forlag
- Kvale, Steinar (1994) Interview. En introduktion til det kvalitative *forskningsinterview*. København: Hans Reitzels Forlag
- Maybom, Karen og Nirmalarajan, Liesanth (2016) *Kampen om inddragelse i socialt arbejde. En diskursanalyse af socialt udsatte unges meningsudfyldning af begrebet inddragelse*. Speciale, Ålborg Universitet.
- Payne, Malcolm (2006). *Teorier i socialt arbejde*. København: Hans Reitzels Forlag
- Ramian, Knud (2003) Praksisforskning som læringsrum. *Uden for Nummer Nr. 7*
- Shulman, Lawrence (1991), *The Skills of Helping Individuals, Families and Groups*. 3. Udgave. Illinois: F.E. Peacock Publishers Inc.
- Socialministeriet (2004) *Undersøgelse af retssikkerhedslovens §4*. København: Socialministeriet
- Uggerhøj, Lars What is Practice Research in Social Work – Definitions, barriers and Possibilities, *Social Work & Society*, Vol. 9, 2011 p. 45-59
- Uggerhøj, Lars (2014) Learning from each other - Collaboration Processes in Practice Research, *Nordic Social Work Research*, Vol. 4, Supplement 1, 2014, p.44-57
- Uggerhøj, Lars (2016) *Praksisforskning på nordisk*, (in print)