

Et borgerperspektiv på FITs indvirken i støttekontaktpersonordningen



- *Giver tilgangen mening i arbejdet med socialt udsatte borgere?*

Lisbeth Weisbjerg &
Nomi Svane Worsøe Rasmussen

Vejleder Merete Monrad
239.940 anslag

Indholdsfortegnelse

Forord	5
Abstract	5
Problemfelt	6
Det sociale arbejdes udvikling.....	6
Resultatbaseret styring som tendens i det sociale arbejde	6
Socialt udsatte borgere – en kompleks gruppe	7
FIT - en ny tilgang.....	8
FITs afprøvning.....	10
Specialets fokus.....	11
Præcision af problemformulering.....	12
Kontekstualisering af FIT.....	13
FIT - et fokus på feedback.....	13
Elementerne i FIT	13
Forforståelser på baggrund af viden om FIT	15
Specialets videnskabsteoretiske traditioner	18
Metodeafsnit.....	21
Forskningstype	21
Den kvalitative metodeltilgang.....	23
Kontaktetablering til feltet.....	24
Observation som metode	26
Interview som metode	28
Metodekritik	31
Analysestrategi	32
Forskningsdesign; forhold mellem empiri og teori	32
De anvendte teorier; individuelle bidrag og sammenhæng	33
Præsentation af empiri.....	36
Borgernes livssituationer	36
Borgernes livssituationer i en begrebsliggjort ramme	38
Støttekontaktpersonordningen	41
At etablere og fastholde en god kontakt	41
Frihed, fleksibilitet og tilgængelighed.....	42
FIT – ikke et neutralt redskab.....	45
Analyseafsnit	47

1. Underspørgsmål: Hvordan optræder FIT i interaktionen mellem borger og støttekontaktperson?	47
FIT i et Aktør-netværk-teoretisk perspektiv	47
FIT-tilgangen som en del af den sociale og videnskabelige verden	47
FITS optræden i det konkrete møde	50
Delkonklusion.....	59
2. Underspørgsmål: Hvilken mening tillægger borgerne FIT som redskab?	60
Meningen med FIT – ud fra borgernes perspektiv	60
FIT fremkalder forskellig mening	60
Meningsdannelse ud fra subjektive forhold.....	62
Mening formes i social interaktion	63
Fortolkning som afgørende faktor i meningsdannelsen.....	64
Konsekvenser ved uafklarede meningsopfattelser.....	65
Delkonklusion.....	66
Diskussionsafsnit.....	68
3. Underspørgsmål: Er FIT med til at influere positivt eller negativt på den kommunikation, som er en del af relationen mellem borger og SKP?.....	68
FIT påvirker borgerinddragelsen forskelligt.....	68
Delkonklusion.....	73
4. Underspørgsmål: Giver det reelt set mening at anvende FIT over for målgruppen af socialt udsatte borgere?	74
FITs indlejrede udviklingsperspektiv	74
Giver FIT et reelt billede af udvikling?	74
Kan vedligeholdende støtte have sin berettigelse?	76
Delkonklusion.....	78
FITs tingsliggørende faktor	79
Delkonklusion.....	82
FIT i lyset af tendensen om resultat og måling	83
Tegn på RBS i FIT	83
Udfordringer ved RCT overfor målgruppen.....	84
Delkonklusion.....	86
Refleksion over normativt udgangspunkt.....	87
Var der tale om en idealiseret samtale før FIT?	87
Begrænser eller styrker FIT betingelserne for en idealiseret samtalsituation?	88
Kommunikationen præges af forskellig handlen.....	90
Er den idealiserede samtale overhovedet realistisk?	91
Afrunding	92

Konklusion	94
FIT i et fremtidigt perspektiv	98
Litteratur	99
BILAG	101
Bilag 1: ORS-skema	101
Bilag 2: SRS-skema	102
Bilag 3: Interviewguide	103

Forord

Specialet er blevet til i tilknytning til SFI – Det Nationale Forskningscenter for Velfærds projekt; *'Feedback Informed Treatment i bostøtteindsatsen – et randomiseret kontrolleret forsøg'*, og i et samarbejde med Københavns Kommune. Tak til jer, som samarbejdspartnere, for at have skabt kontakt til støttekontaktpersoner og borgere, og givet os mulighed for at bidrage med et borgerperspektiv.

Derudover er vi taknemmelige for faglig sparring og vejledning i specialeprocessen – en stor tak til dig som vejleder Merete Monrad. Også tak til Sophie Danneris for at have bidraget med konstruktiv respons. En særlig tak til støttekontaktpersoner og borgere – vi sætter stor pris på jeres medvirken i specialet, og at I har budt os indenfor i den sociale praksis. Jeres viden og erfaringer har været afgørende for specialets tilblivelse og ikke mindst for vores faglige, såvel som personlige læring.

Abstract

The aim of this thesis has been to get an insight into socially marginalized citizens' experience with 'Feedback Informed Treatment' (FIT), which is under evaluation to be a part of *'Støttekontaktpersonordningen'*. FIT is an approach for evaluating and improving the quality and effectiveness of behavioral health services. It involves routinely and formally soliciting feedback from citizens, regarding the therapeutic alliance and outcome of citizen progress. Due to our existing knowledge about socially marginalized citizens, we found it interesting to study whether this formalized and technical approach is compatible with social work in practice, when these particular citizens are the recipients. To examine this we have chosen a qualitative methodology; observation and interview, as this ensures and facilitates a citizen perspective. On the basis of the empirical material, we have discovered that the practitioners (*Støttekontaktpersonerne*) to a great extent tailoring FIT towards the specific needs of the individual citizens. We have found that tailoring FIT is a prerequisite for the tool to make sense in the context of marginalized citizens. Our conclusion has a high relevance for social work, due to the fact that FIT is expected to be implemented as an intrinsic part of *'Støttekontaktpersonordningen'*.

Problemfelt

Det sociale arbejdes udvikling

Socialt arbejde kan i korte træk karakteriseres ved indsatser, som sigter mod at muliggøre alle borgeres deltagelse i samfundet (Guldager & Skytte, 2013, s. 11). På den ene side stiller samfundet, gennem det sociale arbejde, krav til borgerne om at deltage og efterleve samfundets normer, og på den anden side har borgerne samtidig krav på sikkerhed og autonomi (Guldager & Skytte, 2013, s. 11). Med dette in mente, kan man således se det sociale arbejde som noget, som både skal tjene samfundet og den enkelte (Guldager & Skytte, 2013, s. 11).

I samfundet opstår løbende nye tendenser, som påvirker det sociale arbejdes vilkår. I sammenhæng hermed ses samfundets eksplicitte forventninger til borgernes deltagelse og bidragelse til samfundet. Velfærdsstaten i Danmark har udviklet sig væsentligt gennem de seneste årtier (Guldager & Skytte, 2013, s. 518). Den offentlige sektor udvikler løbende nye styringsmodeller for at kunne øge kvalitet og produktivitet, prioritere ressourcer og sikre gennemsigtighed. Her i blandt er der tale om nye former for resultatstyring, som udvikles og udbredes i den offentlige sektor (Bech, 2015, s. 2). Denne udvikling påvirker det sociale arbejdes fokus – og hermed også forholdet mellem de professionelle og borgerne, som modtagere af hjælpen.

Resultatbaseret styring som tendens i det sociale arbejde

I takt med omtalte udvikling er der kommet mere fokus på borgerinddragelse på en måde, hvor borgeren i højere grad stilles til ansvar for egen situation (Guldager & Skytte, 2013, s. 35). I dag fordres altså en mere aktiv deltagelse, hvilket stiller større krav og forventninger til individet, men omvendt også er en måde at møde mennesket, hvor det er, med et fokus på vedkommendes ressourcer, viden og erfaringer i et forsøg på at fremme uafhængighed (Villadsen, 2004, s. 631). Det er ikke udelukkende op til den enkelte at definere egen situation, da det sociale arbejde samtidig indebærer en grad af normalisering i forsøget på at integrere borgere i samfundslivet på en så normal måde, som muligt (Guldager & Skytte, 2013, s. 31). I dag ser man i højere grad end tidligere på, hvordan man kan udvikle den enkeltes kompetencer, om nødvendigt med staten som drivkraft (Guldager & Skytte, 2013, s. 519). Staten kan, via sociale interventioner i det sociale arbejde, søge at styre borgernes adfærd i overensstemmelse med bestemte normsæt og med bestemte mål for øje (Dean, 2006, s. 43).

I denne sammenhæng er resultatbaseret styring (herefter RBS) i de senere år blevet implementeret, som styringstilgang af en lang række lande. Også i Danmark har der været en række tiltag, som bevæger sig mod en RBS-tilgang (Steen & Munkøe, 2011, s. 168-169). Styringslogikken sætter sig igennem på et overordnet politisk niveau, men også på individniveau overfor de konkrete målgrupper i det praktiske sociale arbejde (Ejler, 2016, s. 4). I korte træk bruges RBS til at tilrettelægge eller styre en indsats på baggrund af resultatets effekter (Steen & Munkøe, 2011, s. 168). Fortalere for RBS argumenterer for, at vi som samfund er nødt til at vide, hvad effekterne, af de indsatser vi finansierer, er (Steen & Munkøe, 2011, s. 170). RBS ses som en måde at opnå dette via enkel og intelligent måling, så målingerne understøtter både politisk prioritering, administrativ styring og faglig udvikling, gennem refleksion (Steen & Munkøe, 2011, s. 175). RBS kan således ses som en social intervention, som skal tilskynde en ønsket adfærd, eller hæmme en uønsket (Bech, 2015, s. 2). RBS anvendes bredt i den offentlige sektor uanset karakteren af den enkelte service, der administreres (Bech, 2015, s. 8) - også når det omhandler arbejdet med særligt socialt udsatte mennesker. Det særlige for det sociale område er, at det ikke er klart afgrænset, men vedrører både det såkaldte 'normalområde' og det specialiserede område (Østergaard, Iversen, & Andersen, 2016, s. 45). Inden for normalområdet forventes borgerne at leve op til nævnte krav og forventninger, som bærer præg af en 'ret og pligt-tilgang' (Guldager & Skytte, 2013, s. 106-107). Når der er tale om det specialiserede område, med udsatte borgere som genstandsfelt, kan samfundsudviklingens nye krav dog virke belastende, idet borgerne i forvejen er sårbare. Disse borgere har ikke mulighed for at udvise samme tilpasningsevne og fleksibilitet som 'almindelige' borgere (Høilund & Juul, 2015, s. 143).

Samfundsudviklingen stiller ikke kun krav til borgerne om at udvikle sig, men også til de enkelte socialarbejdere, da det er deres opgave at lede borgerne mod den omtalte autonomi og samfundsdeltagelse. Socialarbejderne skal, som repræsentanter for staten eller kommunen, således ikke kun støtte og hjælpe borgerne, men også kontrollere og udvikle dem (Järvinen & Mik-Meyer, 2012, s. 13) i tråd med samfundets normative idealer om deltagelse og selvansvarlighed.

Socialt udsatte borgere – en kompleks gruppe

På socialområdet er der, som nævnt, forskellige sociale grupper og forskellige mål med indsatserne, hvilket kan gøre målstyringen i praksis vanskelig (Bech, 2015, s. 7).

Gruppen af socialt udsatte borgere har behov for indsatser, som ikke udelukkende er tilrettelagt ud fra tilgangen om 'ret og pligt', men som i højere grad forsøger at tage udgangspunkt i den enkelte borgers livssituation (Guldager & Skytte, 2013, s. 24). Det er nødvendigt at se borgernes

livssituation i en helhed med øje for kompleksiteten i de sociale problemer. Disse borgere har altså behov for en tættere relation til professionelle for, at kunne håndtere deres situation og leve op til ret og pligt-tankegangen. Det sociale arbejde skal altså forsøge at hjælpe denne målgruppe til at ændre deres situation, hvorfor hjælpen ikke kun bliver kompensatorisk eller tilpassende, som i det almene sociale arbejde (Guldager & Skytte, 2013, s. 25). Når det handler om mennesker i svært belastede situationer, eksempelvis præget af social isolation, dårligt fysisk eller psykisk helbred, bliver det sociale arbejdes opgave at medvirke til omgestaltning af borgeres livssituationer (Guldager & Skytte, 2013, s. 24). Ønsker om sådanne forandringsmuligheder for målgruppen kan være svære at forene med den generelle tendens til standardiseret og metodebaseret problemløsning i kraft af resultater, som kan måles og vejes (Guldager & Skytte, 2013, s. 24). Det kan være svært at anvende sådanne løsninger over for disse borgere, grundet kompleksiteten i deres sociale problemer. Det overordnede fokus på standardisering fordrer en forståelse af mennesket, som objektiveret og som 'noget' man kan planlægge og handle rationelt over for (Guldager & Skytte, 2013, s. 24). I meget socialt arbejde kan denne tænkning give god mening, idet der arbejdes med en vis distance i forhold til borgerne, når det handler om tilpassende opgaver som serviceydelser og økonomisk bistand (Guldager & Skytte, 2013, s. 24). Når det derimod kommer til den hjælp, de mest socialt udsatte borgere er modtagere af, indebærer det en særlig form for opgave, idet socialarbejderen må udføre sit arbejde i en direkte og personlig relation til borgeren (Guldager & Skytte, 2013, s. 25).

FIT - en ny tilgang

Som omtalt er RBS ét af de tiltag, som indgår i den statslige styring af regioner og kommuner, ligesom kommuner og regioner selv bruger RBS, som internt styringsredskab (Bech, 2015, s. 6). RBS har særligt fokus på evidens; at etablere videnskabelig sikkerhed om sociale interventioners positive, negative eller neutrale effekter (Guldager & Skytte, 2013, s. 39). I arbejdet med socialt udsatte borgere findes en ny tilgang, som kan sættes i forbindelse med denne styringstendens. 'Feedback Informed Treatment' (herefter FIT) er en tilgang til at evaluere og forbedre effektiviteten af terapeutisk behandling (SFI, 2014, s. 1). FIT afprøves aktuelt over for socialt udsatte borgere og består af to evalueringsredskaber, i form af elektroniske spørgeskemaer, der anvendes til formaliseret at efterspørge feedback fra borgeren – og derved øge borgerinddragelsen. FIT-tilgangens fokus på borgernes feedback, via teknologiske metoder, er ikke et enkeltstående tilfælde i det terapeutiske og sociale arbejde, men finder også sted inden for Sundhedsvæsenet og i

det sociale arbejde med sindslidende¹. I sammenhæng med FIT er formålet at forbedre borgerens udvikling og samarbejdet med den professionelle.

Der er altså fokus på borgernes oplevelse af egen situation, og støtten de modtager. Ved hjælp af skemaerne spørges til konkrete standardiserede områder af borgerens liv, hvorved det løbende evalueres, via spørgeskema 1) om borgeren oplever fremskridt i behandlingen, og via spørgeskema 2) om borgeren oplever en god relation til terapeuten, i denne sammenhæng socialarbejderen (SFI, 2014, s.1). FIT kan således sættes i forbindelse med den centraliserede manualisering og det fokus på evidensbaseret, som i de seneste årtier har præget udviklingen af det sociale arbejde (Guldager & Skytte, 2013, s. 45). Skemaerne kan fremvise effekterne af FIT, som på sigt muligvis kan være med til at skabe evidens for, hvad der virker overfor de socialt udsatte borgere.

FIT kan også ses, som et redskab til at fremme borgerens udvikling og dermed, som en tilgang der understøtter samfundets eksisterende normer om at autonomisere borgere i det sociale system.

Borgeren scorer sig selv i skemaerne på en visuel skala fra 1-10 (SFI, 2014, s. 8). På baggrund af svarene dannes grafer over de samlede scorer, som anvendes i en dialog med borgeren omkring udviklingen over tid (SFI, 2014, s. 9). FIT fungerer således både som et måle- og interventionsredskab, hvor besvarelserne bliver udtryk for borgerens udvikling og er dermed også et redskab til at afgøre, hvordan forløbet skal tilpasses og tilrettelægges (SFI, 2014, s. 8).

FIT kan, med sit fokus på udvikling og deltagelse, også ses som recovery-orienteret. Flere metoder har i dag til hensigt at øge borgerinddragelse ud fra en recovery-orienteret tilgang med fokus på, at borgeren opnår mest mulig kontrol over eget liv, selvbestemmelse og inklusion i samfundet (Korsbæk, Petersen & Olander, 2010, s. 35). FITs formål kan ses, som en måde at give borgeren mulighed for selv at definere sin situation og sætte mål for egen udvikling. Dette med fokus på, at borgeren udvikler sig mod deltagelse i samfundslivet på flest mulige livsområder. FIT kan også ses som en del af den dokumentationstendens, som finder sted i det sociale arbejde, og som en søgen efter sikker viden, hvilket på mange måder er eftertragtet i et felt, som beskæftiger sig med komplekse sociale problemstillinger (Guldager & Skytte, 2013, s.40). En sådan viden kan bidrage til bedre at håndtere komplekse problemer. FIT kan således ikke kun bidrage til at dokumentere, hvad der virker for den enkelte borger, men også danne evidens for, hvad der kan være effektivt for den større gruppe af borgere med sociale problematikker (SFI, 2014, s. 5). En problematik ved

¹ En evaluering i Sundhedsvæsenet har vist at det, at patienterne forbereder sig på samtalen med deres læge via spørgeskemaer sikrer, at de i samtalen får talt om de vigtigste problemer indenfor områderne; psykisk, fysisk og socialt velbefindende (Vestergaard, 2016). Et andet tiltag er APPen 'Min vej', som er rettet mod sindslidende, og giver borgeren mulighed for at få et perspektiv på egen situation og udvikling via teknologien (Bridge-It & Socialforvaltningen KK, 2016).

ønsket om evidens er dog at det, inden for forskning i socialt arbejde, kan være svært at indfange kompleksiteten i borgernes problematiske situationer (Guldager & Skytte, 2013, s. 40). I sådanne tilfælde kan evidensbaseret muligvis få utilsigtede konsekvenser, i form af en instrumentalisering af det sociale arbejde, hvis hensynet til den unikke borger kommer til at vige for et fokus på de effektive og ensrettede valg i tilgangen til borgerne (Guldager & Skytte, 2013, s. 45).

Standardiserede metoder og evidens vil dog ikke nødvendigvis have negative konsekvenser, det kommer an på, hvad der standardiseres, og hvordan det måles.

FITs afprøvning

Som fremkommet, kan FIT ses som en tilgang, som både præges af et recovery-sigte, ved hjælp af teknologi, og som også fordrer et resultat- og evidensorienteret sigte.

FIT er i dag godkendt, som evidensbaseret praksis i USA inden for områderne; individuel psykoterapi, supervision af psykoterapeuter i uddannelse, parterapi og telefonisk psykologisk rådgivning. Med udgangspunkt i viden fra USA er Danmark i en række organisationer og kommuner begyndt at implementere FIT inden for områder som; rehabilitering, misbrugsbehandling, familierådgivning. Der findes aktuelt ingen dansk forskning om effekten af FIT, hvorfor det fortsat er udokumenteret, hvorvidt FIT er hensigtsmæssigt i en dansk kontekst (SFI, 2014, s. 4). Der arbejdes dog løbende for at få FIT godkendt, som evidensbaseret tilgang i dansk sammenhæng (Bargmann, 2013).

Apropos den ikke-eksisterende danske forskning på området, er 'SFI - Det Nationale Forskningscenter for Velfærd' (herefter SFI) netop i gang med at teste anvendelsen af FIT på bostøtteområdet. Projektet vil bidrage med viden om FITs effekt i dansk sammenhæng og samtidig viden om at kombinere FIT-tilgangen med bostøtteindsatsen. Der findes aktuelt ingen international forskning om brug af FIT i bostøtteindsatser (SFI, 2014, s. 4). SFI's projekt; '*Effekten af Feedback Informed Treatment i bostøtteindsatsen – et randomiseret kontrolleret forsøg*' har derfor konkret til formål at afprøve og måle effekten af FIT i bostøtteindsatsen i Københavns Kommune (SFI, 2014, s. 1). Projektet vil undersøge, om implementering af FIT kan forbedre bostøtten, og derigennem øge de socialt udsatte borgers trivsel og udvikling (SFI, 2014, s. 1). SFI undersøger FIT i tre former for bostøtteindsatser; Hjemmevejlederordningen, Boligrådgiverordningen og Støttekontaktpersonordningen (SFI, 2014, s. 4). FIT kan, i relation til tidligere betragtninger om effektivitet og evidens, bidrage til en viden om, hvordan og hvornår et forløb skal ændres eller afsluttes (SFI, 2014, s. 6).

Specialets fokus

I specialet er vi tilknyttet SFIs projekt, hvor vi har fokus på borgerne i Støttekontaktpersonordningen (herefter SKP-ordningen), i Københavns Kommune (herefter KK). SKP-ordningen ydes til borgere med komplekse problemer med formålet om at tilbyde en hjælp, der understøtter og styrker borgernes mulighed for et liv på egne præmisser med større personlig og social mestring (Vejledning nr. 2 til Serviceloven, SFI, 2014, s. 5). Indsatsen har til formål at tage hånd om nogle af samfundets mest udsatte borgere, hvor relationen mellem støttekontaktperson (herefter SKP) og borger er et bærende element i arbejdet med borgerens problematikker (SFI, 2014, s. 1).

KK ønsker at mindske de mange frafald i SKP-ordningen (SFI, 2014, s. 6). Mange borgere falder fra, hvorfor der muligvis ikke når at blive opbygget en god relation mellem SKP og borger. Opbygningen af en god relation udgør netop fundamentet for, at der kan arbejdes med borgerens trivsel og udvikling (SFI, 2014, s. 5). FIT kan være med til tidligt at synliggøre borgere i risiko for frafald og dermed give mulighed for at tilpasse relationen mellem SKP og borger - og imødegå et potentielt frafald (SFI, 2014, s. 5–6).

Som det fremgår, tangerer specialets fokus den altid igangværende diskussion om hensigtsmæssigheden af at anvende standardiserede løsninger på det sociale arbejdes komplekse felt. Vi finder projektet interessant, da vi er nysgerrige efter at undersøge, *hvorvidt* FIT, som formaliseret tilgang, i højere grad er med til, at inddrage socialt udsatte borgere i det sociale arbejde – og hvis dette er tilfældet, på hvilke præmisser inddragelsen finder sted?

Endvidere er det en kendsgerning, at FIT aktuelt er ved at blive implementeret sideløbende med, at det evalueres, hvorfor det er relevant at undersøge, om tilgangen nu også giver mening over for målgruppen af socialt udsatte borgere. Som tidligere nævnt, tyder alt på, at fremtidens sociale arbejde fortsat præges af evidensbaserede og formaliserede tilgange som denne, hvilket aktualiserer specialets fokus. SFI har primært fokus på medarbejdervinklen i forhold til erfaringer med FIT.

Vores speciale får sin relevans, da vi kan bidrage til SFIs projekt med en kvalitativ vinkel med ønsket om at høre borgernes oplevelser og erfaringer med tilgangen.

Med udgangspunkt i ovenstående interesse opstår den konkrete problemformulering med tilhørende underspørgsmål.

Specialets problemformulering

Hvilken betydning har FIT-tilgangens dialogform for interaktionen mellem socialt udsatte borgere og støttekontaktpersoner – og hvilke styrker eller begrænsninger har tilgangen i forhold til at inddrage borgerne?

Underspørgsmål

Problemstillingen søges besvaret gennem følgende analysespørgsmål:

1. *Hvordan optræder FIT i interaktionen mellem borger og støttekontaktperson?*
2. *Hvilken mening tillægger borgerne FIT som redskab?*

På baggrund af analysen ønskes en besvarelse af følgende diskussionsspørgsmål:

3. *Er FIT med til at influere positivt eller negativt på den kommunikation, som er en del af relationen mellem borger og støttekontaktperson?*

Præcision af problemformulering

Som det fremgår, stiller vores problemformulering to spørgsmål. Det første befinder sig på et konkret niveau og relaterer sig til, hvordan FIT påvirker interaktionen mellem borger og SKP, grundet dens særlige dialogform. Vi forstår *interaktion*, som måden hvorpå parterne agerer i forhold til hinanden – både i det sagte og usagte. Med *dialogform* henviser vi til, hvordan FIT, grundet sin formaliserede form, kan sætte rammer for den dialog, der er en del af interaktionen.

Det andet spørgsmål befinder sig på et højere niveau og interesser sig for, hvorvidt FIT er hensigtsmæssigt overfor gruppen af socialt udsatte borgere i forhold til at inddrage dem.

Inddragelse forstår vi bredt, som et udtryk for, at borgerne har mulighed for at blive hørt og forstået, at medvirke med egne perspektiver på deres situation og have indflydelse på beslutninger omkring indsatsen. Vi anskuer således ikke inddragelse ud fra konkrete inddragelsesprocesser, som skal overholdes i specifikke sammenhænge, men snarere ser vi på inddragelse, som muligheden for at indgå i et forståelsesorienteret samarbejde i bred forstand.

Spørgsmålene skal læses som lige væsentlige – den viden det første spørgsmål frembringer, er dog en forudsætning for, at det næste kan besvares.

Kontekstualisering af FIT

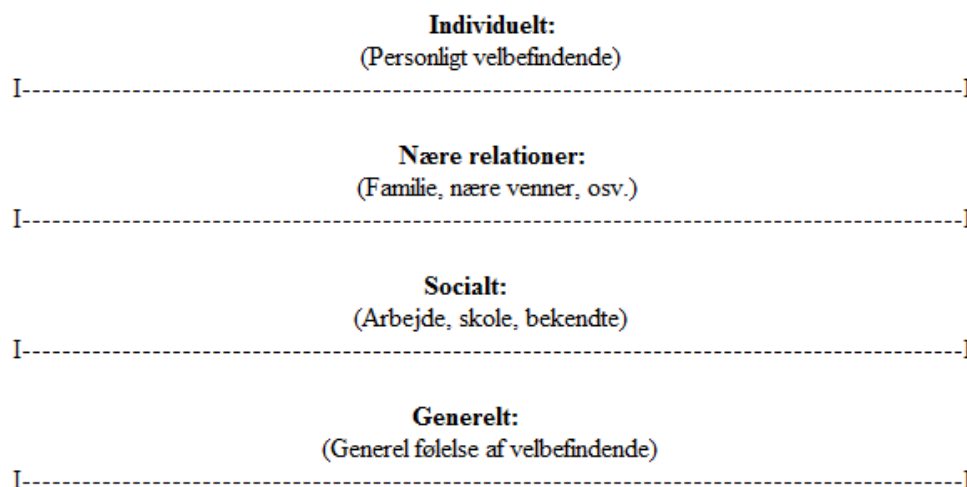
For at få en forståelse af FIT som redskab, vil dette afsnit give et indblik i formålet og de konkrete elementer i FIT, herunder; skemaer og graf.

FIT - et fokus på feedback

FIT er udviklet af psykologerne Scott D. Miller og Barry L. Duncan og er en metateoretisk tilgang i den forstand, at den ikke tager højde for, hvilken terapeutisk metode som anvendes, men tager afsæt i at alle terapeutiske metoder virker lige godt (SFI, 2015, s. 7). Det er altså ikke afgørende, hvilke metoder den professionelle er uddannet indenfor. Den vigtigste faktor er i stedet formaliseret at efterspørge feedback, da det ses, som det mest afgørende for en god udvikling og et givende samarbejde (SFI, 2015, s. 7). Som nævnt, ønskes borgerens feedback om egen udvikling og samarbejdet med den professionelle ved hjælp af spørgeskemaer (SFI, 2015, s. 9). Hensigten er at dette kan være med til at udvikle borgerens trivsel samt evaluere og forbedre samarbejdet med den professionelle. Parterne får herved mulighed for sammen at handle på borgerens samlede situation. Studier af FIT peger på, at det er vigtigt, at der sker mærkbare ændringer i borgerens situation tidligt, da det er dokumenteret at en forandring bliver sværere at opnå, jo længere man kommer hen i et forløb. FIT kan således være med til fra start af at sætte fokus på, hvordan samarbejdet med borgeren bedst tilrettelægges, så der bliver størst mulig sandsynlighed for positiv udvikling for borgeren (SFI, 2015, s. 8).

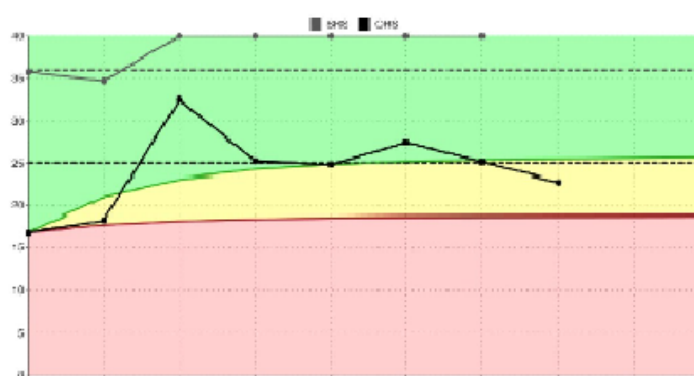
Elementerne i FIT

Som nævnt, indebærer FIT en grad af standardisering qua de to skemaer til at få feedback fra borgeren. Spørgeskema 1; The Outcome Rating Scale (ORS) anvendes i starten af samtalen og efterspørger, hvordan borgeren har haft det siden sidst inden for kategorierne: individuelt, nære relationer, socialt og generelt. Spørgeskema 2; The Session Rating Scale (SRS) anvendes i slutningen af mødet, hvor borgerens feedback om samarbejdet med den professionelle efterspørges inden for kategorierne: relation, mål og emner, tilgang og metode, og generelt (SFI, 2015, s. 9). Se nedenstående figur, som illustrerer ORS-skemaet:

Figur 1: ORS-skema (bilag 1)

I skemaerne scorer borgeren sin trivsel og samarbejdet med den professionelle på en skala fra 1–10 (SFI, 2015, s. 8-9).

Borgernes besvarelser danner efterfølgende baggrund for en graf, som giver overblik over borgerens udvikling, samt udviklingen i samarbejdet med den professionelle. Grafens formål er at SKPen kan indgå i en dialog med borgeren omkring udvikling over tid (SFI, 2015, s. 9). Se figuren, som illustrerer forløbet over en borgers udvikling og relation til sin SKP:

Figur 2: Eksempel på ORS og SRS grafer

Ovenstående graf viser ORS og SRS scoreme efter 8 samtaler. Det fremgår at SRS scoren ligger højt og at ORS scoren først har været stigende og dernæst gradvist faldende. I dette eksempel vil grafen give anledning til, at medarbejderen drøfter med borgeren, hvorfor ORS scoren de seneste samtaler har været faldende (Maeschalck m.fl., 2012; SFI, 2015, s. 10).

Som det ses, er der i grafen angivet den såkaldte kliniske cut-off for ORS og SRS (de stiplede linjer). De angiver om borgeren i klinisk forstand ligger inden for et område, hvor han eller hun har brug for professionel hjælp. Tilsvarende markerer det gule område en øvre og nedre grænse for hvordan ORS scoren almindeligvis vil udvikle sig. Der gives altså en række hjælperekskaber til at kvalificere behandlingen, ligesom grafene for eksempel kan anvendes i supervision (Bargmann & Robinson, 2012, i SFI, 2015, s. 10).

Som en del af FIT-implementeringen i KK, ydes der supervision til medarbejderne. Her udvælges borgerforløb, der analyseres nærmere i gruppen - både sager hvor ORS/SRS scorer indikerer succesfulde og ikke succesfulde forløb. Supervisionen har dog hovedsageligt fokus på de bekymrende sager, hvor der er manglende udvikling (SFI, 2015, s. 12).

Forforståelser på baggrund af viden om FIT

På baggrund af nuværende kendskab til FIT, samt vores generelle viden om hvad der kendetegner socialt udsatte borgere som målgruppe, har vi konkrete forforståelser forud for vores undersøgelse. Disse forforståelser er vigtige for den vidensproduktion, vi er i gang med, hvorfor vi vil komme nærmere ind på deres betydning for specialet i de senere afsnit. Forforståelserne danner udgangspunkt for vores erkendelsesinteresse – hvad vi ønsker at undersøge – og har betydning for måden, hvorpå vi møder feltet. Overordnet bygger disse forforståelser på en undren om, hvorvidt en tilgang som FIT rent faktisk fremmer borgerinddragelse i praksis.

Af introduktionen fremgår det, at FIT skal være med til at fremme borgeres mulighed for at give feedback til SKPerne. I dansk og nordisk kontekst er det generelle indtryk, at borgerne i en lang række forhold har fået en stemme, de ikke tidligere havde (Højlund, 2006, s. 82). På nogle områder høres borgerne via særligt udviklede dialoginstrumenter, som for eksempel tilfredshedsmålinger af forskellig karakter (Højlund, 2006, s. 83). Man kan se FIT, som en form for dialogværktøj, som er med til at sikre at borgerne får mulighed for at blive hørt, da der spørges til deres vurdering af egen trivsel. FIT kan således også ses, som en form for tilfredshedsmåling - om borgeren er tilfreds med den modtagne støtte og relationen. Via de formaliserede skemaer spørges til konkrete temaer relateret til borgerens velbefindende, samt borgerens opfattelse af relationen til SKPen. Herved opfordres borgeren til at reflektere over egen situation og italesætte egne synspunkter. Som udgangspunkt kan dette være en direkte måde at øge borgerinddragelsen på, da feedbacken foregår i en dialog og dermed går begge veje (SFI, 2014, s. 4). Generelt opleves samfundets borgere i dag mere synlige, og deres indflydelse kan på mange måder ses som forøget (Højlund, 2006, s. 83) – hvilket FIT muligvis kan understøtte. Med dette sagt, virker det til at tilgangen fordrer en helt særlig dialogform og indflydelse. Via FITs systematiserede form opstilles konkrete rammer for den dialog, som kan udspille sig mellem borger og SKP. Skemaerne kan muligvis åbne for en dialog mellem

parterne – vi stiller os dog undrende overfor hvor fri en dialog, der kan blive tale om?

Borgeren skal i SRS-skemaet vurdere kvaliteten af den indeværende session med SKPen, ved scoring inden for udvalgte områder. Dette foregår, som nævnt, inden for fire kategorier, eksempelvis 'Relation'; hvor borgeren skal score i hvor høj grad, vedkommende har følt sig hørt, forstået og respekteret. I kategorien 'Mål og emner'; skal borgeren tilkendegive i hvor høj grad, der blev arbejdet og talt om det, som borgeren ønskede (SRS, bilag 2). Skemaerne sætter således visse rammer for dialogens indhold, hvorfor vi undrer os over, om der reelt er tale om, at borgernes mulighed for at ytre sig forbedres? Vi har en forforståelse om, at borgerinddragelsen i nogen grad bliver til på baggrund af systemets præmisser, idet borgernes ytring er betinget af i forvejen fastsatte rammer, grundet skemaernes struktur. Dette kan i øvrigt anskues i relation til samfundets interesse i, at borgere udvikler sig hen imod bestemte mål og normer. Målet er at gøre borgerne selvstændige, hvilket kan gøres muligt, hvis de efterlever bestemte normer og standarder (Dean, 2006, ca. s. 262). Borgerens udvikling - eller mangel på samme - skal i denne optik gerne være målbar og kunne dokumenteres inden for systemets standardiserede rammer. Man kan se FIT, som udtryk for en instrumental fornuft, som særligt interesserer sig for det, der kan måles og registreres (Juul & Pedersen, 2010, s. 245). Vi ser, at det kan være problematisk, hvis selve formålet med SKP-støtten; at forbedre borgerens psykiske, sociale og fysiske kompetencer, kan risikere at blive sekundært i forsøget på at måle og registrere borgerens potentielle udvikling via FIT. Samtidig kan FIT, i ovenstående betydning, påvirke SKPerne arbejde med borgerne, da deres faglige og personlige standarder i en vis grad kan risikere at vige for effektiviteten (Juritzen & Heggen, 2006, s. 64). Vi ser således en risiko for at FIT, som tilgang i det sociale arbejde, kan svække muligheden for en åben dialog i interaktionen mellem den socialt udsatte borger, som har behov for støtte og SKPen, som udøver af støtten (Juritzen & Heggen, 2006, s. 65).

Et andet forhold vi stiller os skeptiske over for er, hvorvidt FIT-tilgangen er hensigtsmæssig eller anvendelig over for den konkrete målgruppe. Den målgruppe SKPerne er i kontakt med er en af de allermest udsatte (LFS, 2016, s. 20). Der er tale om socialt udsatte og isolerede sindslidende, stof- og alkoholmisbrugere samt hjemløse, som almindeligvis ikke gør brug af, eller ikke kan gøre brug af, de allerede eksisterende tilbud (SFI, 2014, s. 5). SKP-ordningen er karakteriseret ved at være et *tilbud* til disse borgere og altså ikke noget, de visiteres til (Serviceloven § 99, 2015), som andre velfærdsydelser. Samtidig ser vi, at samfundet, hvis borgeren tager imod dette tilbud om en velfærdsydelse, pålægger vedkommende at leve op til særlige forventninger om deltagelse (Højlund, 2006, s. 84-85). Det kan derfor ikke kun ses som et tilbud og en hjælp på individets

præmisser men også, som en måde at lede borgerne mod implicite krav om aktiv deltagelse og udvikling. Dette kompliceres yderligere, da SKP-ordningen, med inddragelsen af FIT, ikke længere kun bliver en socialpædagogisk indsats, men også kan få karakter af at blive anvendt, som et middel til kontrol med borgerens udvikling. Vi ser altså, at der indgår en form for 'skjult tvang', som en del af dette tilbud – man må som borger tage hele pakken. Som nævnt, er der tale om borgere, der ikke kan gøre brug af andre eksisterende indsatser, hvorfor den opsøgende indsats bliver det eneste, der er til rådighed for målgruppen. Vi forestiller os derfor, at borgerne kan være tilbøjelige til at takke ja og være taknemmelige for den hjælp, de kan få – også selvom denne nu indebærer FIT.

Ud fra viden om målgruppen, kan vi være i tvivl om, hvorvidt den formaliserede tilgang giver mening i mødet med borgere med komplekse problemer. En udfordring kan være, at man forsøger at indføre strukturerede rammer for mødet med disse socialt udsatte borgere, som måske ikke selv har efterspurgt den pågældende støtte. Samarbejdet mellem SKP og borger har karakter af at være meget løst funderet, hvorfor man ikke altid kan planlægge møder. Borgeren kan i nogle perioder have behov for meget kontakt med SKPen, mens borgeren i andre perioder kan have behov for mindre omfattende kontakt - hvilket SKP-ordningens rammer netop giver plads til. Vi ser derfor, at det kan være svært at planlægge systematiseret anvendelse af et redskab som FIT.

Samtidig kan det være en udfordring at anvende FIT, som måleredskab, hvis SKPen kun har mulighed for at anvende FIT de dage, borgeren har det godt eller har overskud hertil, hvilket vi forestiller os kan være tilfældet - målgruppen taget i betragtning. Spørgsmålet er, hvilket billede dette giver af borgerens udvikling, idet man kun registrerer positiv udvikling på grafen – hvilket kan give et misvisende billede af borgerens udvikling. Da borgernes behov for støtte er situationsbestemt, kan det måske være svært, standardiseret og kontinuerligt at måle udvikling for borgeren. Samtidig undrer vi os over, hvordan man i praksis skal forholde sig til anvendelsen af FIT i de tilfælde, hvor der er tale om borgers manglende (synlige) udvikling? Grundet de socialt udsatte borgers komplekse problemer, kan det måske være svært umiddelbart at få øje på små nuancer i udviklingen – kan FIT som redskab omfavne dette aspekt?

En anden udfordring, vi ser, handler om, at den metodiske tilgang i praksis ikke altid vil henvende sig til den målgruppe, den skal bruges overfor. Hensigten med FIT er, at borgeren skal vurdere egen situation i dialog med sin SKP. Borgeren i det sociale system i dag forventes ikke bare at tage rollen, som passiv modtager af velfærdsservice på sig, men også at påtage sig rollen som forhandlingspartner, beslutningstager og dialogpartner (Højlund, 2006, s. 83). Som en del af FIT drøftes der gennem dialog, hvordan borgeren oplever egen udvikling, hvorfor besvarelsene

muligvis kan være med til at påvirke, om støtten skal ændres. For at borgeren kan bidrage hertil, formoder vi, at det kræver en vis grad af selvindsigt, refleksion og psykisk overskud. Borgeren skal endvidere være i stand til at omsætte egne opfattelser til et konkret tal på en skala. Ud fra viden om målgruppen, kan vi være i tvivl om, hvorvidt disse borgere vil kunne varetage opgaven på en måde, som giver mening for dem, og om dette i sidste ende vil vise et realistisk billede af borgernes situation? Vi har en forforståelse om, at det generelt kan være svært at gradbøje egen trivsel, hvorfor vi formoder, at det særligt er svært for borgere, som samtidigt er præget af sociale problemer – der kan være andet og mere akut, som fylder borgerens bevidsthed, end at skulle forholde sig til et skema. Giver det mening at angive trivsel ud fra et tal under disse omstændigheder? Skemaerne giver i øvrigt ikke mulighed for at knytte kommentarer til indberettede tal - eksempelvis årsagen til borgerens afkrydsning - hvorfor tallet alene angiver borgers trivsel. Her er en anden pointe, at skemaerne ikke er helt selvforklarende; der lægges op til at SKPen forklarer, hvordan skemaerne udfyldes (SFI, 2014, s. 4). Dette kan selvsagt være en måde netop at imødekomme de borgere, som har svært ved at score sig selv – vi stiller os dog skeptiske overfor, om ikke dette kan medføre en risiko for, at SKPen kommer til, at lede borgeren til at score noget bestemt. Hvordan ved man, om det er borgerens vurdering, der fremgår? Her ser vi, at det snarere kan blive medarbejderes forståelse af borgerens situation end borgerens egen oplevelse. Herved kan der altså være en risiko for, at SKPens tilstedeværelse kan påvirke borgerens scoringer. Borgeren kan søge at 'please' medarbejderen, fordi vedkommende ikke ønsker at kritisere SKPen eller er nervøs for eventuelle konsekvenser (SFI, 2014, s. 11).

Vi ser således, at der er flere forhold, som kan være med til at forstyrre billedet af, hvorvidt en borger eller relation udvikler sig eller ej – hvilket i yderste konsekvens også kan påvirke de resultater, FIT formidler videre.

Specialets videnskabsteoretiske traditioner

Med dette afsnit, vil vi beskrive de videnskabsteoretiske traditioner, vi er inspirerede af i specialet. Frem for at positionere os ud fra én bestemt videnskabsteori, inspireres vi af flere videnskabelige traditioner, hvilket gør os i stand til at anlægge forskellige perspektiver på undersøgelsens ønske om at forstå FITs indtræden i SKP-ordningen. Samtidig skaber de forskellige perspektiver

opmærksomhed om, hvad der sker, når vi skaber viden – og på hvordan, man kan forstå FITs betydning i interaktionen mellem borger og SKP.

Vi er inspirerede af *den hermeneutiske videnskabsteori*, idet vi har en underliggende interesse i at undersøge, hvordan FIT indvirker på interaktionen mellem borger og SKP. Særligt interesserer vi os for at få indblik i de konkrete borgers livsnære erfaringer og oplevelser med FIT i praksis (Juul & Pedersen, 2012, s. 415). Den hermeneutiske videnskabsteoris genstandsfelt er meningsfulde fænomener, der må forstås. Der søges ikke efter lovmæssigheder, men efter forståelse af kulturen og menneskelige handlinger i bred forstand (Juul & Pedersen, 2012, s. 404). Vi ønsker at forstå SKP-ordningens virke, samt FIT som redskab, for derved at få en forståelse for, hvordan SKP og borger handler ud fra, og med, FIT, som en mere eller mindre integreret del af interaktionen.

I den hermeneutiske tradition skelnes mellem forskellige typer af hermeneutik (Juul & Pedersen, 2012, s. 107). Vi lader os primært inspirere af den *filosofiske hermeneutik*, som har interesse for menneskers subjektive og intersubjektive væren (Juul & Pedersen, 2012, s. 404), hvilket forudsætter en indlevelse i subjekternes fortolkning og livsverden (Juul & Pedersen, 2012, s. 118). Ifølge hermeneutikken må den mening, der ligger gemt i vores sproglige udtryksformer eller bag menneskelige handlinger, bringes frem gennem fortolkningsarbejdet (Juul & Pedersen, 2012, s. 108). Gennem samtaler med de konkrete borgere, ønsker vi netop at finde frem til den fortolkning, som ligger bagved og motiverer borgerne til at forstå og handle på en bestemt måde i forhold til FIT (Juul & Pedersen, 2012, s. 109). Vi er her nysgerrige på at forstå, hvordan borgerne tillægger FIT mening og hvilken betydning SKPernes rolle har herfor. I et ontologisk perspektiv opererer den filosofiske hermeneutik med en virkelighedsopfattelse, som fordrer at fortolkeren ikke står uden for eller over for en verden, der skal fortolkes, men selv er en del af denne (Juul & Pedersen, 2012, s. 121). Når vi undersøger borgernes perspektiver på FIT, står vi således ikke uden for forskningsfeltet, men er selv aktive deltagere i processen. Som omtalt, medbringer vi konkrete forforståelser, som præger vores fortolkning af, hvad det er, vi forstår. Hans-Georg Gadamer, fortalere for filosofisk hermeneutik, har netop den epistemologiske grundantagelse, at forskeren aldrig kan sætte sin 'væren i verden' eller forforståelse i parentes og opnå et sikkert fundament for erkendelsen eller 'de rene fænomener' (Juul & Pedersen, 2012, s. 404). Den viden vi kan opnå opstår derfor i samspillet mellem vores fordomme og de nye erfaringer, der indhentes, når disse sættes i spil med borgernes erfaringsverdener (Juul & Pedersen, 2012, s. 404).

Nogle af vores forforståelser er, som nævnt, præget af en åben og nysgerrig interesse i at få viden om, hvordan FIT indvirker på interaktionen mellem borger og SKP. Vores forforståelser kan altså

være produktive for erkendelsen, idet de hjælper os til at stille relevante spørgsmål og erfare nyt (Juul & Pedersen, 2012, s. 122). Da vi interesserer os for at forstå, gennem 'Aktør-Netværks-Teori' (herefter ANT), hvordan FIT fysisk optræder i de konkrete møder mellem borgere og SKP, er vi ligeledes inspirerede af *den konstruktivistiske tradition*. Gennem observation af møder vil vi se på, hvordan bestemte fænomener – FIT – får status af sandhed i specifikke kontekster (Egholm, 2014, s. 190), da den konstruktivistiske ontologi ikke opererer med en objektiv virkelighed (Egholm, 2014, s. 407). Her bevæger vi os lidt væk fra det hermeneutiske udgangspunkt, idet fortolkning bliver erstattet af etnografisk beskrivelse, hvor der alene er fokus på forhold, der kan observeres (Egholm, 2014, s. 210). Konstruktivismens epistemologiske antagelse er, at viden er en social konstruktion, og altid er viden ud fra et bestemt perspektiv (Juul & Pedersen, 2012, s. 407). ANT adskiller sig fra andre konstruktivistiske retninger ved at have fokus på materialisme; hvordan aktanter; *både* ting og mennesker, kan fremkalde handling (Egholm, 2014, s. 190-192). Inspireret af denne tradition vil vi se på, hvorvidt FIT, som aktant, fremkalder handling hos parterne i de enkelte møder – dette med bevidstheden om, at vi ikke kan opnå objektiv viden om det, vi undersøger, da det vi opfatter, som sandheden om FIT afhænger af perspektivet (Juul & Pedersen, 2012, s. 188-190).

Andre af vores forforståelser er præget af en mere kritisk undren over for, hvorvidt FIT-redskabet i praksis er hensigtsmæssigt at anvende over for målgruppen. Gennem vores undersøgelse bringes disse i anvendelse og testes mod erfaringer fra den sociale virkelighed (Juul & Pedersen, 2012, s. 125), hvorved vi søger at forstå, om vores bekymring er berettiget.

Med disse mere kritisk inspirerede perspektiver, bevæger vi os over mod *den kritiske hermeneutik*, som interesserer sig for, i hvilket omfang normative vurderinger hører hjemme i videnskaben (Juul & Pedersen, 2012, s. 137). Det særlige ved denne tradition er, at nogle af de fordomme forskeren medbringer, er et kritisk perspektiv som udgør den normative horisont, forskeren møder feltet med (Juul & Pedersen, 2012, s. 143). Vi inspireres af denne optik, idet nogle af vores forforståelser udspringer af normative antagelser om, hvad der skaber en god interaktion mellem borger og SKP. Vi er skeptiske over for, hvorvidt FIT indvirker positivt på samtalen og borgernes mulighed for at komme med egne perspektiver. Vi er med dette afsæt inspirerede af Jürgen Habermas *kritiske tradition*. Han mener, at samfundsvidenskaben må være forankret i en kritisk fornuft, som forholder sig kritisk til overleverede sandheder og traditioner (Juul & Pedersen, 2012, s. 139), modsat Gadamer, som jo mener, at menneskets 'væren i verden' er betinget af historien, og at man ikke kan frigøre sig fra denne (Juul & Pedersen, 2012, s. 121).

I forhold til den konkrete interaktion mellem borger og SKP, inspireres vi af Habermas tanker om 'den idealiserede samtale', som forudsætter lige chancer for alle for at komme til orde i en forståelsesorienteret kommunikation (Juul & Pedersen, 2012, s. 139). Når vi konkret søger at forstå, hvordan interaktionen mellem borger, SKP og FIT forløber, befinder vi os altså på det empiriske og praksisnære niveau.

Idet vi tilmed søger at se FITs betydning over for målgruppen, sat i forhold til samfundsudviklingen, bevæger vi os i højere grad mod et mere overordnet perspektiv. En kritisk teori henter inspiration og idéer til fortolkning i perspektiver, der indebærer et kritisk standpunkt til den herskende samfundsudvikling (Thagaard, 2004, s. 42.). Vi ser samfundsudviklingens øgede fokus på evidens, måling og resultater, som mulige fejludviklinger, som kan være svære at forene med en forståelse af borgeres komplekse livssituationer i deres kontekst. Når vi inspireres af den kritiske teori, giver det os mulighed for at identificere sådanne sociale fejludviklinger i samfundet. I vores søgen efter at skabe viden om, hvorvidt FIT er hensigtsmæssig at anvende over for socialt udsatte borgere, inspireres vi således af både den hermeneutiske- og kritisk teoretiske tradition. Begge retninger stiller sig skeptiske over for mere positivistisk inspirerede perspektiver som, i tråd med den omtalte samfundsudvikling, fokuserer på, at man kan skabe sikker viden og finde lovmæssigheder (Juul & Pedersen, 2012, s. 109).

Metodeafsnit

I dette afsnit vil vi beskrive hvilken metodeltilgang, vi anvender for at undersøge vores problemformulering. Afsnittet vil komme ind på de metodiske overvejelser, vi gør os, før vi indsamler vores empiri, hvad vi, grundet vores metodevalg skal være særligt opmærksomme på, når vi indsamler empirien, og hvordan vi efterfølgende kan forstå den empiri, vi har indsamlet. Helt centralt for vores speciale er, at vi ønsker at belyse *borgerperspektivet*. Vi ønsker at forstå hvilke muligheder og barrierer, der kan være forbundet med FIT som dialogform, ud fra borgernes perspektiv.

Forskningstype

Nærværende speciale tager afsæt i en kvalitativ vinkel - og kan dermed anskues, som et relevant supplement til SFIs projekt '*Effekten af Feedback Informed Treatment i bostøtteindsatsen – et randomiseret kontrolleret forsøg*'.

SFIs projekt er kvantitativt og befinder sig under *den forklarende forskningstype*, da ønsket er at undersøge effekterne af en given indsats (Launsø & Riper, 2005, s. 38). Projektet har til formål at måle på, hvilken effekt FIT-indsatsen har på borgerens psykiske velbefinde – gennem effektmåling ønskes det at forklare, om indsatsen er med til at højne borgernes psykiske velbefindende (SFI, 2015, s. 17). Det dominerende perspektiv i den forklarende forskningstype er forskerens, da forskeren, uden påvirkning fra feltet, formulerer og fastholder problemstillingen gennem projektet (Launsø & Rieper, 2005, s. 15). I SFIs projekt inddrages det altså ikke, hvordan de socialt udsatte borgere selv oplever FIT som tilgang, hvorfor man ikke ser problemstillingen fra de udforskede perspektiv. Der bliver dog foretaget interviews med medarbejderne, som en del af den løbende evaluering for at se, hvordan de oplever og vurderer FIT (SFI, 2015, s. 13). Ingen hører imidlertid borgerne åbent om, hvad de tænker om den indsats, som implementeres og som kan have betydning for den hjælp, de modtager. Når borgerne bliver spurgt om deres holdninger, er det kun gennem på forhånd fastlagte spørgeskemaer (SFI, 2015, s. 18), hvorfor de ikke i samme grad, som medarbejderne, har mulighed for at blive hørt. Borgernes besvarelser, deres vurderinger og holdninger, bliver således ikke set eller forstået i deres kontekst (Launsø & Rieper, 2005, s. 21) – men kun ud fra forskerens perspektiv gennem de spørgeskemaer, som løbende skal evaluere på indsatsen.

Med afsæt i ovenstående er det centrale for vores speciale, som nævnt, et ønske om at belyse det ellers oversete borgerperspektiv ved implementeringen af FIT. Ved at anvende en tilgang i tråd med *den forstående forskningstype*, ønsker vi at søge viden baseret på de udforskede perspektiver (Launsø & Rieper, 2005, s. 22). Vi ønsker at *forstå*, hvordan borgerne selv oplever FIT; om de oplever det, som en styrke eller en barriere i dialogen med deres SKPerne, samt hvordan FIT som tilgang påvirker konteksten for deres møder med SKPerne. Vi søger altså at afdække borgernes meninger og fortolkninger i deres specifikke kontekst (Launsø & Rieper, 2005, s. 22).

Modsat den forklarende forskningstype, er en beskrivelse af konteksten i den forstående forskningstype en forudsætning for at kunne fortolke empirien, da forskeren må kende den sociale eller institutionelle sammenhæng, som de udforskede indgår i (Launsø & Rieper, 2005, s. 22). Det er således vigtigt for vores fortolkning og konklusioner, at vi får et indblik i konteksten for mødet mellem SKPerne og borgerne og får en forståelse af, hvordan FIT indgår i denne kontekst. Når vi befinder os inden for den forstående forklaringstype, er vi bevidste om at forholdet mellem os, som forskere, og borgerne, som de udforskede, er præget af både nærhed og distance (Launsø & Rieper, 2005, s. 29). Vi bestræber os derfor på at kunne deltage i feltet - de konkrete møder - for at få

tilstrækkelige informationer, og vil samtidig søge løbende at trække os væk for at kunne fortolke det sette og hørte udefra (Launsø & Rieper, 2005, s. 29).

Den kvalitative metodetilgang

Med den *kvalitative metode* kan vi, gennem interviews og observationer med borgerne, søge at forstå og komme nærmere de udfordringer og muligheder, som kan være forbundet med at kombinere en tilgang som FIT i arbejdet med de socialt udsatte borgere. Den kvalitative metode søger at nå frem til 'det specielle' og søger mange oplysninger fra få undersøgelsesenheder (Bryman, 2008, s. 366). Der er i vores speciale tale om få undersøgelsesenheder, hvor vi har mulighed for at gå i dybden med hver enkelt observation og interview – den enkelte informants unikke situation - og således få en begrænset, men nuanceret og dybdegående forståelse af empirien. Empirien udgøres konkret af to dages feltarbejde, hvor vi hver især følger en SKP og overværer dennes møder med borgere, samt fem interviews med socialt udsatte borgere.

Når vi observerer og interviewer, forsøger vi at bringe vores nævnte forforståelser i spil i dialogen med borgerne og SKPerne (Juul & Pedersen, 2012, s. 417) ved at have fokus på det, som vi på forhånd er særligt optagede af – og i nogle tilfælde særligt kritiske over for. Eksempelvis stiller vi kritiske spørgsmål til FIT som tilgang, idet vi, qua vores delvist kritisk inspirerede afsæt, er skeptiske over for denne standardiserede tilgang i arbejdet med målgruppen.

Til at få en forståelse af hvordan FIT påvirker mødet mellem SKP og borger, benytter vi os af *observation*, da dette kan give os indblik i, hvordan parterne - FIT heriblandt - forholder sig til hinanden i mødet (Thagaard, 2004, s. 14). Den viden vi opnår ved observation kan give os en større forståelse for konteksten. Ved at anvende observation før interviews får vi en praksisnær viden, som vi kan bruge til at stille mere kvalificerede spørgsmål, når vi efterfølgende interviewer borgerne (Pedersen, Klitmøller, & Nielsen, 2012, s. 125). Ved at foretage *interviews* med borgerne kan vi forfølge vores interesse i at forstå, hvordan de socialt udsatte borgere *selv* oplever deres situation (Thagaard, 2004, s. 13). Interviews kan netop give os det indblik i borgernes erfaringer med deres SKP og tilgangen FIT (Thagaard, 2004, s. 14), som udelukkende observation af handlinger og interaktion ikke kan.

Fortolkning som en præmis

Med afsæt i det kvalitative, får vi mulighed for at fortolke os frem til de muligheder og barrierer, der kan være forbundet med at anvende FIT i relation til denne målgruppe. Informanterne bidrager med konkrete erfaringer fra deres virkelighed, som vi benytter til at forstå præmisserne for

anvendelsen. Når vi hører borgernes oplevelser med FIT, får vi mulighed for at gå i dybden og tilegne os et snævert, men sandfærdigt udsagn ud fra den konkrete borgers oplevelse. Vi er dog opmærksomme på, at denne 'sandfærdighed' forekommer på to niveauer; det ene er alene informanternes 'rene' udtalelser - i den forstand at vi transskriberer deres eksakte ord - mens det andet niveau er det billede, vi skaber via vores tolkning af udtalelserne, når vi gennemlæser og udvælger særlige interessante emner fra empirien. Tolkning vil altid være til stede, da man vil arbejde inden for en given kontekst, med henblik på brug af udtalelserne (Olsen & Pedersen 2009 s.150). Vores tolkning er altså påvirket af vores omtalte erkendelsesinteresser, som vi bringer med os i empiriindsamlingen. Som en del af ønsket om at forstå borgernes subjektivitet, er vi derfor bevidste om vigtigheden af, hvordan vi forstår og fortolker de fremkomne udsagn. Fortolkningen er en proces, hvor vi hele tiden, både under og efter selve empiriindsamlingen, opnår en revision af vores forforståelser (Launsø & Rieper, 2005, s. 24). Denne fortolkningsproces relaterer sig til vores delvist hermeneutiske udgangspunkt. Vores eksisterende erkendelsesinteresser vil altså løbende blive udvidet via den viden, vi erfarer fra empirien. Herved produceres ny viden. Dette kaldes *den hermeneutiske cirkel*, hvor man har udgangspunkt i en ofte uklar og intuitiv forståelse af empirien, hvor man fortolker dets forskellige dele og ud fra disse fortolkninger på ny sætter delene i relation til helheden (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 233). Via vores fortolkninger af empirien, opnår vi således både en ny og mere nuanceret forståelse af, hvordan borgerne oplever det at være en del af FIT-projektet; om det reelt giver dem mulighed for at føle sig hørt, inddraget og generelt skaber en god dialog mellem dem og deres SKP. Den kvalitative metodetilgang gør det muligt for os at kvalificere vores praktiske forståelse. Med dette sagt, kan der altid arbejdes videre, da ny forståelse giver grund til nye fortolkninger, hvilket kendetegner cirkulariteten i den hermeneutiske tradition (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 233).

Kontaktetablering til feltet

Vi får kendskab til FIT-projektet gennem en allerede etableret kontakt til SFI. Via denne kontakt inviteres vi til et møde med KK, hvor vi taler om muligheden for at indgå i det igangværende projekt. I undersøgelser der gennemføres inden for rammerne af formelle organisationer er det normalt, at man skal have tilladelse fra ledelsen for at komme indenfor i organisationen (Thagaard, 2008, s. 67). Efter vi får accept til at deltage, taler vi om, hvad vi kan bidrage med til projektet. SFI har fokus på medarbejdervinklen, hvorfor der er enighed om vores interesse i borgerperspektivet. For at kunne indsamle empiri herom, er vi afhængige af at få etableret kontakt til borgere med relevans for specialet. Da specialets genstandsfelt er *borgere som indgår i FIT-projektet i KK*,

afgrænser dette sig til en særlig gruppe af borgere. Vi får tidligt i processen lovning på, at KK vil være os behjælpelige i forhold til denne kontakt. En projektmedarbejder sætter os i forbindelse med en SKP, som indgår i projektet, og som bliver vores primære samarbejdspartner i empiriindsamlingen. Disse to personer er essentielle for, at det kan lykkes os at indsamle den ønskede empiri. Når man ønsker at etablere kontakt til et felt, er det centralt at identificere såkaldte 'gatekeepers', som har myndighed til at åbne eller lukke for adgangen til et miljø eller en organisation. På grundlag af personernes indflydelse i miljøet, kan de bistå med adgang til informanter og situationer, der ønskes studeret (Thagaard, 2008, s. 67). Gatekeepers tillægges altså en vis grad af betydning i kontaktetableringen. I tråd hermed har vi oplevet, at der kan være forskellige interesser i etableringen af et sådant samarbejde. På første møde med KK hedder det sig, at specialets fokus må være uafhængigt af det igangværende FIT-projekt; vi må frit vælge retning, og hvad vi vil spørge borgerne om – det er således ikke et kriterie fra deres side, at de skal godkende vores interviewguide. Efterfølgende tilbyder projektmedarbejderen flere gange at komme med input til spørgsmål – hun vil meget gerne hjælpe. På et senere møde fremkommer det dog, at hun nu *skal* se vores interviewguide – det er ikke længere et tilbud, men et krav. Vi er på daværende tidspunkt i tvivl om håndteringen af situationen; vi har gennemgået guiden med vores vejleder og oplever den som færdig. Vi ønsker derfor ikke, at hun skal komme med store indvendinger eller søge at præge emnerne. Forhandlinger om adgang kan fungere, som en anden og mere indirekte form for dataindsamling. Vi må altså være åbne og opmærksomme i adgangsprocessen, idet der ofte her gemmer sig meget information om det sociale system, som skal studeres (Kristiansen & Krogstrup, 1999, s. 135). Vi kan derfor tolke kravene om at gennemse interviewguiden, som en måde at få indflydelse på det, vi bringer ind i feltet. En gatekeeper vil i en vis grad søge at kontrollere og overvåge empiriindsamlingen - eksempelvis ved at lede forskeren i en bestemt retning (Kristiansen & Krogstrup, 1999, s. 141). Projektmedarbejderen kan have en interesse i, at vi ikke er for kritiske, idet hun repræsenterer KK, som allerede er i gang med at implementere FIT– og derfor ikke ønsker et eventuelt billede af borgerne, som utilfredse med FIT. Gatekeepers interesserer sig for det billede af organisationen, som forskeren tegner med sine beskrivelser og analyser (Kristiansen & Krogstrup, 1999, s. 140).

Vi er på dette tidspunkt bekymrede for, om det kan få konsekvenser for samarbejdet, hvis vi afviser. Som omtalt, spiller forskerens anstrengelser i de indledende faser en nøglerolle, men problemet med adgang varer som regel, i en eller anden form, ved gennem hele feltarbejdet (Kristiansen & Krogstrup, 1999, s. 134). Med tanke på, at hun er vores adgang til feltet, kan vi risikere, at hun

afskærer os fra kontakten til borgere. Af nævnte årsager er vi lydhøre over for eventuelle input. Herved opretholder vi samarbejdet og får samtidig nogle brugbare forslag; at FIT gøres visuel over for borgerne ved at skemaerne medbringes, og borgerne således bedre forstår spørgsmålene.

Kontakt med borgerne

Vores kontakt til relevante informanter får vi, som nævnt, via vores relation til SKPerne. I forbindelse med deres henvendelse til borgere, fremsender vi en informationsskrivelse til potentielle deltagere i interviewene. Denne indeholder formål og rammer for interview; herunder anonymitet, varighed, samt en generel præsentation af os. Hensigten er dels, at gøre borgerne opmærksomme på betydningen af at deltage dels, at søge at skabe en god relation tidligt i forløbet; at afmystificere os og projektets formål. Det er vigtigt at gøre vores rolle klar fra start i mødet; hvis ikke denne italesættes, kan der være risiko for, at borgerne får en forvrænget opfattelse af, hvem vi er; eksempelvis at vi er repræsentanter for SFI, en form for statslige kontrollanter eller lignende (Kristiansen & Krogstrup, 1999, s. 142).

Da vi anvender kvalitativ metode, hvor vi mødes ansigt-til-ansigt med vores informanter, giver det anledning til særlige etiske overvejelser over måden, vi indgår i kontakten med informanterne på - særligt når der er tale om socialt udsatte borgere (Jacobsen, Jørgensen & Svenson-Tune, 2002, s. 255). Vi søger at opnå en positiv kontakt til borgerne og er samtidig bevidste om, at vi, under observationer og interviews, kommunikerer fortroligt og kan komme tæt på informanterne. Ved bevidst at bevare en del af relationen, som 'de fremmede', føler vi os ikke tilskyndede til at vedligeholde kontakten med informanterne efterfølgende (Kristiansen & Kroghstrup, 2015, s. 98). Når vi møder borgerne, er det derfor vigtigt for os at forklare rammen for vores tilstedeværelse og præsentere os selv, som studerende. Generelt bestræber vi os på at være nysgerrige over for de sociale forhold, vi undersøger, og at gøre dette på en følsom, opmærksom og imødekommende måde (Jacobsen, Jørgensen & Svenson-Tune, 2002, s. 235).

Observation som metode

Observation bidrager til vores undersøgelse, da metoden har særligt fokus på interaktionen mellem forskellige aktører (Järvinen & Mik-Meyer, 2005, s. 118). Når vi observerer interaktionen mellem FIT, borger og SKP kan vi få indblik i, hvordan aktørerne positionerer sig i forhold til hinanden; om de påtager sig bestemte sociale identiteter, eller benytter sig af særlige strategier i forhold til hinanden (Järvinen & Mik-Meyer, 2005, s. 118). Ved observationerne har vi særligt fokus på, hvordan FIT kan påvirke den interaktion, som finder sted. Her bliver vi på overfladen, og bestræber

os på at dokumentere handlingens udtryk, uden at søge at forstå bagvedliggende intentioner (Järvinen & Mik-Meyer, 2015, s.118). Vi er altså optaget af, hvad der umiddelbart sker i interaktionen mellem SKP og borger. Vi spørger ikke ind til det, vi ser i øjeblikket, men tager eventuel undren med til efterfølgende interviews, hvor denne muligvis kan blive uddybet.

Forberedelse af feltarbejde

Før vi observerer, bestemmer vi os for at søge at få så mange beskrivelser med, som muligt. Vi er klar over, at nedskrivning muligvis først kan finde sted efterfølgende, da det afhænger af, om det passer ind i situationen - det kan virke stødende på borgerne eller forstyrre interaktionen mellem SKP og borger (Thagaard, 2004, s. 83). Under observationen ønsker vi at bemærke, hvem der deltager, hvad der sker i interaktionen og hvilke omgivelser, vi befinder os i. *Beskrivende observationer* bruges, som ledetråd til at give viden, når man kun ved ganske lidt om det felt, man er på vej ind i. Spørgsmål om *hvorfor* vil vi gemme til den efterfølgende analyse af feltnoterne (Kristiansen & Krogstrup, 1999, s. 148 & 150). For alligevel ikke at gå fuldstændigt åbent til værks ved observationen, men sikre os, at vi har fokus på aktiviteter, som er interessante for vores problemstilling, forbereder vi særlige opmærksomhedspunkter. Herved bliver der tale om mere *struktureret observation*, idet vi udvælger bestemte kulturelle kategorier, som vi ser efter (Kristiansen & Krogstrup, 1999, s. 150). Generelt beslutter vi os for at være opmærksomme på brud og skift i den sociale interaktion – om denne pludselig intensiveres, ophører eller på anden måde ændrer sig, da der i sådanne overgangsperioder kan gemme sig væsentlig information om de sociale strukturer, som observeres (Kristiansen & Krogstrup, 1999, s. 151).

Konkret har vi fokus på:

- Hvordan positionerer borger og SKP sig i forhold til hinanden?
- Hvordan påvirker FIT interaktionen (ændrer den sig idet skemaerne bringes i brug)?
- Hvem får mest taletid (FIT, borger eller SKP)?
- Har borger og SKP samme forståelse af situationen (borgers trivsel og deres samarbejde)?

Som nævnt, får vi nok kun mulighed for at nedskrive få stikord og vendinger i løbet af observationerne. Disse vil senere kunne bringe os på sporet af den oprindelige situation, hvorfor vi afsætter god tid til efterfølgende at bearbejde stikordene. Ved bearbejdelsen bliver der tale om *den kondenserende beskrivelse*, idet vi sammenfatter stikord, ud fra hvad vi kan huske, til sammenhængende hændelser og situationer, vi har set under observationen. Dernæst søger vi at

udfylde hullerne i beskrivelserne med erindringer og detaljer fra hændelserne, som ikke blev skrevet ned i første omgang, hvilket kan betegnes, som *den udvidede redegørelse* (Kristiansen & Krogstrup, 1999, s. 154).

Observationens praktiske udførelse

Observationen foregår ved, at vi hver især følger en SKP i felten. Meningen var, at vi skulle overvære fire møder i alt, men en borger melder fra på dagen, hvorfor observationsmaterialet kommer til at bestå af tre borgermøder af en til to timers varighed. Gennem feltarbejdet får vi både mulighed for et indblik i SKPernes generelle arbejde, samt i hvordan møderne med borgerne kan foregå. Herved kan vi se, hvordan SKPerne hver især benytter FIT i mødet med borgerne, samt hvordan borgerne reagerer på dette.

Vi er mest præget af det, man betegner *deltageren som observatør*, hvilket gælder de observationsstudier, hvor forskeren deltager i feltet ved at knytte kontakter til bestemte personer med en særlig viden, såkaldte nøgleinformanter (Kristiansen & Kroghstrup, 2015, s. 94). SKPerne udgør i vores feltarbejde disse nøgleinformanter og er dem, som kan give os adgang til borgerne (Kristiansen & Kroghstrup, 2015, s. 94). SKPerne kan give os indblik i den særlige viden, de har om borgerne og deres arbejde, samt arbejdet med FIT som tilgang.

Da vi kun er på feltarbejde to dage, præges vores observation også af det, man kalder *observatøren som deltager*, hvor der er tale om kortvarig, forholdsvis formel og rammesat kontakt med informanterne (Kristiansen & Kroghstrup, 2015, s. 98). Det er dog forskelligt, hvor formel kontakten i vores observationer bliver - hvor meget der bliver tale om, at vi er observatører - da vi i nogle tilfælde inviteres til at deltage i samtalen, hvor det kan virke unaturligt og måske være uhensigtsmæssigt at afvise dette.

Interview som metode

Vi anvender interviews, da det kan give viden om, hvordan informanterne forstår erfaringer og begivenheder i eget liv (Thagaard, 2008, s. 86). Med et ønske om at forstå borgernes oplevelser med FIT, giver det mening at spørge dem selv direkte. Deres subjektive erfaringer kan herved blive synliggjorte på en måde, hvor de kan tilkende mere uddybende meninger om FIT, end værktøjet giver plads til. Formålet med interviews er netop at få fyldige og omfattende informationer om, hvordan mennesker oplever deres livssituation (Thagaard, 2008, s. 86), hvilket begrundes vores valg af metode. Samtidig får vi mulighed for at give borgerne et talerør, de ellers ikke har adgang til. Med interviews får vi endvidere mulighed for at opnå en forståelse for *sociale kontekster* via de

personlige erfaringer, som informanterne kan bidrage med (Christensen, 1994, s. 1). Idet vi spørger til, hvordan borgerne oplever møderne med SKPerne, får vi et indblik i den konkrete kontekst, hvori FIT udspiller sig. Borgerne besidder de erfaringer og den viden, vi ikke kan læse os frem til rent teoretisk. Dette er særligt brugbart inden for vores speciale, da omdrejningspunktet er anvendelsen af FIT, som ny tilgang i en konkret praksis. FIT i bostøtteindsatsen er, som nævnt, ikke før testet eller evalueret, hvorfor vi, via interviews, får adgang til en konkret viden, som vi ikke kan erhverve os fra litteratur eller andre steder.

Forberedelse af interviews

Vi ønsker oprindeligt at interviewe otte borgere, da vi anser det for et realistisk antal at få kontakt til, set i lyset af målgruppen, og da vi samtidig vurderer det tilstrækkeligt i forhold til at få indblik i borgernes forskelligartede oplevelser af FIT. Det lykkes os kun at interviewe fem borgere, hvilket vi formoder hænger sammen med den ustabilitet, som præger borgernes livssituationer. Vi forsøger at mødes med en borger fire gange; hun møder enten ikke op eller melder fra på dagen, grundet manglende overskud. I et andet tilfælde møder vi op hos en borger, men må komme igen en anden dag, da borgerens SKP i situationen vurderer det uhensigtsmæssigt at afholde interviewet - borgeren vil ikke kunne gennemføre, grundet hendes stof- og alkoholpåvirkede tilstand.

Rent praktisk lader vi det være op til de enkelte borgere, hvor interviewet skal afholdes, da dette kan være afgørende for, om de føler sig tilpasse i interviewsituationen (Thagaard, 2008, s. 97). Vi forestiller os, at nogle kan opleve det trykkest i eget hjem, mens andre måske kan opfatte det intimiderende og hellere vil mødes et neutralt sted. Apropos ønsket om at skabe trygge rammer for borgernes deltagelse, har vi overvejelser om, hvordan vi bedst får dokumenteret informationerne. Som udgangspunkt ser vi det mest optimalt begge at deltage under interviewene og optage det sagte. Herved kan vi koncentrere os om informanterne og deres reaktioner – være fuldt ud tilstede i situationen (Thagaard, 2008, s. 100). Samtidig vil det give os det mest troværdige og sammenhængende billede af det sagte, når vi senere skal analysere empirien. Vi er dog bevidste om, at det kan virke voldsomt for nogle borgere; dels at de optages, dels at vi kommer to. Mennesker i udsatte livssituationer kan have vanskeligt ved at blive konfronteret med for mange mennesker (Jacobsen, Jørgensen & Svenson-Tune, 2002, s. 240). Vi forhører os derfor hos SKP og borger om, hvad der er hensigtsmæssigt i den enkelte situation.

Ved afholdelse af interviewene erfarer vi dog, at borgerne intet har imod, at vi optager og begge er til stede, hvorfor denne hensynstagen viser sig unødvendig.

Interviewenes praktiske udførelse

Vi anvender en semistruktureret interviewguide, da vi herved får mulighed for at spørge direkte til udvalgte områder, men samtidig give plads til, at borgerne selv kan italesætte relevante forhold (Thagaard, 2008, s. 88). Dette sikrer en vis struktur, samt at de temaer vi ønsker omtalt, også bliver det. Interviewguiden er således en hjælp til os selv; en fungerende guide for hvorledes interviewet struktureres og forløber (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 151-152).

Vi starter bevidst med forholdsvis neutrale spørgsmål, eksempelvis; hvor længe borgerne har haft en SKP-ordning, og hvad de får støtte til. (Thagaard, 2008, s. 97). Dette er en måde at åbne samtalen på og gøre borgerne trygge ved situationen (Thagaard, 2008, s. 96). Det kan være særligt vigtigt over for denne målgruppe, da mange i forvejen er uvante i kontakten med andre, idet de kan være forholdsvis isolerede fra omverdenen. Vi er derfor bevidste om den mere sensitive tilgang, som nogle af disse borgere kalder på (Jacobsen, Jørgensen & Svenson-Tune, 2002, s. 237-238). Det er altså vigtigt, for at opnå et vellykket interview, at vi ikke blot har viden om de temaer, vi tager op, men også erfaring med sociale relationer (Thagaard, 2008, s. 88).

Efterfølgende stiller vi mere åbne spørgsmål, så informanten kan pege på netop dét, vedkommende finder relevant. Eksempelvis spørges: *'Kan du fortælle om en situation, eller give et eksempel på, hvor du har følt dig hjulpet af din støttekontaktperson, eller en situation hvor du har oplevet det modsatte?'* (Bilag 3, Interviewguide). Sådanne spørgsmål kan give spontane, righoldige beskrivelser, hvor informanterne selv kommer frem med, hvad de har oplevet, som de væsentligste aspekter (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 155). Herved er vi opmærksomme på, ikke fra start at styre samtalen i retning af hvad vi, som interviewere, finder interessant.

Senere i interviewet spørges mere direkte til forhold omkring anvendelsen af FIT; spørgsmål, som går tættere på borgernes konkrete oplevelser og holdninger. Blandt andet stilles spørgsmålet: *'Jeg tænker, at det må være lidt svært at skulle forholde sig til relationen til sin støttekontaktperson – hvordan oplever du det?'* (Bilag 3, Interviewguide). Sådanne mere emotionelle temaer tages op efterhånden, som borgerne får tillid til os, som interviewere (Thagaard, 2008, s. 97). Disse spørgsmål er mere lukkede og direkte og søger at få udfordret de mere eller mindre kritiske erkendelsesinteresser, vi på forhånd har om FIT. Vi spørger til vores forforståelser for herigennem, at få dem enten bekræftet, afkræftet eller under alle omstændigheder nuanceret og udbygget.

Ved hjælp af forskellige slags spørgsmål får vi mulighed for, at høre borgerens subjektive oplevelser af FIT-samarbejdet med SKPen, og sikre os konkret empiri, som vi kan arbejde videre med teoretisk. Vi er opmærksomme på, at vi måske må prioritere de mest betydningsfulde

spørgsmål, hvis det bliver nødvendigt i situationen. Dette hænger sammen med, at socialt udsatte mennesker kan have svært ved at befinde sig i en samtalsituation i længere tid (Jacobsen, Jørgensen & Svenson-Tune, 2002 s. 240).

Metodekritik

De borgere vi har fået kontakt til er en sammensat gruppe, hvorfor nogle har lettere ved at bruge FIT end andre. Derfor er der forskel på, hvor meget vi er kommet omkring FIT i interviewene, da borgerne har indgået med forskellige forudsætninger for deltagelse, grundet individuelle problematikker.

Der kan rettes en kritik i forhold til det, at SKPerne har valgt og fravalgt borgere til undersøgelsen. Formodentlig er dette sket ud fra en afvejning af hvilke borgere, som har været i stand til at deltage, men kan også være sket ud fra egne interesser – de kan have udvalgt borgere, som de har en god relation til, og som de forventer vil fremstille samarbejdet omkring FIT positivt. Omvendt kan de, hvis ikke de ser FIT som et optimalt redskab, have udvalgt borgere, som har svært ved at bruge det – eller der, hvor det giver mindst mening at anvende FIT. SKPerne kan have brugt os til at skabe opmærksomhed om uhensigtsmæssige forhold i projektet. Idet vi er afhængige af SKPernes adgang til borgerne, kan vi risikere primært at få et indtryk af feltet præget af deres personlige holdninger og relationer (Kristiansen & Kroghstrup, 2015, s. 96). Det umiddelbare indtryk er dog, at der ikke har været plads til strategisk selektion, da gruppen af potentielle informanter i forvejen er lille.

Vores begrænsede feltarbejde kan medføre bias, idet vi risikerer at misforstå informanterne og omvendt (Kristiansen & Kroghstrup, 2015, s. 98). Grundet den kortvarige kontakt får vi ikke optimal mulighed for at trænge ind i den sociale struktur, som vi ønsker at studere (Kristiansen & Kroghstrup, 2015, s. 99). Møderne med borgerne repræsenterer kun øjebliksbilleder, hvilket har betydning for, hvad vi ser i forhold til FITs anvendelse. Ved at observere de samme borgere flere gange, kunne vi have udbygget dette billede. Vi interviewer dog de observerede borgere, hvorved vi kan spørge til eventuelle uklarheder under observationerne. De efterfølgende interviews giver os dermed en mere rigtig forståelse af mødet mellem borger og SKP.

Det kunne yderligere have været relevant at observere møder, hvor FIT præsenteres for første gang. Dette kunne have givet os blik for dels, hvordan SKPen præsenterer redskabet og dels, for hvorvidt

borgeren kommer med indvendinger eller reaktioner angående anvendelsen af redskabet – dette kan formegentlig have betydning for den fremadrettede anvendelse.

Vi er opmærksomme på at vi, ved at anvende en semistruktureret interviewform, læner os op af en standardiseret tilgang, som jo egentlig er det, vi kritiserer FIT for. Vi stiller spørgsmål til afgrænsede områder, som på sin vis begrænser borgernes muligheder for at udtale sig frit. Som interviewere mærker vi på egen krop, at det kan være svært at fastholde nogle borgers koncentration om de på forhånd formulerede spørgsmål, da disse borgere enten har andet på hjerte, eller er belastede i en sådan grad, at de mister fokus i samtalen. Trods dette, ser vi det dog, som en nødvendighed for at være sikre på at tale om FIT - som jo er specialets fokus.

Analysestrategi

Nærværende afsnit vil bidrage med en beskrivelse af den strategi, som udgør rammen for, hvordan vi har analyseret den empiri, vi har indsamlet. I det følgende vil vi derfor komme ind på, hvordan vi helt overordnet ser, at de anvendte teorier forholder sig til den indsamlede empiri og omvendt - altså hvilket forskningsdesign, som gør sig gældende.

Dernæst vil vi redegøre for, hvordan de forskellige teorier forholder sig til hinanden, og hvad de hver især og samlet kan bidrage med.

Forskningsdesign; forhold mellem empiri og teori

Som nævnt, har specialet afsat i *den forstående forskningstype* (Launsø & Rieper, 2005, s. 22). Det typiske design her er *casestudiet* (Launsø & Rieper, 2005, s. 27), hvilket vores undersøgelse tilhører. Et casestudiedesign kan defineres, som en strategi til at studere et komplekst tilfælde, baseret på en dybtgående forståelse, opnået ved omfattende beskrivelse, analyse og fortolkning af tilfældet, i sin helhed og i kontekst (Launsø & Rieper, 2005, s. 94). FIT er i indeværende speciale det komplekse tilfælde, som vi søger at studere ved at beskrive, analysere og fortolke FIT i sig selv og FIT, når det indgår i konteksten; interaktionen mellem SKP og borger. Ved casestudier antages det, at der er sammenhæng mellem det sociale fænomen, der undersøges og den kontekst, hvori fænomenet udfolder sig (Antoft & Salomonsen, 2007, s. 32). Vi er fra start bevidste om, at vi ikke kan undersøge FITs virke uafhængigt af den kontekst, hvori redskabet indgår.

Når vi ser på, hvordan vores teori og empiri forholder sig til hinanden, bliver der tale om et *teorifortolkende casestudie* (Antoft & Salomonsen, 2007, s. 39). Dette da vi, når vi fortolker vores

empiri, delvist tager afsæt i allerede etablerede teorier med ønsket om at generere ny empirisk viden, om hvordan FIT indvirker på interaktionen mellem SKP og borger, og om hvorledes tilgangen øger eller mindsker borgerinddragelsen i bred forstand.

Efter transskription af interviews samt renskrivning af feltnoter, tematiserer vi sideløbende interviewudskrifter, såvel som observationsnoter, med fokus på besvarelse af problemformuleringen. Vi griber dette an ved delvist at se, hvilke temaer empirien kalder på og strukturere analysen og valget af teori på baggrund af disse temaer. Vi lader os dog samtidig delvist inspirere af, os i forvejen, kendte teorier, herunder den kritiske, hvilket også får betydning for vores strukturering af empirien, idet vi hermed har et særligt perspektiv.

De anvendte teorier; individuelle bidrag og sammenhæng

Indledningsvist benytter vi os af teorier til at begrebsliggøre forhold med betydning for forståelse af specialets væsentlige pointer, herunder; hvordan man kan forstå de socialt udsatte borgere, som målgruppe samt hvordan man kan forstå FIT, som redskab i mødet med borgerne. Svedbergs spektrum bidrager til et indblik i borgernes udsathed og komplekse livssituationer, ud fra et marginaliseringsaspekt (Kristensen, 2000, s. 147). Denne viden kan vi efterfølgende argumentere ud fra, når vi analyserer og diskuterer, hvorvidt FIT er hensigtsmæssigt over for målgruppen. Det perspektiv, vi har på FIT, vælger vi tidligt at udfolde, da det har betydning for, hvordan FITs rolle i interaktionen mellem SKP og borger forstås. Til at begrebsliggøre FIT benytter vi Nanna Mik-Meyers analyse af dokumenter i en konstruktivistisk-interaktionistisk begrebsramme (Mik-Meyer, 2005, s. 193). Denne analytiske ramme bidrager med en forståelse af FIT, som noget, der 'gør noget' i den sociale interaktion (Mik-Meyer, 2005, s. 194) og viser, hvordan FITs betydning skabes i praksis afhængig af den kontekst hvori, det indgår (Mik-Meyer, 2005, s. 195). Dette danner udgangspunkt for, hvordan FITs indvirken i SKP-ordningen senere kan forstås og understøtter vores forståelse af, at FIT har betydning i mødet med borgerne.

I analysen benytter vi os af Aktør-Netværks-Teori, særligt inspireret af Bruno Latour, og Symbolsk Interaktionisme, inspireret af Herbert Blumer, til at analysere og udfolde empirien på forskellig vis. ANT befinder sig indenfor konstruktivismen og forstår, ligesom den symbolske interaktionisme, ikke fænomener som havende en iboende essens – mennesker eller tings handlinger kan ikke lokaliseres i fænomenet selv, men forstås som påvirket af bestemte forhold, som sætter rammer for aktørernes handlinger (Mik-Meyer & Järvinen, 2005, s. 13-14).

ANT anvendes til at give et indblik i, hvordan FIT konkret optræder i interaktionen med borgerne og SKPerne. ANT er netop en praksis, som foretager nærgående analyser af specifikke kontekster

og interesserer sig for, hvorfor noget i en specifik kontekst ser ud, som det gør (Egholm, 2014, s. 190). For at forstå FIT som fænomen, og i sin kontekst, afdækker ANT, hvordan aktørerne (FIT, borger og SKP) indgår i forskellige netværk, og hvordan aktørerne kan væve sig ind og ud af disse og fremkalde forskellig handling (Egholm, 2014, s. 208). Overordnet fokuserer ANT på forhold, som kan observeres (Egholm, 2014, s. 210), hvorfor vi ikke er optagede af at kortlægge og beskrive aktørernes erfaringer og forventninger, men i at identificere de spor, de måske har afsat (Egholm, 2014, s. 208). Med ANT kan vi udefra observere, hvordan FIT som fænomen, kan afføde forskellige former for handling i de kontekster, hvori det indgår med betydning for interaktionen mellem borger og SKP. For at nuancere forståelsen af FITs indvirken i SKP-ordningen, bruger vi efterfølgende den symbolske interaktionisme. Denne analyse kan til gengæld give et indblik i borgernes erfaringer, hvorved vi kan få en forståelse af, hvad der ligger til grund for måden, hvorpå borgerne handler i forhold til FIT. Symbolsk interaktionisme søger netop at forstå den symbolske betydning, som handling og begivenheder har for de interagerende parter, for herved at opnå indsigt i deres sociale virkelighed (Stern, 1994 i; Thagaard, 2004, s. 36) – den mening borgerne tillægger FIT med betydning for deres handlinger. Ved anvendelse af symbolsk interaktionisme søger vi at forstå og fastholde omverdenen, som subjekterne selv opfatter den (Thagaard, 2004, s. 36), hvilket stemmer godt overens med specialets udgangspunkt – at få borgernes egne perspektiver på FIT frem. Ifølge symbolsk interaktionisme skaber mennesker hele tiden deres identitet i interaktion med andre (Thagaard, 2004, s. 36). Når vi undersøger borgernes forståelse af FIT, gør vi det altså ud fra forudsætningen om, at deres interaktion med SKPerne har betydning for deres meningsdannelse. Viden om hvordan FIT på forskellig vis påvirker interaktionen danner grundlag for den efterfølgende diskussion. Når vi bevæger os videre, bliver vores kritisk inspirerede afsæt mere fremtrædende, grundet empiriens fund. Diskussionens teori udvælges på baggrund af den vedblivende kritiske undren om, hvorvidt FIT er med til at inddrage borgerne mere eller mindre, og om tilgangen overhovedet er hensigtsmæssig. Der anvendes følgende teoretiske begreber: Sherry Arnsteins *deltagelsesstige*, samt Jürgen Habermas teori om *Kolonisereringsstesen*, og *den idealiserende samtalsituation*. Arnsteins deltagelsesstige definerer forskellige niveauer for inddragelse, overordnet skelnes mellem; borgermagt (delegeret), symbolsk inddragelse og ikke-deltagelse (Guldager & Skytte, 2013, s. 36). Disse begreber bidrager til en diskussion af, hvornår FIT er med til at øge borgernes inddragelse i egen situation, og hvornår det modsatte er tilfældet. Med Habermas teori diskuterer vi, hvilke forhold omkring FIT - måden hvorpå redskabet forstås og anvendes i forskellige kontekster - man bør være opmærksom på for, at tilgangen skal give mening

over for socialt udsatte borgere. Koloniseringstesens kan være med til at tydeliggøre forhold i samfundet, som kan føre til en systemmæssig kolonisering af den forståelsesorienterede kommunikation og forhindre, at de kommunikative idealer kan realiseres (Juul & Pedersen, 2012, s. 325). Herved kan vi diskutere, hvornår FIT kan ses som forenelig med SKPernes kommunikation med borgerne samt hvornår, og om, redskabet kan risikere at kolonisere borgernes livsverdener - måden hvorpå de oplever verden ud fra deres forudsætninger (Nørager, 1998, 141). Sidst i specialet anvender vi Habermas idealiserede samtalsituation til at reflektere over vores normative udgangspunkt for specialet. Her problematiserer vi, hvorvidt idealerne for en sådan dialog egentlig er ønskelig, når det sociale arbejdes ønske er, at hjælpe borgere i belastede livssituationer bedst muligt.

Præsentation af empiri

De følgende afsnit omhandler en beskrivelse af de konkrete borgere, som er genstand for vores undersøgelse. En beskrivelse heraf synes i særlig grad relevant, idet specialets problemformulering netop interesserer sig for de særegne karakteristika, som kendetegner borgere med komplekse sociale problemer. Disse borgere er en del af målgruppen af socialt udsatte og isolerede sindslidende, stof- og alkoholmisbrugere samt hjemløse, som alle modtager SKP-støtte efter Servicelovens § 99 (Retsinformation, 2015). Vi ønsker her at give indblik i borgernes livssituationer og behov, samt problematisere deres forskellige former for udsathed - hvordan de indplacerer sig i samfundet. Afsnittene skal bidrage med viden om, hvad der kendetegner gruppen af borgere, som indgår i en SKP-ordning, og som FIT anvendes overfor i praksis.

Borgernes livssituationer

Der gives en skildring af hver af de medvirkende borgeres livssituationer, ud fra forhold som; køn, alder, bolig, forsørgelsesgrundlag, familie, psykiske, fysiske, og sociale problematikker, samt ønsker for fremtiden. Informationen bygger på observationer og interviews med borgerne, samt viden fra SKPerne. Borgerne gives fiktive navne, dette for bedre at kunne skelne mellem deres udtalelser og gøre beskrivelserne nærværende.

Salimas livssituation

Salima er en 36-årig kvinde, som bor i en toværelses lejlighed med sin ældste datter. Hun er på kontanthjælp. Hun har modtaget besøg af sin SKP cirka fem gange og har også en kontaktperson i jobcentret. Salima er diagnosticeret med paranoid skizofreni, har social angst, depression og lever forholdsvis isoleret i sin lejlighed. Hun er fraskilt og har en sag i Statsforvaltningen om forældremyndigheden over sin yngste datter. Salima er altså ikke kun belastet af diagnoses medførte gener, men også af udefrakommende forhold, som medfører et lille overskud i hverdagen. Salima har ønsker for fremtiden; hun vil uddanne sig til social- og sundhedshjælper, træne fitness og være mere social.

Johnnys livssituation

Johnny er en 39-årig mand, som bor alene i en toværelses lejlighed. Tidligere har han flere gange været hjemløs. Johnnys er på kontanthjælp. Han har modtaget SKP-støtte gennem flere år og hører således til den del af målgruppen, som har modtaget støtten i længere tid. Johnny har svært ved at handle på ting; at få betalt regninger eller komme til tandlæge. Johnny har levet et mangeårigt ustabilt liv med alkoholmisbrug. Det samme gælder hans omgangskreds- faren har et alkoholmisbrug, og ekskæresten døde af sit misbrug. Johnny har altid været kendt i systemet. Modsat andre borgere, har Johnny ikke behov for at bryde isolation, da han selv kommer ud af lejligheden og ses med mange venner.

Susannes livssituation

Susanne er en 47-årig kvinde, som i seks år har boet i en skæv bolig i et belastet område, med sociale viceværter tilknyttet. Tidligere har hun boet på herberg. Hun er på kontanthjælp og udredes aktuelt i forhold til førtidspension. Susannes familie er død, på nær hendes søn, som bor på institution, da han er mentalt handicappet, grundet et aktivt misbrug under graviditeten. Susanne har i tredive år haft den samme mand. Hun har haft andre SKPere end nuværende, som er kommet seks gange. I øvrigt modtager hun hjemmehjælp ugentligt.

Susanne har levet et liv på gaden med prostitution, siden 12-års alderen, og misbrug af alkohol og stoffer. Hun har fortsat besøg af faste kunder i sit hjem. Det stadigt aktive misbrug har medført mental skade, hvilket påvirker hendes korttidshukommelse, samt fokus og koncentration. Hun opleves følelses- og impulsstyret og med et generelt skiftende stemningsleje; det ene øjeblik råber hun op, det næste græder hun og pludselig skraldgriner hun. Susanne opleves i øvrigt grænseløs; hun overskrider gængse normer for, hvad man siger og hvor fysisk tæt, man er med fremmede. Hendes psykiske tilstand medfører, at hun har svært ved at komme til tandlæge, eller have kontakt med offentlige instanser. Susannes fysiske tilstand er præget af smerter; diskusprolaps, sår på benene, mobilitetsbesvær. Hun tilses tre gange ugentligt af en sygeplejerske.

Susanne fremstår humoristisk i tilgangen til de problematiske omstændigheder, hun befinder sig i - en måde at klare hverdagen.

Janus livssituation

Janus er en 39-årig mand, som har boet to et halvt år i sin lejlighed. Janus har været på sygedagpenge, er aktuelt på ledighedsydelse og skal overgå til flexlønstilskud, i forbindelse med et flexjob som opsynsbetjent, på hans tidligere arbejdsplads. Janus er uddannet indenfor Digital Kommunikation og har tidligere haft fuldtidsarbejde. Janus har gennem 2 år fået besøg af sin SKP. Han er fraskilt og har to små børn.

Janus har siden teenageårene haft psykiske problemer og er for et par år siden blevet diagnosticeret med OCD. Desuden har han en uspecificeret udviklingsforstyrrelse inden for autismspektret, men kan bedst selv genkende OCDen. Janus magter ikke at strukturere og planlægge indretningen af sit hjem, hvorfor en del af tid med SKPen går med dette.

Han interesser sig, grundet sin uddannelse, for; måling, statistik og er generelt opsøgende og videbegærlig i forhold til tendenser i samfundet.

Asifs livssituation

Asif er en 57-årig mand, som bor alene i en toværelses lejlighed. Han er på førtidspension. SKPen er kommet hos ham i lidt over et år, og han modtager desuden rengøringshjælp ugentligt.

Asif er fraskilt og har to børn, men ser ikke sin datter, da hun er konverteret til Islam, hvilket han misbilliger. Asif flygtede fra Mellemøsten til Danmark, da han blev udsat for tortur grundet manglende tro på Islam - han lider i dag af PTSD og rammes ofte af ensomhed og depression.

Asif er uddannet kok og har været gartner i sit hjemland. Han har en interesse for afgrøder og blomster, samt et engagement i dansk politik, hvor han tidligere har deltaget aktivt.

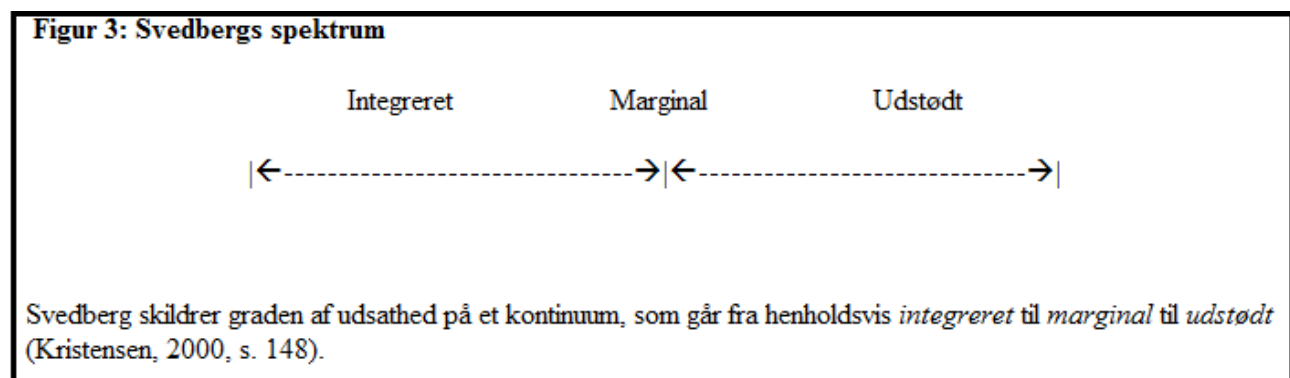
Borgernes livssituationer i en begrebsliggjort ramme

Borgerne i vores undersøgelse er, som omtalt, kendetegnet ved at være *socialt udsatte*. Spørgsmålet er, hvordan en sådan betegnelse skal forstås? Med følgende afsnit vil vi søge nærmere en udfoldelse af begrebet *udsathed* for herved at synliggøre, hvordan vi forstår gruppen af borgere, som indgår i SKP-ordningen. Afsnittet er ikke tiltænkt, som en fuldstændig analyse af på hvilke områder eller i hvor høj grad, de pågældende borgere er udsatte, snarere er ønsket at fremstille et overordnet portræt af borgernes sociale udsathed.

Som nævnt, er målgruppen præget af en høj grad af diversitet, fælles for dem er dog, at de alle er udsatte i større eller mindre grad - de har forskellige sociale problemer, herunder; psykiske lidelser, misbrug og arbejdsløshed (Info: interviews). Når man søger at afdække graden af udsathed, er det vigtigt at være opmærksom på, at udsat ikke er det samme som udstødt – det er to vidt forskellige ting, om end de samtidig er to sider af samme sag. Hvor det at være udsat er et universelt fænomen, der potentielt kan overgå os alle, så er det at være udstødt et partikulært fænomen, der rammer de få marginaliserede grupper af mennesker. I begge tilfælde er der dog tale om, at man befinder sig i udkanten af det 'normale' samfundsliv (Jacobsen, Kristiansen, & Prieur, 2005, s. 238). I denne sammenhæng findes det relevant at se på udsathed som et forhold, som kan føre til marginalisering. I korte træk er marginalisering processer, hvor individer eller grupper bevæger sig eller skubbes mod yderkanten af det, der er normalt i et givent samfund (Guldager & Skytte, 2013, s. 209). Marginalisering er en uønsket proces for den enkelte (Jacobsen, Kristiansen & Prieur, 2005, s. 145) og kan ske i relation til forskellige livsområder i tilværelsen; arbejdsmarkedet, sociale relationer, politisk deltagelse, samt kulturel og social accept fra samfundet (Guldager & Skytte, 2013, s. 209).

Borgernes skiftende positioner i samfundet

Ved hjælp af *Svedbergs spektrum*, får vi mulighed for at se på borgernes forskellige gradueringer af udsathed inden for forskellige livsområder. Se nedenstående figur:



Integreret kan forstås, som at være forankret – det vil sige, når en person har haft en mere sikker position inden for et eller flere livsområder i en langvarig periode (Kristensen, 2000, s. 148). Janus har tidligere levet, hvad der kan anses, som et 'normalt' liv, da han har været integreret i samfundet på flere områder; han har taget en længerevarende uddannelse, opbygget en familie og passet et ordinært job. Som nævnt, fik han for et par år siden diagnosen OCD/autisme, mens han samtidig oplevede stress over familie og arbejde. Han blev skilt og senere sygemeldt, men ser fortsat sine børn. Han har efterfølgende været indlagt et par gange på psykiatrisk afdeling, idet hans psykiske helbred har været ustabilt (Info: interview 5). Hans position har således ændret sig over tid; fra at være integreret i samfundet på normal vis har han, grundet psykisk sygdom, ufrivilligt bevæget sig hen imod at være marginaliseret, set i forhold til arbejdsmarkedet, og i nogen grad også socialt set. Da vi møder ham, er han fortsat ledig, men har netop fået bevilget et fleksjob og skal snart forlade sin hidtidige position uden for arbejdsmarkedet. Ud fra denne viden, kan han aktuelt betragtes, som værende i en proces hen i mod en mere integreret position, idet han er på vej til at blive delvist genintegreret på arbejdsmarkedet.

Johnny vil i højere grad være at betragte, som marginaliseret. *Marginalitet* ses som en position, der er kendetegnet ved en ufrivillig ufuldstændig deltagelse på et eller flere livsområder, hvor der hersker en forventning om deltagelse fra samfundet, såvel som fra den enkeltes side (Kristensen, 2000, s. 148). Johnny deltager ikke på arbejdsmarkedet, idet han aktuelt er arbejdsløs, på kontanthjælp og ikke umiddelbart har udsigter til et arbejde (Info: interview 2). På dette område lever han altså ikke op til de gængse samfundsmæssige forventninger om deltagelse. I den marginale position er der i øvrigt tale om en tilstand af udsathed og begrænset kontrol over egen sociale eksistens; en situation, som den enkelte ikke umiddelbart har mulighed for selv at ændre til det bedre (Kristensen, 2000, s. 148). Johnny modtager støtte fra jobcentret i forhold til arbejdsmarkedsafklaring. Målet er at ændre hans situation til det bedre - at han genintegreres på arbejdsmarkedet. Johnnys deltagelse er altså aktuelt ufuldstændig, men fortsat eksisterende, idet han ikke er parkeret på permanent passiv forsørgelse. Han befinder sig i en midlertidig marginaliseret position, men har mulighed for potentielt at bevæge sig mod større grad af integration i samfundet – hvis han får job. Ifølge Svedberg kan en person bevæge sig mellem forskellige positioner inden for hver tilstand og mellem de tre tilstande gennem livsløbet (Kristensen, 2000, s. 148). Johnny har, som nævnt, været hjemløs flere gange – han har altså tidligere befundet sig i en mere udstødt

position end aktuelt. Vendepunktet dengang blev, at han kom i kontakt med SKPen, som hjalp ham med at blive boligindstillet og få søgt kontanthjælp (Info: observation). Dette ændrede hans livssituation, samt position, idet han bevægede sig fra at være udstødt til i højere grad at blive integreret i samfundet.

Som omtalt kan man være marginaliseret på en række forskellige områder, og marginalisering på ét område afstedkommer ikke nødvendigvis marginalisering på andre (Kristensen, 2000, s. 146).

Johnny er, trods sin nuværende arbejdsmæssige marginalisering, ikke umiddelbart socialt marginaliseret; han ses ofte med venner og bekendte (Info: observation). Vurderingen af en borgers grad af udsathed kommer således an på ud fra hvilke parametre, denne undersøges og på hvilke tidspunkter, man møder den pågældende. Havde vi mødt selv samme borger for et par år siden, som hjemløs, havde vi formodentlig placeret ham nærmere en position som udstødt.

Ved *udstødt* forstås en position, hvor man ufrivilligt er udelukket fra deltagelse på et eller flere livsområder i en langvarig periode (Kristensen, 2000, s. 148). Susanne bor, som nævnt, i et område med skæve boliger, som giver tag over hovedet til nogle af de mest udsatte hjemløse, som har svært ved at passe ind i et almindeligt boligmiljø (Københavns Kommune, 2016). Ud fra dette kan man karakterisere hende, som udelukket fra samfundet i fysisk forstand, idet hun lever i et adskilt minisamfund med egne regler og normer (Info: observation). Afledt heraf, består hendes eneste netværk af lokale medbeboere og andre fra samme miljø, hvorfor hun også kan anses, som socialt marginaliseret uden tilknytning til samfundet udenfor. Suppleret med en yderligere viden om at hun har været, og til dels fortsat er, prostitueret samt mangeårig misbruger med et både fysisk og psykisk dårligt helbred (Info: interview 3), kan man således betragte hende som udstødt, idet hun gennem lang tid har været udelukket fra deltagelse på flere livsområder (Kristensen, 2000, s. 148).

Som det fremgår, kan marginalisering være mere eller mindre omfattende (Kristensen, 2000, s. 146), og en borgers grad af udsathed kan skifte over tid. Målgruppen kan forstås som en mangfoldig gruppe; nogle opleves mere marginaliserede end andre, og de opleves som udsatte på forskellige områder. Derudover er der forskel på, hvorvidt de pågældende borgere altid har været udsatte, eller det er en situation, som de med tiden er havnet i. Susanne har sandsynligvis aldrig kendt til et 'normalt' liv, idet hun har været prostitueret siden 12-års alderen. Omvendt har Janus først for nylig oplevet at befinde sig i en udsat position med samfundsmæssig synlighed omkring det; i form af diagnosticering, sygemelding og behov for offentlig støtte.

Samlet set får man et indtryk af, at det tydeligste fællestræk ved målgruppen er, at de alle har

varierende grader af udsathed og af denne grund indgår i en SKP-ordning. Borgerne oplever forskellige udfordringer i hverdagen og har dermed også individuelle behov for støtte.

Støttekontaktpersonordningen

Med dette afsnit ønsker vi at se på præmisserne for SKP-støtten, hvori FIT forsøges anvendt, herunder; hvad der rent formelt karakteriserer SKP-ordningen, og særligt hvordan borgerne selv oplever støtten. Relationen mellem borger og SKP anses som fundamentet for, at der kan arbejdes med borgernes problematikker (SFI, 2014, s. 5), hvorfor borgernes beskrivelser af SKPernes betydning kan give viden om netop det relationelle aspekt i ordningen.

At etablere og fastholde en god kontakt

Formålet med SKP-ordningen er at tilbyde en hjælp, der understøtter og styrker borgernes mulighed for et liv på egne præmisser med større personlig og social mestring (Vejledning nr. 2 til Serviceloven, SFI, 2014, s. 5). Ordningen indeholder også målene om at bryde med borgernes sociale isolation, og gøre dem i stand til at opnå en øget grad af selvhjulpenhed (SFI, 2014, s. 6). Der er, som nævnt, tale om borgere, som almindeligvis ikke gør eller kan gøre brug af de allerede eksisterende tilbud, hvorfor de i stedet tilbydes denne ordning (SFI, 2014, s. 5). SKP-ordningen er særlig idet, det er en uvisiteret støtteform med en opsøgende funktion over for særligt udsatte borgere, som det er svært for offentlige myndigheder at komme i kontakt med (Bengtsson & Røgeskov, 2012, s. 31).

Målgruppens borgere mangler generelt sociale relationer og er i risiko for at blive isolerede, eller på anden måde yderligere marginaliserede fra det omkringliggende samfund. Det opsøgende sociale arbejde kan være med til at forebygge og bekæmpe social isolation (Andersen, 1996, s. 3). Asif fortæller, hvordan SKPen har hjulpet ham; ”... *Jeg tror uden X, havde jeg stadigvæk været isoleret. I min egen verden, altså hjemme. Men X har hjulpet mig med at komme videre og få lidt mere sådan, kontakt med nogle andre*” (Interview 4). Asif fortæller, at SKPen har været behjælpelig med at få ham ind i en nyttehaveforening, hvor han kan dyrke sin blomsterinteresse og derigennem komme ud af lejligheden og oparbejde sociale relationer.

Formålet med § 99 er at give borgere, som lever under meget dårlige sociale forhold, et tilbud, som kan forbedre deres svære sociale situation (Andersen, 1996, s. 7). Det særlige ved støtten er yderligere, at det er SKPerne, som henvender sig til borgerne og ikke omvendt, hvilket betyder at

de, uden forhåndstilladelse fra borgerne, søger at gribe forandrende ind i deres liv (Andersen, 1996, s. 3). Salima fortæller, hvordan hun oplevede det første møde med sin SKP; ”... *Hvordan kan jeg sige det. Han vækkede mig. Han sagde faktisk 'åben dine øjne, altså, der er liv udenfor'. Altså, jeg var rigtig glad (for), at han kom. Jeg var helt alene hjemme. Lidt deprimeret-agtigt. Ligger i sengen, og under dynen, og jeg var ligeglad med alt. Jeg ville bare ikke stå op den dag*” (Interview 1). Beskrivelsen viser, hvilken betydning Salima tillægger sin SKP – hvilken rolle vedkommende har haft i forhold til at forandre hendes situation. Det at han ’vækkede’ hende, kan forstås i den dobbelte betydning, at han rent fysisk vækkede hende fra hendes søvn, men også i en mere overført betydning, idet han bliver første skridt hen i mod, at hun får det bedre. Dette viser, hvor betydningsfuld det opsøgende element i SKP-ordningen kan være for borgere, som er udsatte og isolerede. Denne borger havde ikke selv haft overskud til at anmode om hjælp, i stedet bliver SKPens særlige opsøgende funktion årsag til, at hun bliver synlig for det sociale system og herigennem får den hjælp, hun har behov for.

Når først SKPen har skabt en kontakt til borgeren, handler det om at få opbygget en tillidsfuld relation dem imellem. Asif beskriver, hvorfor dette er vigtigt; ”...*Jeg synes, det er en af de ting, som er god ved X (SKPen). Hun sidder ikke bare og hører, hun fortæller også.. (...) Det skaber tillid. Man kan snakke om nogle andre ting, som man måske ikke ville gøre med nogle fremmede. (...) Så på den måde, er det rigtig positivt, at hun vil skabe tillid - hun fortæller også om sig selv, om sine rejser, om sine børn og sine børnebørn*” (Interview 4). Asif oplever en oprigtig interesse, idet SKPen viser medmenneskelighed og tilliden mellem dem vokser. SKPen lytter til ham, men fortæller også selv ting, hvilket gør borgeren til ’lytter’. Dette skaber en situation, som minder om en almindelig samtale mellem ligeværdige mennesker, mere end en borger-professionel-relation. SKPens mulighed for dette kan forklares ud fra SKP-ordningens frie rammer.

Frihed, fleksibilitet og tilgængelighed

SKP-ordningens rammer gør, at SKPen kan møde borgeren, dér hvor vedkommende er og forsøge at hjælpe ud fra de individuelle behov (Københavns Kommune, 2016), fremfor at være påvirket af tidsfrister, som begrænser det handlingsmæssige råderum i arbejdet. Salima fortæller om sin oplevelse af at have en SKP – særligt om forskellen på en kontaktperson fra jobcentret og en SKP; ”*Faktisk har jeg fået, før X (nuværende SKP), en kontaktperson fra jobcentret (...) Hun er vant til, at jeg skal gøre nogle ting for hende (...) Hun snakker bare, hun ringer: 'gør den her, gør den her, gør den her' (...) Så tænkte jeg 'altså det er mig, der har brug for hjælp'. Altså, hun ventede mange ting af mig.. og jeg kan ikke...*” (Interview 1). Salima giver udtryk for, at den tidligere

kontaktperson krævede for meget af hende og ikke kunne sætte sig ind i hendes behov. Man får et indtryk af, at kontaktpersonen behandler borgeren på lige vilkår med 'almindelige' borgere - efter en 'ret og pligt' optik - og derved ikke tager særligt hensyn til, at Salima er en socialt udsat borger med behov for konkret vejledning. Med kendskab til målgruppen, kalder disse borgere i højere grad på det tidligere omtalte *omgestaltende sociale arbejde*, hvor hjælpen retter sig mod at ændre borgerens livssituation og i højere grad henvender sig til socialt udsatte i svært belastede livssituationer (Guldager & Skytte, 2013, s. 23 – 24). Denne tilgang oplever Salima, da hun får kontakt med SKPen; *"... jeg er glad for X, han hjælper med mange ting (...) Men når han rådgiver, det er nemt. Han viser mig hvordan – hvilken vej jeg skal gå"* (Interview 1). Borgerens behov for hjælp til at danne overblik og håndtere sine problematikker, bliver altså først imødekommet ved tildelingen af en SKP, hvor hjælpen tilrettelægges, så den imødekommer borgerens belastede livssituation. Med dette forstår man, at SKP-ordningen ikke, i ligeså høj grad som andre sociale tilbud, er bundet af særlige krav og regler for målopfyldelse. Janus fortæller om en af styrkerne ved SKPens funktion; *"... det er rigtig rart at have en, som ikke er underlagt samme, ja som simpelthen ikke er under samme ministerium og samme overordnede, som..."* (Interview 5). Han taler her om den indbyggede frihed og fleksibilitet, som SKPen har i arbejdet, modsat andre kommunale repræsentanter; *"...altså beskæftigelseskonsulenter, sagsbehandlere. Man ved ikke hvilken incitamentsstruktur, de er underlagt - hvilke målkrav de har til hvor mange, de skal have ud af sygedagpengesystemet"* (Interview 5). SKPerne er i højere grad uvildige; de skal ikke i samme grad efterleve kommunale frister eller arbejde efter forudbestemte metoder - støtten kan altså tilrettelægges efter borgerens behov og løbende varieres. Apropos dette, modtager borgerne forskellige former for hjælp; eksempelvis praktisk støtte til struktur i hverdagen, eller hjælp til kontakt med andre offentlige instanser. Johnny fortæller; *"Jamen, han hjælper med at tage ind til samtaler med jobcentret og.. finder ud af, hvad for nogle ting, der egentligt vil være bedst for mig at gå i gang med. Sådan noget hjælper han med. Han har været meget god at have med til de samtaler der, vil jeg sige"* (Interview 2). SKPen kan altså også udgøre en form for mellemlid eller systemguide ved at sætte borgerne i kontakt med andre instanser, eller hjælpe til vedligeholdelse af eksisterende samarbejde. Dette kan være af central betydning, idet borgeres eventuelt manglende fristoverholdelse, fremmøde eller lignende kan betyde konsekvenser i form af mistet forsørgelsesgrundlag og muligvis yderligere marginalisering. Ud over praktiske opgaver og kontaktetablering, består SKPens arbejde også i at samtale og vejlede borgeren i forhold til både fysisk- og psykisk velbefindende. Nogle borgere fremhæver SKPens tilgængelighed, som essentielt

– det at borgeren kan få fat på vedkommende og derved opleve en stabil støtte. Salima fortæller; *”Det er dejligt, altså. Jeg ved godt, jeg kan ringe til ham. Altså. Han sagde altid, hvis du har brug for hjælp, hvis du har brug for mig, ring til mig. Ring”* (Interview 1). Dette viser, hvor stor betydning borgerne tillægger deres SKP. Grundet disse borgeres begrænsede sociale relationer, får SKPen ofte en afgørende rolle i deres hverdag. Susanne fortæller om relationen til sin SKP; *”X hjælper mig med alt! Alt. Alt. Og.. Ja det gør hun. X er min X. Der er ingen, der skal tage hende fra mig. Ingen!”* (Interview 3). Hun ser tydeligvis SKPen, som et særligt vigtigt menneske i sit liv og er bange for at miste denne primære relation. Samtidig giver dette et indtryk af Susannes grad af udsathed, i og med at hun er så knyttet til og afhængig af en relation, som fra SKPens side ikke kun kan betragtes som ’frivillig’ og venskabelig, men også må anskues, som en del af hendes arbejdsopgave.

Som det fremgår, er det centrale i støtten, at borgerne hjælpes til at opnå stabilitet på grundlæggende livsområder for derved i højere grad at blive inkluderet i samfundet. Dette viser samtidig, hvordan SKP-ordningen indplacerer sig i forhold til andre eksisterende sociale tilbud; den kan anses, som det yderste tilbud om støtte - før hjemløshed – og, som det første trin på vej til, at borgerne bliver mere synlige i det sociale system. Dette skyldes, at SKP-støtten er midlertidig og kan overgå til den mere strukturerede form for socialpædagogiske støtte, som gives efter Servicelovens § 85 (Retsinformation, 2015). Når der er opnået kontakt, og borgeren er tilstrækkeligt motiveret, kan borgeren overgå til denne støtte som, i modsætning til § 99, er en visiteret ordning (Bengtsson & Røgeskov, 2012, s. 31). SKP-ordningen kan således være et springbræt til at integrere socialt udsatte borgere i samfundslivet.

Opsummerende kan man udlede, at borgerne ser det som afgørende, at de i relationen til deres SKP oplever; tillid, tilgængelighed, medmenneskelighed, fleksibilitet, samt forståelse for deres særegne person og problematikker. Værdsættelsen af netop disse kvaliteter kan forklares ud fra borgernes individuelle manglende behov, som SKPerne, gennem ordningens særlige tilrettelæggelse, kan søge at møde.

FIT – ikke et neutralt redskab

Indtil nu har vi erhvervet os en grundlæggende viden om; borgernes særegne karakteristika, samt konteksten hvori FIT indgår. I takt med denne videnstilegnelse har vi fået udvidet vores forforståelser, om hvad FIT er for et redskab. Med følgende afsnit gives en uddybelse af, hvordan vi forstår FIT som redskab i mødet mellem borger og SKP.

FIT har, som redskab, til hensigt at blive brugt aktivt under samtalen mellem borger og SKP (SFI, 2015, s. 9). Allerede ved at FIT, i form af skemaerne, medtages i mødet, får tilgangen i sig selv en betydning i samarbejdet og vil altså påvirke interaktionen i større eller mindre grad. Man kan anskue FIT, som et dokument, som 'gør noget' i den sociale interaktion og samtidig har et handlingspotentiale (Järvinen & Mik-Meyer, 2005, s. 20). FIT fremkalder, via skemaerne, refleksion og handling hos både borger og SKP, idet de i samarbejde skal udfylde disse. FIT-dokumenternes betydning anskues således, som værende et relationelt fænomen, som først skabes i dokumentets møde med diverse aktører (Järvinen & Mik-Meyer, 2005, s. 20).

FIT-skemaerne betragtes altså ikke som passive beskrivelser af virkeligheden, men som 'ting der gør ting' ved eksempelvis at kategorisere, problematisere og legitimere (Järvinen & Mik-Meyer, 2005, s. 21). Skemaerne er med til at danne rammen for borgerens besvarelser og påvirker således borgerens mulighed for at udtrykke sig, ved at bidrage til at de sociale problemer, i højere eller mindre grad, kategoriseres. Omvendt kan FIT, via sin dokumenteringskraft, være med til at legitimere borgerens problemer – de bliver nedskrevne og dermed accepteret, som værende reelt eksisterende. Effekten af skriftlige forhold er netop, at visse forhold bliver gjort synlige (Järvinen & Mik-Meyer, 2015, s. 194). Dette understøtter FITs hensigt om at gøre oplevelsen af egen situation synlig, både for borgeren selv og SKPen.

Selvom skemaerne kan fremstå mere eller mindre standardiserede, og som en ensartet måde at forholde sig til borgernes problemer på, må dette ikke forveksles med entydighed, idet informationer ikke kan løsrives fra den sociale kontekst (Järvinen & Mik-Meyer, 2015, s. 195-197). Når man studerer konkrete aktørers handlinger, for eksempel tolkninger af et dokument, vil den enkelte aktørs erfaringer og præferencer påvirke det studerede objekt, uanset hvor formaliseret rammen måtte være (Järvinen & Mik-Meyer, 2015, s. 196). Når FIT bliver udfyldt i mødet mellem borger og SKP har det én betydning, når FIT senere bliver tolket af SKPen alene kan det få en anden betydning, da det her er SKPens erfaringer og præferencer, som danner grundlag for fortolkningen. Betydningsindholdet i FIT er altså situeret og ikke fikseret – det ændrer sig alt efter den institutionelle eller konkrete kontekst, dokumentet befinder sig i (Järvinen & Mik-Meyer,

2015, s. 196).

Hvis FIT medtages til supervision kan besvarelsene få en tredje betydning. I supervisionen vil FIT som dokument påvirkes af betydelig flere aktørers præferencer og erfaringer og bliver i højere grad tolket i en formel institutionel ramme med fokus på, hvordan støtten fremover skal tilrettelægges. Til supervisionsmøderne kan der være tale om en anden dagsorden, hvor aktørernes motiver også kan være påvirkede af kommunens økonomiske eller politiske motiver (Järvinen & Mik-Meyer, 2005, s. 199-200). Dokumentet vil virke tilbage på sin skaber - den socialt udsatte borger (Järvinen & Mik-Meyer, 2015, s. 211) - tilbagevirkningen kan dog både være positiv eller negativ, alt efter hvordan dokumentet tolkes i den institutionelle sammenhæng.

Denne forståelse af FIT vil danne grundlag for det perspektiv, vi anlægger på FIT i den efterfølgende analyse og diskussion.

Analyseafsnit

1. Underspørgsmål: Hvordan optræder FIT i interaktionen mellem borger og støttekontaktperson?

FIT i et Aktør-netværk-teoretisk perspektiv

Med afsnittet ønskes en forståelse af FIT i et aktør-netværk-teoretisk perspektiv (herefter ANT), da dette kan give et indblik i, hvordan FIT indgår i samarbejdet mellem borger og SKP. Analysen vil først give indblik i, hvordan FIT kan ses som en blanding af det videnskabelige/tekniske og det sociale, samt hvordan man kan definere aktørerne i netværket omkring FIT. Dernæst vil analysen på et mere empirinært niveau vise, hvordan FIT optræder i de enkelte møder mellem borger og SKP. Her vil fokus være på hvor; passivt eller aktivt FIT-redskabet optræder, og hvordan det anvendes, hvordan det påvirker interaktionen mellem borger og SKP i mødet og hvilken handling, som finder sted mellem borger, SKP og FIT.

FIT-tilgangen som en del af den sociale og videnskabelige verden

ANT interesserer sig for kommunikationsteknologi (Egholm, 2014, s. 191), hvorfor det bliver relevant i forhold til FIT i kraft af tilgangens formål, som dialogredskab. FIT som et teknisk dialogredskab kan dog ikke forstås, som en afgrænset størrelse, men må studeres i de sociale praksisser, hvor det indgår og kan forstås, som en hybrid af det sociale og det tekniske (Law & Callon, 1997, s. 170). Det sociale forstås her, som forbindelser mellem fysiske objekter og menneskelig handling (Latour, 2008, s. 12). FIT, som fysisk objekt, må altså studeres i den konkrete sociale kontekst, hvori det indgår – i det fysiske møde mellem borger og SKP.

ANT udspringer af STS (Science and Technology Studies) og beskæftiger sig med forholdet mellem videnskab og den sociale verden og har blik for, hvordan relationen mellem det sociale og videnskabeligheden, i form af tekniske metoder, breder sig til stadig flere discipliner (Egholm, 2014, s. 193). SKP-ordningen kan i denne optik ses som en intervention, hvor der i arbejdet med borgerne inddrages tekniske redskaber i form af FIT, repræsenteret ved en iPad. En ANT-analyse fokuserer på, hvordan bestemte fænomener og ideer får status af sandhed i specifikke kontekster og opnår gennemslagskraft og udbredelse (Egholm, 2014, s. 190). FIT kan i denne sammenhæng ses som et eksempel på, hvordan standardisering, effektivisering, evaluering og evidens vinder ind i det sociale arbejde og får høj status. FIT, som indebærer både teknologi- og evidensfokus, vinder som vist nu

også ind i det sociale arbejde med de allermest udsatte borgere – modtagerne af en SKP-ordning. Et teknisk redskab som FIT kan få status af sandhed i konteksten, som udgøres af mødet mellem SKP og borger. Ud fra denne forståelse kan FIT ses, som et magtfuldt redskab, da det repræsenterer en bestemt teknisk tilgang, som rangerer højt i samfundets anerkendelse. Gennem skemaer pålægges SKPerne en bestemt struktur for måden, hvorpå borgernes problematikker og livssituationer kan forstås og arbejdes med. Man kan således forstå FIT som en teknologi, hvor der implicit eksisterer en række relationer mellem objekt (FIT) og menneske (borger), som kan afføde bestemte handlingsmønstre hos borgerne (Clausen & Olesen, 2007, s. 2) – at de udvikler sig i en positiv retning og bliver mere selvhjulpne.

ANT kan samtidig forstås som en translationssociologi. Translation, eller oversættelse, finder sted, når fænomener flyttes fra den sfære, hvori de er blevet til, forstås og bruges på en bestemt måde, til en anden sfære, hvor de får en anden betydning og kan spille en anden rolle (Callon i Egholm, 2014, s. 197). Man kan se tendensen i udviklingen af evidensbaserede metoder indenfor det sociale arbejde, som en *oversættelse*, hvor evidenstanker og målemetoder flyttes fra en sfære (den naturvidenskabelige) og til en anden sfære (det sociale arbejde). FIT kan ses som et redskab, som netop blander disse to sfærer, hvilket kommer til udtryk i manualen, hvor SKPerne opfordres til at præsentere FIT for borgerne på følgende måde:

Eksempel på medarbejderens introduktion af skemaer til borgeren:

Medarbejderen indleder sessionen med:

”Jeg anvender nogle måleinstrumenter for at holde øje med effekten af vores arbejde sammen, og for at få din tilbagemelding på hvordan vores samarbejde passer for dig.”

”Din feedback på processen er vigtig for, at vores arbejde sammen bliver så godt som muligt. ”

”Vi kigger efter tegn på at vores arbejde sammen er virksomt, da man ved at vellykkede forløb kendetegnes ved at der er en effekt ret tidligt i forløbet. ”

”Hvis vores arbejde sammen virker, kan vi fortsætte så længe det giver mening for dig. Hvis vores arbejde sammen ikke virker, er det noget vi skal forholde os til sammen (søge konsultation, justere, viderehenvise)”.

Med FIT følger en række detaljerede guides til hvordan skemaerne introduceres til borgeren (Bargmann & Robinson, 2012, i SFI, 2014, s. 11).

Som det fremgår, er sproget meget teknisk i sin form og skal trods dette anvendes i en noget anderledes kontekst; i SKP-ordningen inden for det sociale arbejde, som i højere grad baserer sig på blødere sociale værdier (Bech, 2015, s. 6).

Man kan på et mere praksisnært niveau også tale om, at der med FIT sker en oversættelse, når tilgangen omsættes fra den terapeutiske kontekst, hvor den er opstået og til det omgestaltende sociale arbejde, som udføres i SKP-ordningen.

Generelt kan oversættelsesprocesser ofte føre til forenkling af fænomenernes forskelligartede forhold og derved forhandle og afgrænse de involverede aktørers identiteter, former for interaktion og handlingsmuligheder på en ny måde (Egholm, 2014, s. 197). FIT kan, som nævnt, være med til at afgrænse interaktionen mellem borger og SKP, da den fordrer dialogen til at kredse om bestemte emner gennem skemaerne. Afkrydsningen kan ses som en forenkling af borgernes komplekse problemer. Brugen af FIT kan dog også åbne for nye handlemuligheder ved at sikre, at dialogen forholder sig til alle emner og kommer omkring forskellige aspekter af borgerens livssituation. I oversættelsesprocesserne omkring FIT kan der altså, i det enkelte møde, blive forhandlet og afgrænset nye identiteter, alt efter hvordan redskabet anvendes, indgår og forstås, hvilket vil blive konkretiseret senere i denne analysedel.

Netværket og aktørerne omkring FIT

FIT, som en teknologi til at måle og forbedre borgernes velfærd, bliver til i kraft af heterogene netværk. Disse såkaldte netværk udgøres af forskellige relationer mellem humane og non-humane aktører, som fremover betegnes aktanter (Clausen & Olesen, 2007, s. 2). FIT (iPaden) er en aktant lige såvel, som borgerne og SKPerne er aktanter. En aktant er noget 'der handler' eller, som får aktivitet fra andre (Latour, 1996, s. 53). Med denne forståelse kan der også indgå andre aktanter i netværket omkring FIT; manualer for brugen af FIT, samt nedskrevne formål fra projektgruppens side – noget som kan fremkalde handling og influere på anvendelsen af FIT. En aktant kan bogstaveligt talt være hvad som helst, hvis denne indrømmes at være kilden til en handling (Latour, 1996, s. 53).

Da det er umuligt at beskrive de fuldstændige netværk, da der ingen grænser er for, hvad der kan inddrages i netværket (Elgaard, 2003, s. 25), vil denne analyse tage udgangspunkt i nogle særligt fremtrædende aktanter i netværket omkring FIT. 'Hovedpersonerne' er derfor udvalgt til at være: Borgere, SKPere og FIT.

For at undersøge FITs handlingspotentialer i samarbejdet mellem borgere og SKPere må vi derfor se på, hvordan FIT indgår og kommer til udtryk i de enkelte samarbejder. Ifølge ANT har ingen

aktant, herunder FIT, en essens, som er givet i kraft af sig selv. FIT defineres fuldstændig af dets relationer til andre aktanter i netværket - altså af dets relationer til den enkelte borger og SKP (Elgaard, 2003, s. 6).

FITS optræden i det konkrete møde

På baggrund af ovenstående afsnit, hvor vi på et mere generelt plan er kommet rundt om FIT i et ANT-perspektiv, vil dette afsnit gå tættere på de konkrete møder mellem borgere og SKPere. FIT indgår i forskellig grad i det fysiske møde og har således forskellig betydning for interaktionen. Når aktanterne; SKPere, borgere og FIT agerer i møderne, placeres de midt i et sæt forviklinger, hvor spørgsmålet om hvem, der begår en given handling ikke er nemt at udrede (Latour, 2008, s. 69). Det kan være svært at se om det er SKPen eller FIT, som får borgeren til at handle eller omvendt, og hvornår denne handling finder sted. På trods af dette, vil vi dog, ved at se på hvordan kommunikationen foregår før og efter FIT bringes i anvendelse, forsøge at observere de forskellige aktanters handling; hvad der muligvis forårsager denne, samt hvorvidt FIT indgår, som et aktivt dialogredskab.

For at vise hvordan FIT kan optræde forskelligt vil der i afsnittet inddrages observationsnoter og interviewudsagn, som kan give et indblik i konteksten for brugen af FIT.

Vi er opmærksomme på at SKPernes forudindtagne holdninger til FIT kan have betydning for, hvordan redskabet bringes i anvendelse. Yderligere optræder vi selv, som aktanter i de fysiske møder og har derved en betydning for den handling, som finder sted. I observationsbeskrivelserne forsøger vi dog primært at have fokus på den ageren, som finder sted mellem SKP, borger og FIT. Følgende vil være en vekslen i mellem rene beskrivelse, markeret med [parentes] og fortolkninger af situationerne.

Mødet med Susanne

På et observationsmøde med Susanne ses det, hvordan anvendelsen af FIT påvirker den interaktion, som finder sted mellem Susanne og hendes SKP. Nedenstående beskrivelse af mødet vil give et indblik i, hvad der er på spil og, hvordan de forskellige aktanter optræder og påvirker hinandens handlinger.

[Til mødet sidder Susanne og hendes SKP i hver deres side af en ramponeret sofa i stuen, som er sammenhængende med køkkenet i den lille bolig. Det observeres, hvordan kommunikationen mellem SKP og Susanne er meget åben og løst funderet i starten af mødet; Susanne taler frit om de

problematikker, som er hende mest påtrængende. Dette gøres med meget eksplicitte bevægelser og høje udråb].

Interaktionen mellem borger og SKP observeres, som god. Der ser ud til at være en forståelse parterne imellem - Susanne ser ud, som om hun oplever sig hørt: hun joker ind imellem, griner og smiler, på trods af at hun også ind i mellem græder, da hun er meget belastet psykisk og fysisk. Det observeres, som en naturlig dialog, hvor borger og SKP deltager på lige fod i en gensidig kommunikation. Susanne fortæller, og SKPen stiller spørgsmål til de forskellige problematikker, som optager Susanne; hendes fysiske helbred, en konflikt med en venindes mand, og udredning i forhold til førtidspension. SKPen er med sine spørgsmål med til at styre samtalen hen imod forskellige områder af borgerens liv, som kan gøre, at hun fremadrettet kan hjælpe borgeren. De taler også om andre ting; Susanne fortæller entusiastisk om sin interesse for naturen, og dét at fiske, og SKPen fortæller om hendes familie, ferier og kommende børnebørn. Når SKPen fortæller og deler ud af sit eget liv, observeres det, hvordan Susanne bliver mere stille og ser ud til at lytte ekstra. Stemningen i dialogen mellem SKP og Susanne opleves generelt afslappet og uformel.

[Da mødet har varet over en time og lægger an til at skulle slutte, ringer rengøringspersonalet på døren. SKPen spørger om 3 minutter mere. De siger ja. SKPen tager iPaden frem og fortæller at nu skal de kigge på de her skemaer, som de har gjort før. SKPen holder iPaden og de ser sammen på det første skema om borgers udvikling. Da Susanne skal afkrydse spørgsmålene i 'individuelt velbefindende', er det svært for hende at give et tal. SKPen siger, at hun bare kan sætte en finger på skærmen, hvis det er nemmere at forholde sig til. Det gør Susanne. SKPen ser på Susannes afkrydsning og tilkendegiver sin tvivl - om hun nu også er så dårlig, da SKPen synes borgeren har det bedre end sidste gang. Susanne holder fast i, at hun er meget dårlig - SKPen accepterer og borgerens vurdering bliver stående].

I denne situation ser vi, at der finder en forhandling sted. Forhandling indebærer, at der skabes fælles definitioner og meninger om det fænomen, netværket er knyttet til, og at det diskuteres, hvem der taler på hvis vegne, og om repræsentationen er fair eller ej (Egholm, 2014, s. 200). Der bliver altså via forhandling, mellem SKP og borger, skabt en fælles definition af borgerens psykiske velbefindende gennem fænomenet FIT, som indgår i dialogen mellem borger og SKP.

[Susanne og SKPen bevæger sig nu videre gennem skemaet. Susanne har svært ved at kende forskel på kategorierne 'nære relationer' og 'sociale relationer'. Hun udbryder frustreret: *'har jeg ikke lige svaret på det!?'*].

Her ser vi at FIT - som den agerende aktant - gennem udfyldelsen af spørgeskemaerne fremkalder en handling hos borgeren, som udgør den anden agerende aktant i situationen (Latour, 2008, s. 92). Susanne bliver altså pålagt at forholde sig til aktanten FIT, som får hende til at tage stilling til, hvor hun vil krydse sig selv af. I Susannes tilfælde fører denne pålagte handling til forvirring og fortvivlelse, idet hun ikke forstår alle kategorier. Susanne taler ikke længere i et spøgefuldt toneleje, som før FIT blev en aktiv aktant i mødet. Hun er blevet mere stille - ser forvirret og frustreret ud. Samtidig ændrer stemningen sig mellem hende og hendes SKP, grundet de mere formaliserede spørgsmål i skemaerne, som påvirker interaktionen, da den tager form af en mere formel karakter. Det er svært at gøre præcist rede for, hvad det er der får Susanne til at udføre handlingen - udfyldelsen af skemaerne. Det kan være et ønske om at bruge FIT til en dialog om sine problematikker, eller et ønske om at gøre, som hun tror SKPen ønsker, grundet deres venskabelige relation. Her bliver det svært at se, om det er den ene aktant (FIT) eller den anden (SKPen), som får den tredje aktant (Susanne) til at handle. FIT kan dog i alle henseender ses som en handlingsinstans, idet man kan redegøre for dens handlinger. Den vil altid fremkalde en slags handling, når den anvendes, idet borgeren trykker på iPaden, hvorved borgerens problematikker transformeres til et andet format i kraft af spørgeskemaerne (Latour, 2008, s. 76). Det er dog ikke til at redegøre for, om Susanne kun udfører handlingen, fordi hun skal, eller om den også fremkalder refleksion over egen situation. Susanne uddyber nemlig ikke sine afkrydsninger i mødet med SKPen.

[SKPen forklarer Susanne at 'sociale relationer' dækker over netværk/bekendte og nævner nogle af Susannes naboer. Her scorer Susanne sig selv meget lavt på skemaet. SKPen benytter lejligheden til at spørge ind til dette – om det er fordi, hun er utryk og bange for de andre beboere, som hun ved et tidligere møde har fortalt. Susanne fortæller nu, at hun rigtignok er bange for nogle af de andre beboere skal overfalde hende, og at hun gerne vil have lås på døren. Dette lover SKPen at sørge for].

Her kommer FIT som aktant til at spille en særlig aktiv rolle i forhold til at åbne for en dialog om en af borgerens problematikker.

[Da Susanne skal score den sidste kategori 'generelt velbefindende', bliver hun endnu engang frustreret og ser igen spørgende på sin SKP: "*Det forstår jeg ikke! Har jeg ikke lige svaret på det?!*" SKPen forsøger her at redegøre for forskellen på 'individuelt velbefindende' og 'generelt velbefindende' ved at sige, at generelt, er sådan i det hele taget. Susanne ser forvirret ud, men stiller ikke yderligere spørgsmål og afkrydser].

Her ser vi igen, at FIT påvirker interaktionen mellem borger og SKP ved at skabe forvirring og gøre borgeren usikker på, hvordan hun skal forholde sig til den fremmede aktant FIT. Modsat det første skema om egen udvikling, udfylder Susanne skemaet om sit samarbejde med SKPen hurtigt og uden at stille spørgsmål. Hun har tilsyneladende nemmere ved at forholde sig til samarbejdet med sin SKP, hvis støtte hun er utrolig taknemmelig for, end til sine egne problematikker, når de skal scores og systematiseres i et skema.

Opsummering

Som vist i ovenstående gengivelse af mødet med Susanne, påvirker anvendelsen af FIT i høj grad måden, hvorpå kommunikationen i interaktionen mellem borger og SKP finder sted. Før FIT kommer i spil virker samtalen naturlig og som en dialog mellem to personer, som er på bølgelængde. Stemningen er som nævnt god og venskabelig. Borgeren får lov til at styre mødet til at starte med, hvorefter SKPen stiller spørgsmål, som kommer vidt omkring borgerens problematikker på en naturlig måde. Idet FIT kommer på banen, ser vi, at dette sætter grænser for interaktionen ved, at SKP og borger må forsøge at forstå borgerens problematikker ud fra FITs kategorier, på trods af at borgeren ikke forstår disse. Dette kan ses som et eksempel på, at man ikke kan tage tavse redskaber som FIT for givet, når de skal anvendes af brugere, som er uvidende eller mangler indlæringsfærdigheder (Latour, 2008, s. 104). Susanne er udsat for en afstand i forhold til at anvende redskabet (Latour, 2008, s. 104) forårsaget af et mangeårigt misbrug af alkohol og stoffer, som begrænser hendes forståelse rent kognitivt. Grundet hendes psykiske og fysiske problemer kan hun ikke koncentrere sig om udfyldelsen af skemaerne. Trods dette, skabes der dog også nye handlemuligheder, idet SKPen kan handle på borgerens afkrydsninger, som vist ved 'sociale relationer', hvor hun reagerer på en lav scoring og derved spørger ind til borgerens problematik. Denne information har SKPen i forvejen, hvorfor FIT formodentlig ikke kan tildeles hele æren for, at dette kommer frem.

FIT bliver først taget i brug i slutningen af mødet, som samlet varer en time og femten minutter, og der bliver højst brugt ti minutter på udfyldelsen. På trods af den korte tid ses det stadig, hvordan

FIT mere forstyrrer og begrænser dialogen mellem borger og SKP, end den åbner op og skaber positiv handling i mødet.

Mødet med Johnny

I mødet med Johnny har FIT en meget lidt fremtrædende og forholdsvis passiv rolle, hvilket følgende analyse af et møde mellem Johnny og hans SKP vil redegøre for. Ud over beskrivelser fra det observerede møde vil der, når det undersøges, hvordan FIT indgår i interaktionen, også anvendes udsagn fra Johnny fra et efterfølgende interview.

[Mødet foregår i Johnnys stue. Stemningen er forholdsvis uformel: SKPen spørger til, hvordan Johnny har haft det siden sidst. Johnny fortæller, at han er lidt forkølet. Johnny sætter sig i sofaen, og hans SKP sætter sig i en lænestol på den anden side af sofabordet. Herefter tager SKPen iPaden frem og siger noget i retning af: *'Ja du kender jo proceduren'*. Johnny trykker hurtigt på skemaet og giver iPaden tilbage. Idet han rækker den tilbage, siger han: *'Ja, der er jo ikke sket så meget siden sidst'*. SKPen lukker iPaden sammen og pakker den væk igen. SKPen og borgeren taler ikke mere om skemaet, da der ikke er nogen store udsving, hvorfor skemaerne blot gemmes i iPaden uden videre opmærksomhed].

Igen, ser vi FIT skabe handling hos borgeren (Latour, 2008, s. 94), idet Johnny i stilhed bruger få sekunder på at afkrydse og aflevere iPaden tilbage. FIT fremkalder dog ikke, udefra set, en særlig refleksion hos borgeren, som medfører ændringer i samtalen – nok da der ikke er sket så meget siden sidst. FIT opleves derfor forholdsvis tavs; det anvendes ikke særligt aktivt og ses derfor, som uden væsentlig betydning i mødet mellem SKP og borger. Johnny fortæller i et efterfølgende interview, om det har gjort forskel i arbejdet med SKPen at anvende FIT: *"... Jeg får stadig den hjælp, jeg har brug for så... Den (FIT) gør ikke nogen forskel for mig"* (Interview 2). FIT fremkalder heller ikke en særlig handling hos SKPen til mødet. Afkrydsningen har været den samme gennem en tid, da Johnnys livssituation længe har været stabil, hvorfor de besvarelser der fremkommer ikke indbyder til ny handling for SKPen. Han ringer til Johnny ind i mellem for at tjekke op, men det er ikke en handling, som affødes af besvarelserne på skemaerne.

Vi ser, at FIT på en og samme tid bliver en naturlig og unaturlig del af samtalen. På sin vis virker det til, at FIT inkorporeres, som en naturlig del af mødet; SKPen rækker Johnny iPaden uden videre forklaring, mens de taler om andre ting. Borgeren udfylder hurtigt og afleverer iPaden tilbage. Det virker hverken nyt eller fremmed for Johnny – nærmest naturligt. Det virker dog samtidig ikke som

om, han regner skemaerne for noget; han gør, hvad han skal. På denne måde virker det unaturligt og nærmest ligegyldigt, udefra set, at iPaden tages i brug.

Johnny har formodentlig accepteret det, som en del af mødet mellem ham og hans SKP og stiller ikke spørgsmål ved hverken den påførte handling eller elementerne i FIT. Da det er SKPen, som medbringer FIT og styrer hvornår redskabet anvendes, vil Johnny definere og forbinde FIT med noget, som optræder i sammenhæng med hans SKP og muligvis identificere det, som 'en del af ham'. Johnny er utrolig taknemmelig for den hjælp, hans SKP yder ham, hvilket også kan have betydning for hans accept af redskabet. Der er altså tale om en situation, hvor de forskellige roller og identiteter, mellem Johnny, SKP og FIT, defineres og forbindes med hinanden og accepteres af de forskellige aktanter (Egholm, 2014, s. 200). En anden grund til at Johnny accepterer FIT i møderne med hans SKP kan være den lille tid, der bruges på det. I interviewet udtaler Johnny: *'Det tager jo ingen tid, som sådan (...) Det er jo ret hurtigt overstået. Så, det er fint nok'* (Interview 2).

[Da SKPen har pakket iPaden væk, fortsætter samtalen].

Det er relevant at lægge mærke til, hvordan samtalen, for os at se, fortsætter, når FIT – dialogværktøjet – igen forsvinder.

[Der bliver nu talt om lidt af hvert; hvordan det går med Johnnys sorgforløb og om, at han er god til at komme ud af lejligheden og mødes med venner. SKPen spørger Johnny, om der er noget nyt, og han svarer, at det er der ikke. Der er en del ophold i samtalen, og Johnny svarer meget kortfattet på spørgsmålene. SKPen hiver nu igen iPaden frem og forklarer, at de jo bruger den for, at Johnny kan fortælle, hvad han synes om deres relation. Johnny siger, at det ved han godt, og alt er fint].

Det opfattes som unaturligt og forstyrrende for samtalen, at FIT igen tages frem - både for SKP og borger. Det virker som om, at FIT tages i brug igen grundet omstændighederne -at mødet observeres- og FIT forsøges anvendt mere, end det måske er tilfældet normalt.

[SKPen benytter lejligheden til at spørge Johnny, hvordan han kan hjælpe ham videre; er det uddannelse eller arbejde, Johnny drømmer om? Johnny fortæller, at han ikke kan se sig selv i arbejde eller uddannelse, men skulle det være, kunne han godt tænke sig noget i stil med at rydde skrald væk fra gaden].

I ovenstående situation, samt generelt i besøget, er det hovedsageligt SKPen, som styrer samtalen; han snakker mest og forsøger aktivt at få borgeren i tale ved brug af FIT. Johnny kommer sjældent

selv med indvendinger eller tager emner op. Dette opleves ikke som modstand men snarere, som et udtryk for, at hans tilstand er stabil, og at han får den hjælp, han har brug for.

[Nu rækker SKPen igen Johnny iPaden uden at italesætte det. Johnny tager imod, trykker hurtigt tallene ind og afleverer iPaden tilbage. iPaden lægges i tasken igen. Besøget varer omtrent 15 – 20 minutter, hvoraf kun få minutter bruges på at udfylde skemaerne].

Opsummering

Som det fremgår af ovenstående analyse, inddrager SKPen redskabet efter manualen - i starten og i slutningen af mødet. FIT ser vi dog hverken fungerer, som dialogåbner eller et redskab til at styre samtalen omkring væsentlige områder, men nærmere som noget formelt, som skal overstås. Det observeres, at aktanten FIT indgår forholdsvist passivt i interaktionen med de andre aktanter - borger og SKP. Skemaernes information er tavs og giver ikke anledning til handling eller dialog, men forbliver i en tilstand, hvor det er svært at redegøre for, hvad der kommer ud af skemaerne - vi oplever derfor, at FITs rolle som aktant næsten ophører (Latour, 2008, s. 102). Når skemaerne er udfyldt, gemmes de i iPaden af SKPen, hvor de forbliver, da der ingen menneskelig hensigt er med dem, indtil de igen måske tages frem (Latour, 2008, s. 102). FIT kan som aktant vækkes til live igen, hvis der stilles spørgsmål til SKPens arbejde med Johnny – eksempelvis om der udelukkende er tale om vedligeholdende støtte, da der ikke udvikles på borgeren. FIT kan blive taget op på et supervisors møde og derved blive tillagt menneskelig hensigt igen, hvorved aktanten FIT på ny vil tillægges betydning og generere handling med betydning for SKPens arbejde, støtten og i sidste ende Johnny.

At Johnnys situation er uforandret og måske generelt stabil, kan gøre det svært for FIT at bidrage aktivt i mødet, da der jo i så fald ikke vil være udsving på grafen, som kan give anledning til dialog. Omvendt kan FIT, ved netop at understrege status quo, være med til at belyse det positive faktum, at der er en vis form for stabilitet i borgerens liv, hvorfor FITs information alligevel ikke kan ses, som helt tavs. Det giver anledning til at overveje, om Johnny måske blot har brug for vedligeholdende støtte i forhold til det, som i forvejen fungerer i hans liv.

Mødet med Asif

Hos Asif ser vi, at FIT spiller en meget lille rolle og nærmest ikke påvirker interaktionen mellem SKP og borger, da redskabet først bringes i anvendelse i slutningen af den over to timer lange

samtale - hvor problematikker, og alt fra religion til rejser, debatteres. Beskrivelserne af det observerede møde vil blive suppleret med Asifs udsagn fra et efterfølgende interview.

[Mødet finder sted i Asifs stue. SKPen og Asif sidder ved køkkenbordet, som er dækket op med kaffe og kanelstang. Asif lægger ud med at sige, han gerne vil tale om to ting].

Det at Asif selv åbner mødet med at fremlægge, hvad han har behov for at tale om viser en vis evne til at sætte sig igennem - blive hørt - og samtidig et overskud til at reflektere over egen situation. Han ser, at SKPen kan hjælpe ham med praktiske ting; adgang til svømmehallen og med mere personlige ting, som at tale om en situation, hvor han har følt sig dårligt behandlet. Her møder han forståelse og konstruktive forslag fra SKPen. Hun reagerer på hans fortælling om en dårlig oplevelse med personalet, det sted hvor han arbejder. I denne naturlige form for samtale, formår SKPen at gribe fat i borgerens problematikker, som de optræder i hans fortælling og handle på det i øjeblikket. Asifs fortællinger frembringer således en handling hos SKPen. Han ønsker at blive hørt og forstået i forhold til den krænkelse, han har oplevet – hvilket SKPen netop formår at opfylde ved at udvise forståelse.

[Asif bringer nu dokumentarserien *'Moskeer bag sløret'* ind i samtalen - han tager stærkt afstand fra Islam. Samtalen går nu på religion, politik og rejser].

SKPen og Asif deltager på lige fod i samtalen; de udveksler erfaringer, synspunkter og viden – og interesser sig for hinandens fortællinger. Det observeres, at borger og SKP får lige meget taletid i samtalen, og at der er en forståelse for hinanden – på trods af forskellige holdninger - hvilket giver indtryk af en ligeværdig og fri dialog parterne imellem.

[Da mødet er ved at være slut, beder SKPen Asif udfylde de skemaer, han plejer. Hun rækker Asif iPaden, og han krydser hurtigt af i det første skema. SKPen får iPaden tilbage igen og gemmer for ham. Hun går ind i det næste skema og rækker igen Asif iPaden. Der er stille, Asifs mimik ændrer sig ikke, og han kigger ikke op, mens han afkrydser. Han er hurtigt færdig og rækker iPaden tilbage igen, hvorefter SKPen igen trykker gem. De taler ikke om, hvad han har svaret og kigger ikke på grafen].

FIT opleves, som en naturlig og lidt rutinepræget afslutning på mødet. Asif stiller ingen spørgsmål, men gør blot, som han plejer. I et efterfølgende interview, fortæller han: ”Altså, vi snakker om tingene (skemaerne), 10 eller 5 minutter før hun skal gå, så udfylder jeg den (FIT)” (Interview 4).

FIT ser altså umiddelbart ikke ud til at have betydning i mødet; borgerens tanker om egen trivsel og samarbejde med SKPen bliver ikke bragt frem i dialogen og opleves altså tavs i det observerede møde. På trods af dette, oplever Asif alligevel, at det hjælper ham at udfylde skemaerne, hvilket han forklarer i interviewet: *”Det er meget godt, at man kan gå ind og trykke på et tal – kort og godt. Hvordan har man det? (...) Det er godt, at man en gang om ugen, eller hver anden uge, kommer til at udtrykke sig – hvordan man har det”* (Interview 4). Som nævnt, kan man se FIT, som oversætter af borgerens problematikker til noget konkret – et tal – hvilket for ham er nemmere at forholde sig til. FIT optræder altså, om end dette ikke er tydeligt i dette møde, som en non-human talsmand for borgeren, ved at simplificere borgerens problematikker til et format, han kan forholde sig til (Egholm, 2014, s. 201). Afkrydsningen bevirker også at borgerens problematikker, og behov for støtte, kan flyttes til andre sfærer, end der hvor de er blevet til (Egholm, 2014, s. 201). De kan enten optræde hos SKPen, idet hun efter mødet kan tage skemaerne frem og reflektere over svarene, eller til et supervisors møde. I begge tilfælde kan FIT, når det flyttes fra en sfære til en anden, optræde som talsmand for borgerens behov og medvirke til, at hans perspektiv bliver hørt og kommer ud til flere aktanter. Dette kan betyde, at der reflekteres yderligere over, hvordan der bør handles for at samarbejdet med Asif tilrettelægges bedst muligt, ud fra hans behov.

Opsummering

Som det fremgår af ovenstående analyse, har Asif og SKPen en lang dialog, hvor de kommer omkring de problematikker, som fylder for borgeren netop denne dag. Det er også en dialog, som rummer plads til at gå ud over de sociale problemer og give mulighed for en ligeværdig samtale om politik og religion, hvor synspunkter og erfaringer udveksles. Stemningen opleves god; når Asif taler, lytter SKPen opmærksomt og modsat. Da FIT kommer på banen, optræder det meget passivt i mødet, og som en måde at afslutte mødet på. FIT får således ikke funktion som dialogredskab, hvilket ellers er tiltænkt. Interviewudsagnene viser dog, at FIT alligevel har en betydning for Asif efterfølgende – en betydning, som ikke er til at observere i det fysiske møde. At udfylde skemaerne er en måde for ham bedre at kunne forholde sig konkret til, hvordan han har det.

Delkonklusion

I ovenstående analyse ser vi FIT som aktant indgå og påvirke mødet mellem SKP og borger på tre ret forskellige måder. Hos den første borger, Susanne, virker FIT forstyrrende for den ellers gode dialog. Stemningen skifter, efter FIT kommer frem; Susanne går fra at opleve sig hørt og forstået af sin SKP, som hun kan forholde sig til, til at blive udsat for et fremmed teknisk objekt, som hun ikke forstår eller kan forholde sig til. Hos den anden borger, Johnny, opleves FITs optræden i mødet nærmest ligegyldig – som noget formelt, som blot skal overstås. Ved den tredje borger, Asif, er FIT utrolig passiv og fungerer nærmest, som en afslutning på mødet. Ved det efterfølgende interview ser vi dog, at han tillægger FIT større betydning, end det umiddelbart ser ud til ved observationen. Analysen viser, hvordan FIT i nogle tilfælde kan åbne for dialog, hvis SKPen formår at handle på og ud fra FIT. Det ses dog også, hvordan FIT, når det bringes i anvendelse, kan bryde med den ellers frie kommunikation mellem SKP og borger, kan virke kunstigt eller uden betydning.

2. Underspørgsmål: Hvilken mening tillægger borgerne FIT som redskab?

Meningen med FIT – ud fra borgernes perspektiv

I foregående afsnit så vi, hvordan FIT får betydning i det øjeblik, det optræder som objekt i mødet mellem borger og SKP. Udover FITs fysiske tilstedeværelse, er der også andre forhold, som påvirker, hvilken rolle redskabet kommer til at spille i interaktionen. Måden hvorpå de enkelte borgere, såvel som de enkelte SKPer, tillægger FIT mening vil influere på, hvordan de agerer over for hinanden og i forhold til FIT.

Ud fra en symbolsk interaktionistisk referenceramme vil vi derfor undersøge, hvad der er med til at påvirke denne meningsdannelse. Ifølge den symbolske interaktionisme opstår mening ud fra; den objektive forståelse af et objekt, en persons subjektive forhold og den sociale interaktions kontekst. I det følgende ser vi derfor på disse tre aspekter for at få viden om, hvordan borgerne forstår FIT, og hvordan dette på samme tid påvirker, og påvirkes i, den sociale interaktion med SKPerne.

FIT fremkalder forskellig mening

I en symbolsk interaktionistisk optik dannes mening ud fra, hvordan en person ser på et objekt, samt ud fra måden hvorpå personen er klar til at handle over for det, samt tale om det. Et objekt kan således fremkalde forskellig mening for forskellige individer (Blumer, 1986, s. 11). Eksempelvis ses det, at FIT fremkalder forskellig mening for borgerne, idet de omtaler formålet forskelligt. Salima fortæller om, hvordan hun og hendes SKP anvender FIT i mødet; ”... *han siger: 'skal vi ikke kigge igen, er du klar til det, vil du have det'?* Så siger jeg: *'ja, vi skal prøve, jeg er meget nysgerrig - hvordan er den her uge?'* (...) Jeg synes, det er fedt, at han kan se mit humør, og jeg kan se mit psykiske eller fysiske, mit humør og mine tanker” (Interview 1). FIT spiller en positiv rolle for hende og for SKPen, idet skemaerne er med til, at de begge kan se, hvordan hun har det. Det er en lidt pudsigt måde, hun beskriver anvendelsen af FIT på; som om hun selv er spændt på at se, hvordan hun har det. Det virker herved til, at redskabet hjælper hende med at omsætte oplevelsen af egen trivsel til et sprog, hun selv forstår. Som parallel til ANT, kan man se, at Salima tillægger scoringen i FIT sandhed i dialogen med sin SKP. Hun uddyber, hvordan de bruger grafen aktivt til at følge hendes forløb; ”*Sidste gang jeg havde lavet det skema. Og jeg havde set... Den her uge du er lidt mere nede. Så sagde jeg: 'er jeg det'?* Altså, jeg følte mig lidt *'okay'*, nej det var meget nede faktisk. Han sagde sidste gang, jeg var lidt mere oppe med mit humør, jeg var lidt mere glad. Ja okay, det er fordi, der sker nogle ting midt i den her uge... Men jeg synes, det er meget spændende”

(Interview 1). Her fremgår det, at Salima ser FIT, som en hjælp til forståelse af egen situation - hun finder mening gennem FIT. Som hun forklarer, bruger hun skemaet til at måle på, hvordan hun har det denne uge med udgangspunkt i, hvordan hun havde det ugen før. Hun kan herved holde sin psykiske tilstand op imod noget konkret (hvor hun satte sit kryds sidste uge) – og se om den er bedre eller dårligere. Samtidig hjælper dialogen ud fra FIT hende til at se, at hun kan opleve glæde i hverdagen, samtidig med at hendes generelle tilstand opleves dårlig; *”Humøret er godt, men mine følelser er dårlige (...) Ja, men det bliver svært at give et tal – faktisk du er glad, men samtidig - det er du ikke”* (Interview 1). På denne måde optræder FIT, som en form for oversætter af hendes problematikker til et format, som bliver mere håndgribeligt for hende. Dette kan relateres til tidligere ANT-betragtninger om, at FIT som et teknologisk objekt, kan være med til at simplificere problematikker på en måde, som gør borgerne i stand til at handle. På trods af at Salima overordnet bruger redskabet til at strukturere sine følelser og finder mening i dette, oplever hun dog udfordringer med at skulle præcisere det ud fra et tal, da det er svært at beskrive nuancerne. Andre borgere ser formålet med FIT i et lidt andet lys; Johnny ser det overordnede formål, som værende til gavn for kommunen; *”...det er jo bare noget, de skal bruge til deres statistikker, og hvad hedder sådan noget.. (...) For at se om, om de (SKPerne) er brugbare til noget ik? Kan man sige (...) De har vel også nogle chefer, der skal se, om de egentlig kan bruges til noget, eller om det bare er spild af tid”* (Interview 2). Johnny tillægger FIT en anden mening end Salima, idet han anser FIT, som et redskab til statistisk kontrol ovenfra, af hvorvidt SKPerne gør deres arbejde godt. Asif derimod, ser at FIT kan hjælpe hans SKP til, at han kan få det bedre; *”Ja altså, jeg kan jo ikke bruge det (FIT) til noget. Jeg udfylder for at hjælpe X (med), at hun kan finde ud af, hvordan jeg har det (...) Jeg udfylder denne her skema, som X skal gå ind og kigge på, som hjælper hende (til) at hun kan finde ud af hvilken vej, eller hvordan vi kan hjælpe mig”* (Interview 4). Han ser derved, at FIT kan gøre dem begge opmærksomme på, hvad de i samarbejde bør handle på. Janus medtager flere perspektiver, idet han ser, at der kan være flere formål på forskellige niveauer; *”Det umiddelbare formål må vel være noget med at evaluere samarbejdet (...) og monitorere bedringsprocessen, således at SKPen får mulighed for at tilpasse indsatsen til modtageren, og således at borgeren bedre kan overskue sin situations udvikling (...) Så er der sikkert også nogle mere overordnede ting. Jeg ved ikke, om de bruger det endnu, til ligesom at føre statistik, eller til at evaluere på deres gennemsnitlige indsats, altså se hvordan det går for alle borgerne, eller et udsnit af dem”* (Interview 5). Janus tillægger FIT flere betydninger, idet han formår at nuancere brugen af redskabet ud fra forskellige perspektiver; han fremhæver et formål om at forbedre samarbejdet, et

om at forbedre borgerens situation, men også et kommunalt – som går ud på at evaluere indsatsen over for borgerne.

Modsat de andre borgere, ser Susanne slet ikke formålet med FIT – redskabet eksisterer slet ikke i hendes bevidsthed. Som det fremgår tidligere, har Susanne stiftet bekendtskab med FIT-skemaerne, men ikke tillagt dem en betydning, som gør at hun kan huske dem efterfølgende. Hun udtaler om brugen af skemaerne; ”*Aldrig! Nej det har jeg aldrig. Det kender jeg slet ikke til, det der du siger (...) Det har vi aldrig gjort (...) ...Har jeg været fuld?*” (Interview 3). Som det fremgår, finder Susanne ingen mening i FIT, idet hun ikke kan huske, at de bruger det i samarbejdet. FITs formål om at følge borgerens forløb og udvikling over tid, samt skabe en sammenhæng i borgerens problematikker, må altså siges at mislykkes i dette tilfælde. Grundet Susannes manglende erindring om FIT, forårsager FIT altså ingen handling på længere sigt, idet hun ikke kan reflektere over noget, hun ikke kan huske.

Meningsdannelse ud fra subjektive forhold

FIT er, som omtalt, ikke et fast redskab; det er løst funderet og levner stor plads til fortolkning – en fortolkning, som bliver op til den enkelte. En måde at opfatte mening på er baseret på mening, som dannet ud fra personens psyke eller sind. Mening opstår ud fra, hvordan den enkelte forstår meningen med objektet, baseret på vedkommendes fornemmelser, følelser, idéer, minder, motiver og holdninger (Blumer, 1986, s. 4). Det ses, at der er sammenhæng i, hvordan borgerne tillægger FIT mening - hvad de ser som formålet - og deres individuelle betingelser, herunder; psykiske problemstilling, uddannelses- og erhvervsbaggrund, med mere.

Hos Salima ses det, at hun tillægger FIT mening ud fra sin psykiske tilstand; hun er meget styret af sine tanker og følelser. Salima er, som nævnt, diagnosticeret med skizofreni, hvorfor hun kan have svært ved at skelne mellem virkelige og egne forestillinger. Hun kan derfor finde mening i at anvende FIT, som en måde at strukturere disse følelser på.

Hun fortæller om, hvordan hun tidligere – før FIT- og sommetider stadig skjuler for sig selv, hvordan hun har det; ”*...jeg spiller, jeg er glad – ligesom skuespil (...) Fordi, jeg har det ikke godt – jeg lyver på mig selv (...) Det er et godt ord – ja det er rigtigt, jeg lyver på mig selv (...) Nogle gange menneskerne kan sige 'jeg har det godt'. Du kan smile og du kan grine, men indenfor – du har det ikke godt*” (Interview 1). Her fremgår det, at Salima kan bruge redskabet til at finde ind til, hvordan hun reelt har det. Normalt lyver hun for sig selv, bilder sig selv ind, at hun har det godt, selvom det ikke er tilfældet. FIT hjælper hende til at finde mening i sin psykiske tilstand, og hvad

der påvirker denne. Modsat nogle af de andre borgere, kommer FIT for Salima herved til at spille en væsentlig rolle i måden, hvorpå hun forstår sig selv.

Omvendt ses det, at Janus tillægger FIT en mere saglig betydning, hvor han rationelt anskuer FIT fra flere perspektiver, baseret på hans erfaring og viden om sådanne redskabers anvendelse. Som omtalt, er Janus uddannet i Digital Kommunikation og har erfaring med at udarbejde grafer, søjler, lagkager med mere. (Info: interview 5). Denne baggrund er med til at påvirke den mening, han tillægger FIT som redskab; ”...i forhold til hvad jeg har haft af erfaring med den her slags, altså sådan spørgeskemaer og evalueringer, så lader det også til, at blive brugt, som en måde at berettigede indsatsen, og eventuelt at korrigere den...” (Interview 5). Janus måde at forstå FIT på kommer også til udtryk i de overvejelser, han gør sig, når han scorer sig selv ”...Altså, hvilken skala er det i det hele taget, vi vurderer det her ud fra. Ik’? Fordi, det er jo meget afgørende... Altså, hvis man siger i forhold til at være normalfungerende – har man nogensinde været det? Eller er det i forhold til, at være ved at tage billetten, altså at være på psykiatrisk afdeling?” (Interview 5). Her eksemplificerer Janus en af de udfordringer, der kan være ved, at FIT som redskab er åbent for fortolkning, idet det samtidig åbner for forskellige måder at anvende skemaet på. Der er alt andet lige stor forskel på de to nævnte måder at anskue anvendelsen af skemaerne på, hvilket understøtter muligheden for at tillægge FIT forskellig mening. At Janus kan opleve frustration over redskabets abstrakte form kan have at gøre med hans OCD-diagnose, som medfører en perfektionisme i alle handlinger og et behov for at kende til, have kontrol over og forstå detaljerne i de sammenhænge, hvor han indgår (Info: Interview 5).

Det er således vigtigt, at det i interaktionen forventningsafstemmes ud fra hvilke parametre, der scores, så det er kendt, hvordan borgeren bruger redskabet. Borger og SKP må altså tale om, hvad der forstås med redskabets elementer, da det kan få betydning for den fælles mening, der dannes om borgerens psykiske velbefindende.

Mening formes i social interaktion

Symbolsk interaktionisme ser mening, som et socialt produkt – noget der formes i og gennem aktiviteter, hvor mennesker interagerer (Blumer, 1986, s. 5). Mening fremkommer altså i interaktionen mellem mennesker, hvorfor det ikke alene er borgernes subjektive meningsforståelse, som påvirker deres opfattelse af FIT - måden SKPerne forstår og agerer i forhold til redskabet er også med til at definere meningen over for borgerne (Blumer, 1986, s. 4). SKPerne skal naturligvis forklare borgerne fra start af, hvad FIT-redskabet indeholder, og hvordan det anvendes – allerede her er SKPerne med til at definere FITs mening. Der er dog forskel på, hvorvidt der finder en fælles

meningsdannelse, eller korrektion, sted senere i samarbejdet. Johnny fortæller, at han fik forklaret redskabet til en start, og at de ikke har talt om anvendelsen af de enkelte elementer siden (Info: interview 2). Salima fortæller derimod om, at de ofte taler om, hvad elementerne indebærer. Salimas SKP hjælper hende til løbende at finde mening i redskabet (Info: interview 1). Jævnligt at tale om redskabets anvendelse kan være med til at skabe en mere fælles mening, da man kan korrigere eventuelle misforståelser, eller forskellige opfattelser undervejs. Janus fortæller, at hans SKP kan finde på at hjælpe ham i selve scoringen; ”*Han har spurgt, om jeg ville korrigere det, hvor.. Ja. Det har typisk været, hvis jeg har scoret for lavt og det er jo sådan en, ja hvis det er en ret nedadgående kurve, så har vi jo hurtigt kunne blive enige om, at så galt stod dette ikke fat. Men nogle gange, hvor jeg egentlig har følt, at jeg har haft det værre end sidst, hvor den har gået opad, hvor jeg har ment, den skulle gå nedad, så har X spurgt, om jeg ville tage den om*” (Interview 5). Her bliver det tydeligt, hvordan mening formes i interaktionen med andre, idet SKPen kommer med input og hjælper Janus med at korrigere målingen i forhold til oplevelsen af ’eget velbefindende’. Herved er interaktionen mellem dem altså i høj grad med til at influere på, hvilken mening de i fællesskab udleder om Janus velbefindende.

Som omtalt, kan SKPen også afgøre, hvornår eller hvordan FIT skal anvendes, som en del af samarbejdet – eksempelvis først til sidst i sessionen. Dette kan ske, hvis SKPen tillægger FIT mening, som en forstyrrende faktor i interaktionen med borgeren. Hvordan FIT tillægges mening vil altså, dels have at gøre med, hvem der tillægger denne mening, og dels overfor hvem denne tillægges, idet mening, som nævnt, formes i og gennem aktiviteter, hvor mennesker interagerer (Blumer, 1986, s. 5).

Fortolkning som afgørende faktor i meningsdannelsen

Trods det, at mening er formet i den sociale interaktion og er udledt af personen, som er en del af denne interaktion, er det en misforståelse at tro, at mening ikke er andet end den umiddelbart udledte mening. Mange glemmer, at en persons tillagte mening også involverer en fortolkende proces (Blumer, 1986, s. 5). Denne proces indebærer to trin; først udpeges den ting, der har mening. Dette er en internaliseret social proces, hvor personen interagerer og kommunikerer med sig selv. Herefter bliver fortolkning et spørgsmål om at håndtere denne mening; personen vælger, kontrollerer, samler og transformerer meningen i lyset af den situation, som vedkommende befinder sig i (Blumer, 1986, s. 5). Dette bliver interessant i sammenhæng med den scoring, som forekommer i forbindelse med FIT. Redskabet lægger op til, at det er borgerens subjektive vurdering, som skal danne udgangspunkt for det tal, som borgeren beskriver sin aktuelle situation

med. I relations-skemaet vil dette betyde, at borgeren skal score sin opfattelse af samarbejdet og relationen til SKPen. Dette med den hensigt, at forløbet og SKPens arbejdsform overfor borgeren med fordel kan tilpasses undervejs. Flere af borgerne fortæller dog, at de altid scorer relationen 10 og ikke kunne finde på at lade det fremgå, hvis de var utilfredse med noget. Asif siger i denne forbindelse; *"Nej. Jeg synes det er.. Før jeg går ind om, bagom hendes ryg, så og kommer på papir. Så fortæller jeg hende (det).."* (Interview 4). Det at Asif italesætter det, som 'at gå bag om ryggen' på hende viser, at han føler, at det ville være en form for tillidsbrud, hvis han scorede relationen, som han så den. Et andet sted kalder han det 'at straffe hende' (Info: interview 4), hvilket siger lidt om, hvad han synes, der ligger i det at anvende dette skema. På baggrund af dette, fortolker Asif altså den mening, han tillægger skemaet og den mening, han forventer SKPen tillægger det - han udvælger og transformerer meningen i lyset af den situation, som han befinder sig i (Blumer, 1986, s. 5) og lader dette fremgå i FIT. Dette understøtter på sin vis tidligere nævnte forforståelser om, at det kan være sårbart at skulle score en relation til en, som sidder overfor, og som i øvrigt, i mange af disse borgers tilfælde, er den eneste eller tætteste relation, de har i deres liv. Det er gennemgående, at borgerne ikke ønsker at vise deres utilfredshed gennem redskabet, men i stedet hellere vil italesætte potentielle samarbejdsproblemer. Dette viser samtidig, at de fortolker redskabet, som havende en form for magt, hvorfor de strategisk fravælger at bruge dele af redskabet. På denne måde 'snyder' de værktøjet ved at fortælle deres mening til SKPen, men ikke lade den fremgå af skemaerne. Her kan man undres over, hvor retvisende grafen bliver, idet den ikke fremviser borgerens egentlige oplevelse af mening, men den mening, de vælger skal fremgå. Samtidig tydeliggør borgernes ageren, at de opfatter skemaet, som en kontrol med SKPernes arbejde, og at dette kan få konsekvenser.

Konsekvenser ved uafklarede meningsopfattelser

I symbolsk interaktionisme gælder det at den mening, som mennesker selv tillægger ting i sig selv er rigtig og har sin vigtighed. Hvis man ignorerer eller overser den mening, som mennesker tillægger ting og agerer ud fra, så er der en risiko for, at man misforstår menneskets adfærd (Blumer, 1986, s. 3). Der ses eksempler på, at den subjektive fortolkning i forbindelse med meningsdannelse kan være afgørende for, om borgerne og SKPerne forstår at fortolke det, som FIT-skemaet udleder, ens. I en samtale med en SKP får vi at vide, at Asif altid scorer relationen højt, men ikke helt i top, trods et tilsyneladende optimalt samarbejde (Info: SKP). SKPen tillægger det den mening, at det er fordi, han er mere end venskabeligt glad for hende og ønsker, at det kunne blive til mere i mellem dem, hvilket fremgår af scoringen. I samtalen om scoring af relation, siger

Asif dog selv; ”Men hun har, hun har aldrig fået helt 100 (procent). Fordi, som jeg siger (...) Der skal være plads til forbedring (...) Ingen af os er født perfekt og kan heller ikke blive det”

(Interview 4). Her virker det til, at Asifs scoring udtrykker et grundlæggende menneskesyn, fremfor en bevidst forholden sig til relationen til den konkrete SKP. Parternes subjektive fortolkninger af situationen gør altså, at de forstår den forskelligt og handler på forskellige grundlag. Det er derfor helt centralt, at borgere og SKPere søger at forstå hinandens måder at opfatte og anvende FIT som redskab på, da det ellers kan betyde, at de vil misforstå hinandens handlinger i mødet.

For at der kan være tale om symbolsk interaktion, forudsættes det, at begge parter reflekterer og fortolker situationen forud for deres handlinger (Blumer, 1986, s. 8). I forhold til anvendelsen af FIT i mødet med Susanne ses det, at der kan være tale om en handling og håndtering af situationen, som sker med begrænset forudgående refleksion. Som omtalt, befinder borgerne sig inden for forskellige grader af udsathed, hvoriblandt Susanne er at betragte, som en af de mest udsatte af de mødte borgere; hun handler ofte meget tanke- og følelsesstyret og er, grundet sine problematikker, ikke altid i stand til at reflektere over sine handlinger.

Susanne tillægger primært FIT en mening som objekt og reagerer med begrænset refleksion uden at fortolke det i en sammenhæng. Det symbolske i en interaktion opstår først, når man søger at forstå meningen med den andens handling (Blumer, 1986, s. 9). Der kan derfor være tale om, at der i indimellem forekommer en mindre grad af symbolsk interaktion i mellem Susanne og hendes SKP, idet Susanne ikke altid formår at fortolke situationen og forsøge at forstå SKPens handling. Hos Susanne kommer dette til udtryk, som en frustration over, at hun ikke kan finde mening i den konkrete sammenhæng og i særlig grad ikke finde mening i forhold til anvendelsen af FIT i mødet.

Delkonklusion

Med udgangspunkt i ovenstående, bliver det tydeligt, at meningen med FIT, ud fra borgernes perspektiv, fortolkes forskelligt. For Salima optræder FIT eksempelvis, som et betydningsfuldt element i samtalen i forhold til at forstå egen situation og psykiske velbefindende. For Johnny udgør denne del af FIT et mere sekundært element, idet han ser, at formålet i højere grad er at forbedre SKPens arbejde. Analysen viser derudover at det, at borgerne finder forskellig mening med FIT, kan sættes i forbindelse med deres bagvedliggende subjektive forhold – at deres baggrund og problematikker har betydning for, hvordan redskabet forstås og om det opleves, som en hjælp, eller som genstand for frustration – grundet redskabets løse form. Eksempelvis ses det, at Janus

subjektive forhold, hans uddannelse, giver ham en mere nuanceret forståelse af redskabet, men at hans diagnose samtidig begrænser ham i forhold til konkret at anvende FIT.

Derudover oplever nogle borgere, at interaktionen med deres SKP er med til at definere meningen med FIT – at de løbende taler sig frem til en fælles forståelse. I andre tilfælde ses det, at SKP og borger ikke altid har samme forståelse af de konkrete elementer i redskabet og ikke formår at italesætte dette. Dette gør, at de ikke fortolker FIT ens og derved handler forskelligt over for redskabet. Samlet set fremgår det, at borgernes perspektiv på egen trivsel – som FIT fordrer – altid vil være præget af den fortolkning, som finder sted i interaktionen med SKPen og af måden, de fortolker sig selv i gennem FIT.

Diskussionsafsnit

3. Underspørgsmål: Er FIT med til at influere positivt eller negativt på den kommunikation, som er en del af relationen mellem borger og SKP?

FIT påvirker borgerinddragelsen forskelligt

Idet analysen har vist, at FIT på forskellige måder influerer på relationen mellem SKP og borger, bliver det interessant at diskutere, hvorvidt FITs tilstedeværelse afstedkommer positive eller negative følger for borgernes inddragelse. For at kunne tage stilling til om praksis, med anvendelsen af FIT, er i borgernes interesse, må man først finde ud af, hvordan man forstår inddragelse (Jensen, 2014, s. 82). Inddragelse handler i høj grad om de indsatser og den støtte, borgerne får, og om hvilke rammer disse sætter for muligheden for inddragelse. I denne sammenhæng udgøres støtten af SKP-ordningen med FIT, som en del heraf. Inddragelse handler også om, at nogen skal gøre noget aktivt for at inddragelse kan finde sted, for eksempel skal myndighedsrådgivere og andre gøre noget aktivt for at inddrage borgere både i ord og handling (Jensen, 2014, s. 221). FIT kan ses som et redskab, der aktivt søger formaliseret feedback og herved at give borgerne et talerør (LFS, 2016, s. 1). FITs formål er således at bidrage til, at borgerne i højere grad inddrages ud fra egne perspektiver på deres situation. Med afsæt i dette, ønskes en diskussion om, hvorvidt FIT fremmer borgernes inddragelse eller ej, dette med inddragelse af *Sherry Arnsteins deltagelsesstige*:

Figur 4: Arnsteins deltagelsesstige (1969)

Borgermagt (delegeret) -----Symbolsk inddragelse-----Ikke-deltagelse

Stigen definerer forskellige niveauer for inddragelse og skelner overordnet mellem borgermagt (delegeret), symbolsk inddragelse og ikke-deltagelse (Guldager & Skytte, 2013, s. 36).

Som udgangspunkt kan FIT forstås positivt, idet det kan ses som en kritisk tilgang, som interesserer sig for, hvordan systemet kan demokratiseres gennem procedurer, der fremmer borgerinddragelse og aktiv deltagelse (Guldager & Skytte, 2013, s. 332). Skemaerne i redskabet giver mulighed for

løbende at inddrage borgeren i forhold til, hvad vedkommende tænker om egen situation (LFS, 2016, s. 1). Redskabet fungerer altså som en sikring af, at SKPen hører borgeren – det er en måde at fremme borgerens retssikkerhed på; at vedkommende får *mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin sag* (Retsinformation, 2015). FIT fordrer særligt dette i form af det indbyggede relations-skema. Skemaet har fokus på inddragelse af borgeren, idet der spørges direkte til borgernes synspunkter; eksempelvis om borgeren føler sig hørt og forstået, og om der arbejdes efter ønskede mål (SRS-skema: bilag 2). Som det fremkommer i analysen, svarer de fleste borgere ja til dette, idet de scorer relationen til deres SKP højt og fortæller, at de italesætter over for SKPen, hvis noget kunne være anderledes. FIT kan altså her være med til at sikre, at SKPerne inddrager borgernes perspektiver i samtale om borgernes situation.

Omvendt, spørger FIT ud fra på forhånd fastlagte kategorier, hvilket i nogle tilfælde kan være med til at begrænse borgerens frie samtale, idet det påvirker borgerens fokus for samtalen. I Susannes tilfælde virker dette negativt ind på samtalen, idet FIT som redskab er for kompliceret til, at hun kan forstå at anvende det efter hensigten. Det at redskabet søger at fremtvinge en samtale, omkring specifikke emner, forstyrrer samtalen i en sådan grad, at Susanne frustreres og hægtes af i samtalen. Som vist, kræver FIT kompetencer og overskud til at forstå anvendelsen af redskabet. FIT er herved med til at 'tabe borgere', som ikke evner at forholde sig til et sådant redskab, hvorved der bliver tale om, at borgerinddragelsen i visse dele af samtalen svækkes med FIT. Det kan være svært at sige noget generelt om, hvorvidt borgerinddragelsen svækkes i disse tilfælde, men der kan måske være risiko herfor, såfremt borgeren 'tvinges' til at afkrydse sig selv uden bevidsthed om sit svar - idet hun rent faktisk er hængt af i samtalen. Her kan borgerinddragelsen svækkes i nogen grad, idet FIT påvirker hendes mulighed for medvirken til egen sag.

I nogle tilfælde, vil der i sådanne situationer nærmere blive tale om *Symbolsk retorik*, frem for reel inddragelse. Dette betyder at borgeren inddrages, som symbol på at de sociale myndigheders administrative procedurer er overholdt, men reelt har borgeren ikke haft indflydelse på beslutninger i forhold vedrørende eget liv (Jensen, 2014, s. 266). I Susannes tilfælde får hun ikke tilstrækkelig indflydelse, fordi hun simpelthen ikke formår at forstå skemaet, som tiltænkt – hun ved ikke helt, hvad hun svarer på og bliver derfor ikke reelt inddraget. Inddragelse som symbolsk retorik kan karakteriseres, som 'window-dressing'-ritualer, hvor sociale myndigheder får opfyldt de retlige og forvaltningsmæssige krav om borgerinddragelse (Jensen, 2014, s. 266) – her kravet om at udfylde skemaerne i FIT. Borgerens tilstedeværelse er altså i sig selv nok til at mødet kan betegnes, som udmøntning af inddragelse (Jensen, 2014, s. 266). Spørgsmålet er dog, om FIT i denne

sammenhæng kan stilles til ansvar herfor; borgere der, som Susanne, er så præget af deres sociale problemer, kan gøre det svært for SKPen – med eller uden FIT- at favne dem på en måde, som sikrer deres inddragelse. Som beskrevet tidligere, vælger SKPerne da også i nogle tilfælde at udelade dele af, eller den fuldstændige brug af, FIT idet de vurderer, at det vil skade betingelserne for samtalen, snarere end gavne og åbne for dialog. Her er det relevant at have for øje, at der kan være tale om forskellige inddragelsesmæssige sammenhænge; herunder formelle og uformelle (Jensen, 2014, s. 140). FIT, som en del af samtalen, får karakter af en formel inddragelsesmæssig sammenhæng, idet borgeren opfordres til eksplicit at deltage med dennes perspektiver. Som det fremgår, influerer dette dog ikke altid positivt på inddragelsesaspektet, tværtimod ødelægger FIT sommetider dialogen. Det, at SKPerne ind i mellem bevidst undgår anvendelsen af FIT, kan være en måde faktisk at sikre inddragelsen på – at borgeren ikke hægtes af. Uden FIT, kan der altså blive tale om en mere uformel inddragelsesmæssig sammenhæng – en almindelig samtale - som nogle borgere bedre vil kunne håndtere. Som en sidebemærkning, er det netop den uformelle ramme omkring SKP-ordningen, som er særlig for støtteformen. Sammenholdes SKP-ordningen med andre sammenhænge, hvor borgerne indgår, eksempelvis jobcentret, kan ordningen generelt opleves, som en mere uformel inddragelsesmæssig sammenhæng. SKPerne kan, qua deres funktion, bidrage til at borgerne i højere grad kan håndtere og begribe mere formelle inddragelsesmæssige sammenhænge udført af sociale myndigheder (Jensen, 2014, s. 254). Eksempelvis sås det tidligere, at Johnny oplevede det, som en afgørende hjælp, at hans SKP agerede bindeled i kontakten til jobcentret. På denne måde kan uformelle inddragelsesmæssige sammenhænge - som SKP-ordningen - blive betydningsfulde for borgerne, idet de støttes i at håndtere samarbejdet med andre sociale myndigheder (Jensen, 2014, s. 254). Set i lyset af FITs indtræden i SKP-ordningen, er det altså problematisk, at FIT i nogle tilfælde influerer negativt på den allerede eksisterende støtteform, fremfor at bidrage til en øget borgerinddragelse.

Det at FIT fremtvinger specifikke emner kan i andre tilfælde anses positivt. Særligt i forhold til de mere tilbageholdende borgere, som ikke nødvendigvis selv italesætter emner, vil det være en fordel, at FIT på sin vis tvinger borgeren til at medvirke i samtalen (Info: SKP). Som beskrevet, er der tale om en sensitiv målgruppe, hvorfor det for nogle kan være sårbart at italesætte mere følsomme emner. I kraft af FITs kategorier føres samtalen automatisk i en retning, som åbner for at sådanne emner kan blive sagt højt. Samtidig sikrer FIT taletid til disse borgere, hvorved eventuelle risici for at SKPen mistolker borgerens udsagn – eller mangel på udsagn - mindskes. En SKP siger følgende herom; ”Når man sidder der med borgerne og udfylder FIT-evalueringen, sker det jævnligt, at jeg

bliver opmærksom på, at borgeren og jeg har forskellige billeder af, hvad der er det mest påtrængende problem. Det kan være, at mit fokus er på, at vi skal have ryddet op og gjort rent, fordi naboerne klager, og borgeren risikerer at blive smidt ud af lejligheden. Men han er måske så fyldt op af bekymring over andre ting i sit liv, at han dårligt kan høre, hvad jeg siger. Og det er jo vældig nyttigt at finde ud af" (LFS, 2016, s. 3). Idet borgeren, via FIT, formår at sætte fokus på egne perspektiver, bliver der tale om noget, som minder om *delegeret borgermagt*, som indbefatter at borgeren har opnået at være en del af de beslutningstagende organer (Jensen, 2014, s. 87) - eller i denne sammenhæng opnået, at være med til at træffe centrale beslutninger om egen situation. I dette tilfælde er FIT som redskab således med til, at borgeren får egentlig indflydelse på processen og på dét, som skal være fokus i støtten. Her er tale om reel inddragelse, hvor borgeren optræder som ligeværdig samarbejdspartner i samarbejdet med SKPen (Jensen, 2014, s. 87), idet det fremgår, at SKPen lytter til borgerens perspektiv og herved korrigerer sin opfattelse. Man kan sige, at FIT hjælper borgeren til at udfordre SKPens definitionsmagt (Jensen, 2014, s. 220). Her styrker FIT ikke kun borgerinddragelsen, men også den gensidige forståelse mellem SKP og borger. Med dette sagt, er der flere borgere, som fortæller, at de ville have talt om emnerne, selvom FIT ikke var en del af samtalen. Johnny siger; *"...uanset hvad, vi får jo snakket om de problemer, der er, kan man sige. Hvis der er noget, så.. der havde det været lige meget om de (skemaerne) var der eller ej, kan man sige"* (Interview 2). Det fremgår, at Johnny selv ville sige fra og til (selv åbne dialog), hvis der var behov for det. Her ses det altså, at FIT hverken styrker eller begrænser inddragelsen af borgerne, idet redskabet synes overflødigt. Johnny er faktisk den eneste af borgerne, som har haft en SKP-ordning *før* FIT blev en integreret del af møderne (Info: interview 2). Af denne grund er han interessant i forhold til at vurdere, hvorvidt FIT har ændret noget for hans oplevelse af at blive inddraget; *"Næh.. det synes jeg ikke. Jeg får stadig den hjælp jeg skal, har brug for, egentlig så.. Den (FIT) gør egentligt ikke nogen forskel for mig"* (Interview 2). Af citatet fremgår det, at denne borger ikke oplever, at FIT har gjort en forskel for ham – han får jo fortsat sin hjælp. Det er naturligvis positivt, at han ikke oplever, at FIT har haft en direkte negativ effekt på den støtte, han modtager, omvendt er det dog tydeligt, at FIT i dette tilfælde ikke skaber bedre betingelser for borgerinddragelse. Her virker redskabet altså ikke som tiltænkt, idet graden af borgerinddragelse forbliver den samme.

På baggrund af analysen generelt, får man et indtryk at, at alle borgerne er glade for deres støtte og, at de oplever sig inddraget i samtalen med deres SKP. Fælles for dem er dog, at det virker til at være svært at skelne mellem FIT og deres SKP. Dette ses i Salimas ord; *"...Det kan hjælpe mange*

mennesker, den støtteperson og det her skema (...) Men efter Victor og det skema (...) Så jeg er glad for Victors skemaer og hans råd" (Interview 1). Det lyder som om, at borgeren ikke rigtig adskiller FIT fra sin SKP – det er én og samme positive hjælp. Med dette udgangspunkt, kan det være svært at finde frem til, hvorvidt FIT er med til at styrke borgerinddragelsen.

Én ting er dog dette, en anden er om deltagelsen i FIT reelt set, bliver op til den enkelte at beslutte. At borgerne ser SKP og FIT, som en samlet del af SKP-ordningen, bliver forståeligt, når man betragter måden, hvorpå FIT præsenteres for borgerne. SKPerne tilbyder borgerne at være en del af FIT ved deres første møde; her gives borgerne formelt set valgmuligheden om at takke ja, eller nej til inddragelsen i FIT. Som omtalt, har denne målgruppe dog sjældent et alternativ til SKP-ordningen, hvorfor borgerne formegentlig finder det risikabelt at afvise et sådant tilbud. Det kunne være interessant at se, om borgerne ville takke ja til redskabet, hvis det var en anden end deres nyerehvervede SKP, som introducerede det. Her bliver der altså i nogen grad tale om en form for tvungen eller skjult inddragelse, idet det virker til, at SKP-støtten sjældent finder sted uden FIT, som en mere eller mindre integreret del heraf.

Udover at FIT indeholder definerede kategorier, indebærer redskabet også en form for dokumentationskrav, idet borgernes scoringer afbildes på en graf. I de fleste tilfælde er dette et positivt aspekt af FIT, idet borgerens perspektiv - og dermed inddragelse - dokumenteres gennem FIT som redskab. Dette gør det muligt for udenforstående at tilse, at der rent faktisk foregår en inddragelse i den konkrete samtale – en form for kontrol - til fordel for borgeren. I SKPernes tilfælde vil dette handle om, at de tager borgernes forløb med til supervision, hvor der er mulighed for at debattere det fremviste, kolleger i mellem. Et vigtigt aspekt her er dog, at FIT, i dens nuværende form, ikke indebærer muligheden for at notere konkrete begivenheder knyttet til de konkrete scoringer. Som omtalt, vil særlige sociale omstændigheder omkring borgeren indvirke på oplevelsen af eget velbefindende. Der stilles således store krav til, at SKPerne formår at huske samt videreformidle, hvad der ligger bag de enkelte tal på grafen. I sådanne sammenhænge kan der blive tale om *Tokenisme* (Jensen, 2014, s. 87), hvilket betyder at magthaverne, her repræsenteret ved SKPerne, er optaget af at inddragelse skal finde sted overfor borgere uden magt. Borgerne kan dog ikke være sikre på, at deres synspunkter bringes videre eller, at der følges op på disse (Jensen, 2014, s. 87). I tilfælde hvor der har været tale om en mere symbolsk form for inddragelse, kan man altså stille spørgsmålstejn ved, hvilke perspektiver der kommer videre – er det ikke nærmere SKPens fortolkning af situationen, end borgerens egen? Formidlingen udgør således blot et højere niveau af symbolsk inddragelse, da borgerne alene kan give deres holdninger til kende, mens det fortsat er

andre, som har magt til at træffe beslutningerne (Jensen, 2014, s. 87). SKPerne anvender grafens resultater til løbende at vurdere, om støtten skal korrigeres -dog i en hvis grad i samarbejde med borgeren. Dokumentationselementet i FIT kan altså, i nogle tilfælde, styrke inddragelsen på borgerens præmisser, idet det fordrer retssikkerhed, hvorimod det i andre tilfælde kan risikere at svække inddragelsen af borgeren, såfremt det videreformidlede billede af borgeren ikke stemmer overens med borgerens egen oplevelse.

Delkonklusion

Af ovenstående bliver det tydeligt, at der er forskel på, hvor meget inddragelse der reelt kan blive tale om fra borger til borger. De omtalte borgere bidrager med hver deres forudsætninger til samtalen, hvor nogle grundlæggende vil have bedre betingelser for at indgå i samtalen fra start af. Samtidig ses det at for at der kan blive tale om reel inddragelse af de mest udsatte borgere, har de brug for støtte til at mestre de formelle inddragelsesmæssige sammenhænge – dette både i forhold til de rammer, som FIT skaber for muligheden for inddragelse i samtalen, men også i forhold til samarbejdet med andre sociale myndigheder.

Udfordringen for SKPernes arbejde med de udsatte borgere er altså at beskytte og støtte borgerne, samtidig med at de inddrages aktivt – i de fleste tilfælde via FIT og sommetider uden. Når SKPere bevidst fravælger brugen af FIT, er det væsentligt at være opmærksom på, at dette samtidig kan risikere at fratage borgerne en potentiel mulighed for at opleve øget inddragelse - netop ved hjælp af FIT. Det er således op til den enkelte SKPs faglighed at vurdere, hvornår FIT er hensigtsmæssig i forhold til at fremme borgerinddragelsen, og hvornår det modsatte er tilfældet. Samlet set, er det ikke muligt at udlede, hvorvidt FIT generelt er med til i højere grad at øge inddragelsen af socialt udsatte borgere, da dette afhænger af den enkelte borger og dennes særlige situation, samt SKPens håndtering af redskabet.

4. Underspørgsmål: Giver det reelt set mening at anvende FIT over for målgruppen af socialt udsatte borgere?

FITs indlejrede udviklingsperspektiv

Som tidligere beskrevet, har FIT i sit formål indlejret en hensigt om at hjælpe borgerne til at udvikle sig i en positiv retning inden for forskellige livsområder, hvilket kan forbedre deres generelle livssituation. Tilgangen kan altså, som nævnt, forstås som recovery-orienteret og med et formål om at udvikle den socialt udsatte borger til at opnå kontrol over eget liv og inklusion i samfundet (Korsbæk, Petersen & Olander, 2010, s. 35). Idéen med skema 1 er netop, at borgerens stillingtagen til egen trivsel sikrer at det, der fremkommer, er borgerens perspektiv på egen situation, hvorved borgeren allerede her opnår en grad af selvbestemmelse. Dette går altså i tråd med recovery-tanken om, at borgerens udvikling skal ses fra den socialt udsattes egen synsvinkel (Korsbæk, Petersen & Olander, 2010, s. 38) og dermed give det mest sandfærdige udtryk for borgerens psykiske tilstand. Med dette udgangspunkt bliver det relevant at diskutere; hvorvidt FITs forskellige elementer kan have betydning for, hvordan borgerne forstår og scorer deres egen udvikling – og om denne kan forstås entydigt. Afledt af dette inddrages overvejelser om, hvorvidt FIT er med til at synliggøre udvikling, og endvidere diskuteres det, hvordan man overhovedet kan forstå udviklingsperspektivet, når målgruppen for støtten er socialt udsatte borgere.

Giver FIT et reelt billede af udvikling?

FIT pålægger ikke kun borgerne at tage stilling til deres psykiske trivsel på selve dagen, men pålægger også borgerne at forholde sig til deres udvikling over tid, når grafen bringes i anvendelse i mødet. Herved bliver borgerne tvunget til ikke bare at opleve sig selv i nuet, men også til at reflektere over forandringer hos dem selv. Under analysen fremgår det, at Janus sammenligner sin tilstand den pågældende dag med, hvordan han havde det i sidste uge og justerer sin afkrydsning ud fra dette. Janus sidste måling på grafen bliver her hans referencepunkt for, hvordan han har det den pågældende dag. Havde Janus ikke set grafen og målingen fra sidste gang, havde han ikke i samme grad været 'tvunget' til at tage stilling til, hvordan hans psykiske tilstand i dag hænger sammen med, hvordan han havde det i sidste uge. Der kan derved være en risiko for, at han scorer sig selv dårligere i et forsøg på at skabe den sammenhæng, som han oplever, der skal være i grafens udvikling. Det kan være svært at udtale sig om, hvorvidt det er hans oplevelse i nuet eller oplevelsen af forandringen til nu, som giver det mest retvisende billede. Grafen kan, uanset hvad,

komme til at virke selvforstærkende og påvirke borgerens selvopfattelse i en negativ retning. Janus er selv opmærksom herpå: *"Ja og så tror jeg også, kunne jeg forestille mig, at der kunne være utilsigtede effekter ved at se sådan en kurve over ens humør, der går nedad, altså, hvis man er sådan neurotisk anlagt og har let til at blive mistrøstig eller depressiv, så kan det godt være en negativ selvforstærkende effekt at se en nedadgående kurve. Altså, det prøver jeg at undgå, men det er da en risiko ved det altså, vil jeg mene (Interview 5) "*. I værste tilfælde kan borgeren altså internalisere denne opfattelse – at grafen viser at han bør have det dårligt - og leve op til denne negative forventning (Becker: Mercer & Barnes, 2007, s. 4)

Omvendt kan man forestille sig, at den refleksion og fortolkning FIT frembringer, også kan virke positivt selvforstærkende, idet en borger på samme vis kan blive 'husket på' at vedkommendes situation måske er bedre, end vedkommende føler i afkrydsningsøjeblikket.

En tredje måde at forstå grafen på kan handle om, at borgeren kan få rykket ved sin reelle opfattelse af egen situation, da de ydre forhold fortæller ham, at han *burde* have det godt. Janus kommer med en interessant betragtning herom: *"...Ens forestilling om, hvad der influerer på ens velbefindende, den har man jo hele tiden inde over. Man tænker – 'nu er jeg blevet visiteret til fleksjob så, det må jo være noget, der tager en masse uvished og stress af mine skuldre, så derfor må jeg have det bedre'..."* (Interview 5). Man kan forestille sig, at kategorierne kan være med til at tydeliggøre – i en vis grad objektivere - forhold, som kan have indflydelse på borgerens situation. Dette kan få borgeren til at afkrydse sig selv bedre, end han egentlig er for at leve op til samfundets normative idealer om, hvad det gode liv er – eksempelvis at have et arbejde. Det at kategorierne – gennem de lave scoringer - er med til at tydeliggøre, hvad der normativt set kan være værd at stræbe efter kan gøre, at borgeren bliver mere opmærksom på, hvad der kan give ham værdi i tilværelsen. Samtidig kan kategorierne ses, som en måde at hjælpe borgeren til at få en bevidsthed om, hvordan de forskellige områder af vedkommendes liv har indflydelse på - og påvirker hinanden. Dette kan give både borger og SKP mulighed for at skabe udvikling i forhold til ét livsområde og ved hjælp af FIT se, om det påvirker andre livsområder positivt. Janus fortæller; *"... det er jo meget godt med de der kategorier til at få en bevidsthed om, hvordan de forskellige kategorier spiller ind over for hinanden (...). Det er afhængigt af hvilken situation, man befinder sig i, hvordan man har det. Og så spiller det så også den anden vej rundt selvfølgelig"* (Interview 5). Her kan standardiseringsgraden i skemaerne altså ses, som givende for borgerens udvikling.

I Salimas tilfælde går grafen, som beskrevet, også ind og påvirker hendes selvopfattelse, idet hun nærmest stoler mere på grafen, end på sin egen dømmekraft den pågældende dag. Dette kommer til

udtryk, når Salima fortæller, at hun kan bruge skemaerne til at finde ud af, hvordan hun *egentlig* har det psykisk. I forhold til udviklingsperspektivet er det interessant at fremhæve, at Salima bruger grafen til at forstå egen psyke, men at det, kan være svært at sige noget om, hvorvidt det er FIT eller SKPens medmenneskelige støtte, som er med til at udvikle hende i en positiv retning.

Hos Susanne afspejler grafen hendes kaotiske livssituation, da hendes svingende humør og tilstand kommer til udtryk her. Idet hendes situation er så kompleks, som den er, bliver det derved svært at se en udvikling i grafen. Det kan måske være svært for Susanne at forholde sig til sin generelle livssituation, hvis hun på dagen er meget oprevet og psykisk nede, hvorfor dette givetvis vil påvirke afkrydsningen. Man kan igen her overveje, hvad grafen egentlig viser – da alt afhænger af den enkelte borgers overskud og subjektive oplevelse i nuet.

Ovenstående fremhæver et relevant aspekt i forhold til, hvor entydig FIT egentlig kan forstås, idet borgeren på en standardiseret måde pålægges at reflektere over egen udvikling. På den ene side kan den pålagte refleksion rykke ved borgerens reelle selvbillede, da FIT går ind og bliver en aktiv medfortolker af borgerens situation og psykiske velbefindende. På den anden side kan det give borgeren noget, at holde sin aktuelle psykiske tilstand op imod - et udefra-perspektiv - som kan sætte den psykiske trivsel ind i en virkelighedsnær sammenhæng. Dette kan måske hjælpe borgeren til en bedre forståelse af egen udvikling. Som vist, kan det være forskelligt, hvorvidt brugen af FIT er med til at give et sandfærdigt eller et konstrueret billede af borgerens tilstand og udvikling. Det kan dog generelt være svært at vurdere, hvornår der er tale om et sandt eller falsk billede, da der i begge tilfælde kan være tale om konstruktioner.

Kan vedligeholdende støtte have sin berettigelse?

I forhold til at vurdere om FIT giver mening over for borgerne, er det yderligere væsentligt at diskutere om udviklingssigtet kan komme til at give mening i arbejdet med målgruppen og i den konkrete udførelse af støtten.

Det kan hos nogle borgere være problematisk med et udelukkende fokus på udvikling, da det kan tage opmærksomheden fra den mere stabiliserende støtte i hverdagen, som måske er netop det, der gør borgerens livssituation udholdelig.

Hos Susanne kan det være problematisk med et udelukkende udviklingsfokuseret sigte, da hun, grundet sin komplekse livssituation, kan have svært ved selv at sætte mål for sin udvikling og udtrykke disse ønsker så klart, som FIT fordrer. Samtidig bidrager den hjælp hun modtager, måske primært til stabilitet i hverdagen, og sikrer måske netop at grafen ikke dykker yderligere. Der kan

altså være tale om små forbedringer, som medfører stabilitet i et overordnet meget komplekst billede.

Omvendt fordrer FITs udviklingsperspektiv samtidig, at man ikke kasserer eller giver op på nogle af samfundets mest udsatte borgere. FIT kan i denne sammenhæng åbne for, at man ser efter nuancer og forbedringer, som kan opnås i borgerens tilværelse - således at de små succeser også får plads. Hos Janus kan en succes være, når han har opnået et overskueligt mål: *"Jamen, det har jo typisk været sådan noget med at, så har vi sat, altså boret hullet til den ene skifteramme, og så har jeg så skulle bore hullerne til resten af den, eller nogle flere af dem"* (Interview 5). Man kan altså overveje, om der ikke altid vil være mulighed for udvikling, så længe man sætter de rigtige præmisser og tager udgangspunkt i den enkelte borgers forudsætninger. Dette stiller dog krav til den enkelte SKPs håndtering af FIT, så det tilpasses borgerens forudsætninger.

På trods af at FIT fordrer et øje for udvikling, kan der være tilfælde, hvor det er svært at skabe, grundet forskellige omstændigheder. Som omtalt har Asif tidligere været udsat for tortur og lider i dag af PTSD, som følge af dette. Udvikling kan, på grund af psykiske og fysiske udfordringer, tage tid, som han selv kommer ind på; *"...Så har den (grafnen) steget, så har den været faldet ned. Men altså X (SKP) kan ikke gøre det, så den går rigtig rigtig rigtig op (...) Det er ikke noget, man kan sprøjte ind..."* (Interview 4). Asif kommer altså ind på, at udvikling ikke kan skabes fra den ene dag til den anden – hverken med eller uden FIT.

I øvrigt scorer Asif altid lavt i 'Nære relationer', hvilket skyldes at han, som nævnt, har mistet kontakten til sin datter (Info: Interview 4). Inden for denne kategori udvikler han sig ikke - på trods af at SKPen opfordrer ham til igen at tage kontakt. Inden for de konkrete kategorier kan der altså være særlige forhold, som betinger muligheden for udvikling. Selvom Asif ikke udvikler sig inden for kategorien, kan SKPens samtale med ham om emnet alligevel hjælpe ham til at få det bedre inden for andre livsområder. SKPen kan derved yde en støtte i mødet, som ikke umiddelbart er til at aflæse i FIT, men som stadig har betydning for borgerens generelle velbefindende og oplevelse af at blive hørt og forstået. Asif støtte ydes i nogle tilfælde med et fokus på udvikling – eksempelvis bliver han sat i kontakt med andre mennesker ved at få nyttehave, hvilket medvirker til at han udvikler sig positivt socialt. I andre tilfælde, som med de nære relationer, bliver han i højere grad hjulpet til at vedligeholde sit psykiske velbefindende. Dette ved at SKPen lytter og skaber tryghed og stabilitet, som betyder at grafen ikke udvikler sig yderligere negativt – altså en mere stabiliserende form for støtte. Gennem SKPen får han en kontinuerlig støtte og forståelse, så han

kan trives i hverdagen, på trods af sine problematikker - som ikke bare går væk med en indsprøjtning, som han selv udtrykker det.

Hos Johnny blev det klart under analysen, at FIT er med til at tydeliggøre, at der ikke finder den store udvikling sted. I denne situation er det dog vigtigt at være opmærksom på, at SKPen, på trods af manglende udvikling i grafen, stadig har en vigtig funktion - at yde vedligeholdende støtte, som er med til at sikre stabilitet i hans hverdag. Man kunne dog her overveje om Johnnys støtte i stedet skulle overgå til en hjemmevejleder (§ 85: Retsinformation, 2015), hvor et formål er opretholdelse af struktur i hverdagen. FIT kan således være med til at gøre SKPen opmærksom på, at en borgers udvikling har rykket sig i så væsentlig en grad, at en anden støtteform kunne være aktuel.

Delkonklusion

Første del af diskussionen viser, at det at borgerne bliver pålagt at tage stilling til egen forandring over tid kan rykke ved deres selvopfattelse og få betydning for, hvordan de scorer dem selv i skemaerne den pågældende dag. Det ses, at FIT kan få borgeren til at afkrydse sig selv bedre eller dårligere, end denne reelt oplever sig, hvorfor det bliver uklart, om grafen bliver udtryk for en reel udvikling, eller i højere grad en konstruktion i forsøget på at finde sammenhæng i livssituationen. Yderligere ses det, hvordan FIT i nogle tilfælde kan synliggøre og i andre tilfælde sløre udvikling - eksempelvis i den vedligeholdende støtte. Overordnet må man håbe på, at borgernes situationer kan forbedres – hvilket jo også er den tanke, FIT tager udgangspunkt i. Diskussionen understreger med afsæt i dette vigtigheden i at forstå udvikling bredt og nuanceret, så man også ser den udvikling, som måske ikke umiddelbart er til at få øje- eller måle på. Generelt set, er det dog væsentligt at være opmærksom på, at FIT hverken kan eller skal være svaret på alt, når det gælder om at forstå og håndtere borgernes situation. FIT er en del af SKP-ordningen og således et redskab, som kun udgør ét led i den samlede indsats.

FITs tingsliggørende faktor

Ovenstående gav indblik i FITs udviklingssigte, dette afsnit vil fokusere på en anden side af FIT; redskabets tingsliggørende faktor – at FIT, via sin standardiserede form, i en vis grad omdanner borgernes problemer til entydige størrelser. Der ønskes en diskussion af, hvor fast man kan forstå redskabet og hvilke konsekvenser den tingsliggørende faktor kan få i forskellige kontekster. Der er således fokus på, hvordan aflæsningen af FIT kan få betydning på forskellige niveauer; i den konkrete interaktion mellem borger og SKP og i supervisionssammenhæng. Ved hjælp af Jürgen Habermas teori om *Koloniseringstesens* vil vi på disse niveauer diskutere om en konsekvens ved tingsliggørelsen kan være, at FIT koloniserer borgernes livsverdener.

FIT kan forstås som et teknisk redskab i den forstand, at de resultater, som kommer til udtryk i skemaerne og grafen i nogle tilfælde vil blive aflæst som faste størrelser og give et forholdsvis overordnet billede af borgernes problematikker. Borgerens eget perspektiv bliver stående i al sin materialitet, i kraft af skemaer og graf, hvorimod borgerens mundtlige indvendinger i samtalen med SKPen lettere kan overhøres og glemmes (Nørager, 1998, s. 148). FIT kan her hjælpe til at synliggøre borgernes problematikker. Omvendt kan FIT, som det fremgår af tidligere analyse, ses som et subjektivt redskab, da dets udtryk i praksis afhænger af, hvordan parterne forstår redskabet - dets anvendelse og resultater.

I det sociale arbejde efterspørges indicier for 'best practice', som er uafhængigt af praktikerens personlige referencer og vurderinger (Bonfils, Kirkebæk, Olsen & Tetler, 2013, s. 127). FIT kan forstås som en praksis, som netop ønsker at være uafhængig af SKPens vurdering. Skemaerne repræsenterer formelt set en vis subjektivitet, da borgerne selv afkrydser. Ideelt set fordrer dette, at man får borgerens eget perspektiv uanfægtet af den enkelte SKPs personlige vurdering. Man kan her argumentere for, at FIT søger at bidrage positivt til et indblik i borgernes problematikker og dermed et indblik i borgernes livsverdener. Borgernes *livsverdener* forstås, som den betydningshorisont, hvis indhold af implicit baggrundsviden, der hjælper dem med at fortolke forskellige handlingssituationer (Nørager, 1998, 141). Man kan derimod forstå FIT, som en del af det administrative og bureaukratiske system, som repræsenterer *systemverdenen*; hvor den økonomisk instrumentelle fornuft har en dominerende plads (Juul & Pedersen, 2012, s. 333). SKPerne repræsenterer således et systemperspektiv, da de er med til at fortolke og anvende FIT over for borgerne. Med FITs tilstedeværelse i SKP-ordningen blander systemet sig altså, mere eksplicit end tidligere, i borgernes hverdag og deres problematikker, som udgør den sociale

livsverden. Dette alene betyder dog ikke, at systemverdenen er med til at kolonisere borgernes livsverdener, idet systemet som udgangspunkt fungerer på basis af kontinuerlig dialog med borgerne, (Juul & Pedersen, 2012, s. 331). Ud fra dette, er fordelene ved FIT som redskab, at det fordrer en kontinuerlig dialog med borgerne. FIT kan forstås som et positivt tiltag, da det kan ses, som en kritisk tilgang, som interesserer sig for, hvordan systemet kan demokratiseres gennem procedurer, der fremmer borgerinddragelse og aktiv deltagelse (Guldager & Skytte, 2013, s. 332). Til trods for at FIT ønsker, at systemet skal virke til fordel for borgeren, har vi tidligere set eksempler på, at der ikke altid er tale om, at FIT i praksis er med til at øge borgerinddragelsen. I de tilfælde, hvor FIT direkte indvirker negativt, kan der i stedet opstå misforhold mellem de demokratiske idealer og systemets funktionsmåde, hvilket kan føre til kolonisering (Juul & Pedersen, 2012, s. 331). Spørgsmålet er, om der i nogle tilfælde bliver tale om en dialog mere på systemets præmisser, end borgerens, grundet redskabets form?

Som udgangspunkt skal og kan systemets indblik ikke undgå i det sociale arbejde, idet det er nødvendigt med en grad af standardisering. Dette da ingen velfærdsinstitution, heller ikke SKPerne i deres funktion, kan forholde sig til 'et helt menneske'. Et redskab som FIT kan være med til at omdanne borgernes problemer til et standardiseret format, som kan indpasses i det sociale arbejdes problemkategorier, regler og rutiner (Mik-Meyer & Järvinen, 2003, s. 15). FIT-skemaerne kan således gøre det nemmere for SKPerne at forholde sig systematisk til borgernes sociale problemer og derved bedre vide, hvordan de skal handle og prioritere i forhold til disse. Borgernes livsverdener må således undergå en form for abstraktion - at man koncentrerer sig om hovedsagen og ser bort fra mindre væsentlige detaljer - for at kunne bearbejde dem administrativt (Nørager, 1998, s. 192). Gennem FIT, bliver borgernes problemer gjort abstrakte, idet de blot afkrydses inden for en bred kategori, hvor meget kan ligge bag. Analysen har vist, at skemaernes abstraktionsniveau kan skabe udfordringer for flere af borgerne på forskellig vis; eksempelvis havde Asif og hans SKP ikke samme forståelse af hans afkrydsning i relations-skemaet. Trods denne abstraktion, har SKPerne i de fleste tilfælde mulighed for at spørge ind til, hvad der ligger bag borgernes besvarelser, da de er en del af konteksten omkring besvarelsene. Så længe FIT bare indgår som en del af interaktionen, bliver det altså ikke et problem, at afkrydsningerne står alene.

Hvis besvarelsene derimod tages ud af kontekst og videregives til et supervisionsmøde, kan det blive problematisk, at afkrydsningen ikke sættes i relation til noget. Medtages SKPens indblik i borgerens besvarelser ikke, når resultaterne fremlægges, kan der være risiko for, at det kan føre til en udgrænsning af borgerens livsverden, idet nuancerne og forståelsen af borgerens unikke situation

udebliver. Her kan være en fare for, at kompleksiteten i borgerens livsverden bliver simplificeret, så man ikke får et resultat, som giver indblik i borgerens *egentlige* problematikker. Herved kan der blive tale om, at FIT kan føre til en grad af kolonisering af borgerens livsverden, da redskabet ikke formår at omfavne borgerens problematikker og give et realistisk billede heraf. Det kan dog generelt være svært at få, da man aldrig kan komme helt tæt på hverken sin egen eller andres livsverden (Nørager, 1998, s. 142). SKPen – med eller uden FIT- vil altså aldrig kunne give et fuldstændigt billede af borgernes livssituation, da det ikke er muligt at få alle nuancer med.

Som diskuteret, er der forskel på de kontekster, hvori FIT indtræder; den konkrete interaktion og supervisionskonteksten. Der er dog også indlejret forskellige kontekster i den konkrete interaktion mellem borger og SKP. Når skemaerne skal udfyldes, befinder SKPen og borgeren sig på en gang i en *situationskontekst* og samtidig i en *livsverdenskontekst*. FIT, som en del af situationskonteksten, pålægger parterne en række restriktioner og begrænsninger, via de rammer FIT sætter for mødet (Nørager, 1998, s. 143–144). Hvad der vises i den konkrete interaktion afhænger altså af situationens, herunder FITs, vekslende temaer, der igen er bestemt af de involveredes interesser og handlingsmål (Nørager, 1998, s. 143). FIT repræsenterer her handlingsmål - at borgeren og samarbejdet udvikler sig - og dermed også særlige systemlogikker.

Modsat situationskonteksten fungerer livsverdenen mere indirekte, som horisont og ressource for den forståelsesorienterede handling (Nørager, 1998, s. 143–144). De begrænsninger FIT sætter for situationskonteksten kan påvirke interaktionen mellem SKP og borger, idet mødet i højere grad tilrettelægges ud fra systemets præmisser, end ud fra en forståelsesorienteret handling, hvor SKPen og borgernes livsverden søger en indbyrdes forståelse. Med dette sagt, ses det i analysen, at der i den konkrete interaktion ikke er tale om, at borgernes livsverden overordnet koloniseres, bare fordi et skema nu tages i brug – det er det alt for afkoblet til, idet redskabet tilpasses; bruges i varierende grader og i nogle tilfælde bruges kortvarigt. Eksempelvis ses det hos Johnny, at redskabet spiller en nærmest ligegyldig rolle. Han ser det anvendt for systemets skyld, hvorfor det ikke påvirker hans livsverden - hverken negativt eller positivt. Skemaet repræsenterer dog stadig systemlogikker, som i yderste konsekvens kan have en negativ indvirkning på livsverdenen. Hos Susanne ses det, at FIT kommer til at spille en anden og mere fremmedgørende (Juul & Pedersen, 2012, s. 324) rolle, idet hun ikke bliver mødt ud fra sine forudsætninger og kompetencer – hendes livsverden. FIT er med til at underminere spillerummet for interaktionen mellem SKP og borger ved at virke indskrænkende for dialog og forståelse i mødet med borgeren (Juul & Pedersen, 2012, s. 324). På trods af, at FIT

ikke nødvendigvis tager lang tid, kan det altså stadigvæk, i det tidsrum hvor det anvendes, have negativ betydning; risikere at forstyrre og i værste fald udgrænse dele af livsverdenens logikker.

Delkonklusion

På baggrund af diskussionen, skal man ikke nødvendigvis tro at borgernes livsverden nu er kommet mere ind i systemet og spiller en rolle udenfor interaktionen mellem SKP og borger - bare fordi man nu har nogle skemaer, hvor det er borgerens kryds, der fremgår. Dette skyldes, at nuancerne i FIT risikerer at forblive i interaktionen mellem borger og SKP, hvorved FITs ønske om at inddrage borgeren, på baggrund af vedkommendes perspektiv, ikke bliver en realitet i alle tilfælde. En vigtig pointe, hvis FIT skal give mening at anvende over for målgruppen er, at FIT ikke bør stå alene i sin tekniske form. FIT må af SKPerne oversættes til et redskab, som borgerne kan forholde sig til i mødet og må videreformidles ud fra den enkelte SKPs indblik i konteksten omkring borgerens problematikker.

Samlet set ses det, at FIT ikke på nuværende tidspunkt decideret koloniserer borgernes livsverden, men at der i yderste konsekvens kan være fare herfor, såfremt konteksten negligeres.

FIT i lyset af tendensen om resultat og måling

Som det er fremgået, kan FIT sættes i sammenhæng med den eksisterende resultat- og målingskultur, som aktuelt præger samfundet. Hensigten med afsnittet er at se på, hvordan FIT som tilgang indplacerer sig i det sociale arbejde mere generelt. På nuværende tidspunkt ser vi ikke, at der er tale om FIT, som et direkte udtryk for resultatbaseret styring (herefter RBS), da der endnu ikke er fremkommet resultater fra SFIs evaluering af implementeringen af FIT – man ved derfor endnu ikke, hvilke effektmål man kan styre eller tilrettelægge indsatsen efter (Steen & Munkøe, 2011, s. 168). Der kan dog ske det, at evalueringen fremviser *overordnede* positive resultater – resultater, som måske kun forbliver på et overordnet niveau, idet evalueringen ikke medtager, de ovenfor omtalte, kontekstuelle forhold omkring anvendelsen af FIT; eksempelvis, hvad der påvirker, hvordan borgernes besvarelser skabes i mødet, og hvad besvarelserne ikke siger noget om. Hvis der blot kan påvises en statistisk signifikant forskel i positiv retning, kan man komme til at formode indsatsen virker (Ejrnæs, 2015, s. 8). Med afsæt heri, kan vi være bekymrede for, at arbejdet med de socialt udsatte borgere - hvis FIT bliver brugt som RBS - fremadrettet kommer til at ske på et ikke-tilstrækkeligt nuanceret grundlag. Med udgangspunkt i denne bekymring, ønsker vi at diskutere, hvorvidt mål- og resultatbaseret styring er foreneligt med socialt udsatte borgere; herunder særligt, om det er muligt at indfange kompleksiteten af borgernes livssituationer i en positivistisk evaluering, som SFIs randomiserede kontrollerede forsøg (herefter RCT).

Tegn på RBS i FIT

Som beskrevet i problemfeltet, handler RBS-tilgangen om at skabe refleksion over, hvad der virker, og hvad der effektivt kan skabe positive resultater for borgerne (Steen & Munkøe, 2011, s. 175). Dette ved at styre efter mål og systematisk vidensopsamling af præstationer og effekter (Steen & Munkøe, 2011, s. 178). Som det ses, minder disse karakteristika om elementerne i FIT, idet redskabet søger at dokumentere, hvad der virker for den enkelte borgers udvikling, men også danne evidens for, hvad der kan være effektivt for den større gruppe af borgere med sociale problematikker (SFI, 2014, s. 5).

Som vist, bliver det, allerede fra FITs første møde med borgerne, tydeligt at redskabets tilgang bærer præg af at være en del af en RBS-tendens med fokus på effekt. SKPerne opfordres til at præsentere FIT, over for borgerne, ved hjælp af sætninger som: *”Jeg anvender nogle måleinstrumenter for at holde øje med effekten af vores arbejde sammen, og for at få din tilbagemelding på, hvordan vores samarbejde passer for dig”* (SFI, 2014, s. 11). Formuleringen

synes at være skabt uden tanke på de socialt udsatte borgere, som denne skal rettes mod i praksis. At anvende ord som 'måleinstrumenter' og 'effekt' bliver meget teknisk, hvilket kan være uhensigtsmæssigt i arbejdet med disse borgere. Et sådant sprog er med til yderligere at understrege det instrumentelle element i FIT og harmoniserer derved ikke nødvendigvis med borgernes komplekse livsverdener. En anden formulering, som det forslås SKPerne at anvende, lyder: *"Vi kigger efter tegn på, at vores arbejde sammen er virksomt, da man ved at vellykkede forløb kendetegnes ved, at der er en effekt ret tidligt i forløbet"* (SFI, 2014, s. 11). Her ses det, hvordan evidens- og effektivitetstanker, med FIT som tilgang, får betydning for, hvordan SKPerne skal forholde sig til samarbejdet med borgerne.

Et spørgsmål som opstår på denne baggrund er; hvorvidt FIT, som et teknisk redskab, kan oversættes til den sociale verden – altså bruges i arbejdet med socialt udsatte borgere og deres hverdagsliv – på en sådan måde, at resultatet bliver øget frigørelse og ikke indskrænkning og tingsliggørelse? (Nørager, 1998, s. 139). Det kan i udgangspunktet ses som fornuftigt, at der sættes mål for aktiviteter og indsatser over for disse borgere, ligesom det kan ses som fornuftigt at vurdere hvilke virkninger og resultater, der kan konstateres og dokumenteres (Guldager & Skytte, 2013, s. 39). Det kan anskues positivt at man, gennem FIT, ønsker at have mål for borgerens udvikling og for kvaliteten af samarbejdet med SKPen. Dette udviklingsperspektiv fordrer, som tidligere omtalt, at der kontinuerligt opretholdes et blik for, hvad der kan forbedre borgerens livssituation. Omvendt er der dog, netop i forhold til disse borgere, en risiko for at en sådan tilgang snarere kan være med til at indskrænke den i forvejen forståelsesorienterede dialog i SKP-ordningen, som i udgangspunktet er forenelig med målgruppens forskellige behov.

Udfordringer ved RCT overfor målgruppen

FIT-projektet implementeres og evalueres gennem RCT med hensigten at se på, hvad der virker ved anvendelsen af FIT over for disse borgere. Spørgsmålet er om metoden, der anvendes til at måle indsatsen for at finde evidens, er den rigtige – om den viden, man opnår, giver et troværdigt billede af, hvordan FIT reelt virker i praksis? At diskutere dette i indeværende speciale får sin berettigelse, idet FIT som tilgang fortsat ikke er færdigimplementeret og evalueret. Derfor er det endnu ikke sandsynliggjort, hvorvidt tilgangen rent faktisk giver mening at anvende i mødet med de socialt udsatte borgere. Den hidtidige analyse og diskussion fremhæver på forskellig vis, hvordan FIT i mødet med borgerne fremkommer i forskellige former, da forskellige forhold indvirker på dette. Redskabet formes og forstås i konteksten i mødet med den konkrete borger og dennes SKP. Med den erhvervede viden, kan man stille sig kritisk over for, hvorvidt RCT som metode kan give denne

slags information - altså frembringe viden om, hvorvidt FIT giver mening at anvende overfor den samlede målgruppe.

RCT kan forstås som en metode, som kan skabe et sikkert grundlag for udviklingen af socialt arbejde, idet denne baserer sig på en forståelse af sociale problemer, som empiriske fænomener, der kan iagttages, måles og vejes, såvel som de sociale indsatser i forhold til disse problemer (Guldager & Skytte, 2013, s. 39). FIT baserer sig ligeledes på en forståelse af, at borgernes problemer kan iagttages og måles gennem skemaerne og grafens udvikling, såvel som at den samlede FIT-indsats kan evalueres. Man kan argumentere for, at FIT kan bidrage positivt til at SKPerne kan eksplicitere, hvordan de arbejder med borgerne for at nå forskellige mål for udvikling - altså imødekomme forskningsverdenens stigende forventninger om at eksplicitere arbejdsgrundlaget (Juul & Pedersen, 2012, s. 516). Evalueringen kan altså potentielt vise, om FIT kan tilføre SKP-ordningen mulighed for bedre og mere effektivt at håndtere målgruppen.

Med dette sagt, gør forskning i socialt arbejde – og indeværende speciale - opmærksom på kompleksiteten i udsatte borgers problematiske situationer, hvilken kan være svært at indfange i et lodtræknings-effektstudie, som RCT (Guldager & Skytte, 2013, s. 40). Der kan være omstændigheder omkring anvendelsen af FIT, som kan få betydning for de resultater, som kommer ud. RCT kan være med til at sløre indflydelsen fra konteksten omkring borgernes livssituationer (Guldager & Skytte, 2013, s. 126), hvilket kan gøre det svært at måle på den egentlige effekt af FIT. Som en sidebemærkning, er det også karakteristisk for studierne af RBS på det sociale område, at der er uenighed om, hvad præstationer skal måles i forhold til, samt om det overhovedet er muligt at koble de opnåede resultater til den sociale indsats (KORA, 2015, s. 7). Som omtalt, er FIT for afkoblet fra borgernes livsverden til, at borgerens perspektiv reelt kommer til at spille en rolle i planlægningen og styringen af det sociale arbejde.

Som vist, er det også meget forskelligt, hvordan SKPerne anvender FIT i praksis med borgerne – dette fordi, der er tale om meget forskellige borgere med individuelle behov. Der er altså forskel på, hvor aktivt FIT inddrages, og om det anvendes efter manualen; eksempelvis om skemaerne bliver anvendt i starten og slutningen af samtalen, samt om de bliver brugt, som omdrejningspunkt for dialog. Spørgsmålet bliver derfor, om man reelt kan forstå FIT-projektet, som en ensartet formaliseret indsats, hvis effekt kan måles? Når FIT evalueres via RCT, vil man ikke få indblik i de forskellige kontekster - hvordan FIT er indgået i den specifikke sammenhæng- hvorfor det er svært at vide, hvad man reelt har målt på; om FIT giver mening i mødet med de socialt udsatte borgere. På sin vis er det positivt, at man ønsker at effektivisere SKP-ordningen og udvikle på borgerne og

samarbejdet, via tekniske målinger, men det kan samtidig ansues negativt, at evalueringen af indsatsen ikke bygger på en reflektiv og kommunikativ proces, der inddrager borgernes værdier, erfaringer og oplevelser i deres kontekst (Juul & Pedersen, 2012, s. 335). Med dette sagt, vil man dog få en grad af indblik i konteksten, idet implementeringen indebærer supervision af SKPerne. Det bliver dog stadigvæk, set i en målings-sammenhæng, problematisk at SKPerne ikke anvender redskabet som tiltænkt, eller ens. Samtidig er det væsentligt, at være opmærksom på, at resultater i forhold til denne målgruppe ofte skal dokumenteres gennem længerevarende udviklingsforløb (KORA, 2015, s. 23). Som vist, afhænger hvordan man kan måle på udvikling af, hvordan man forstår begrebet udvikling – og at udvikling i forhold til målgruppen ikke sker fra den ene dag til den anden.

Ser man bort fra at indsatsen skal måles, kan det anses positivt, at SKPerne netop tager hensyn til den enkelte borgers komplekse livssituation og søger at tilpasse redskabet, så det bliver så lidt forstyrrende, som muligt, for den ellers mere frie og forståelsesorienterede kommunikation. Risikoen for kolonisering minimeres samtidig, når SKPerne tilpasser redskabet og åbent hører og møder borgerne i deres, til tider, kaotiske livssituationer. Man kunne forestille sig, at det i højere grad ville være problematisk, hvis SKPerne fulgte manualen til punkt og prikke – både ved præsentationen og den løbende anvendelse. Det øgede effektivitetsfokus, som FIT fodrer, ville her formodentligt harmonere dårligt med SKP-ordningen, som har socialt udsatte borgere med komplekse sociale problemer, som genstandsfelt (Guldager & Skytte, 2013, s. 514).

Delkonklusion

Med udgangspunkt i de omtalte forskellige omstændigheder omkring anvendelsen af FIT, bliver der altså ikke længere tale om en ensartet indsats, som kan måles, men nærmere en tilgang som tilpasses i sådan en grad, at dens oprindelige form udvandes. Det kan på denne baggrund være svært at udtale sig om, hvad der kan ligge til grund for eventuelt positive resultater – om det er FIT som tilgang, eller de andre forhold, som spiller ind i SKP-ordningens virke. At redskabet tilpasses er ikke nødvendigvis negativt, da SKPerne anvender FIT ud fra de forskellige borgeres forudsætninger på en måde, så redskabet i nogle tilfælde kan give mening overfor målgruppen.

Refleksion over normativt udgangspunkt

Efter at have analyseret og diskuteret hvilken betydning FIT, som ny tilgang i socialt arbejde, får for de socialt udsatte borgere, særligt; hvordan FIT påvirker den konkrete interaktion mellem borger og SKP, finder vi det relevant at vende tilbage til udgangspunktet for vores undersøgelse. I et retrospektiv vil vi her reflektere over det normative standpunkt, som vi har ladet os inspirere af gennem specialet. Vi ønsker at problematisere, hvorvidt der kan blive tale om herredømmefri dialog i SKP-arbejdet, og om det overhovedet er et relevant kommunikativt ideal i denne sammenhæng? I det følgende ser vi på betingelserne for samtalen - før og efter FITs indtræden. Ved inddragelse af *Habermas* tanker om *den idealiserede samtale* (Outhwaite, 1997, s. 50) ønsker vi at se på, hvorvidt FIT styrker eller begrænser muligheden for, at der kan eksistere en idealiseret samtalsituation mellem borger og SKP.

Var der tale om en idealiseret samtale før FIT?

For at der kan blive tale om en *idealiseret samtalsituation* forudsætter det, i korte træk, muligheden for en uindskrænket dialog, hvor kun 'styrken ved det bedste argument hersker' (Outhwaite, 1997, s. 50). Dette indbefatter, at alle parter har lige adgang samt lige mulighed for at komme til orde og blive hørt (Nørager, 1985, s. 39). Forestillingen er en herredømmefri samtale mellem ligemænd, hvor målet er at opnå gensidig forståelse (Juul & Pedersen, 2012, s. 324). I den konkrete samtalsituation mellem borger og SKP, er der således tale om 'ideel samtale' i den forstand, at de på lige fod deltager i dialogen, for herved at opnå fælles forståelse.

Med afsæt heri, kan det være svært at konkludere, hvorvidt der før FITs indtræden i samarbejdet var tale om en sådan samtalsituation mellem borger og SKP. Idet vores empiri bygger på den aktuelle situation - med FIT som en integreret del - kan vi ikke opstille et fuldstændigt billede af, hvorvidt dette var tilfældet. På baggrund af analysen, får vi dog indtryk af at de forhold, borgerne fremhæver som væsentlige for oplevelsen af et godt samarbejde ikke har nogen direkte relation til FIT. Som omtalt, fremhæver alle borgerne det personlige element i samtalen med SKPen, som afgørende for at de føler sig hørt. De fortæller, at de oplever sig hørt, når samtalen har karakter af en almindelig og fri samtalsituation mellem to mennesker. Det at borgerne føler sig hørt og forstået af deres SKPere, ser ud til at hænge sammen med, måden hvorpå SKP-ordningen er struktureret. Som beskrevet, er der tale om en særlig støtteform, da ordningen indebærer en stor grad af fleksibilitet. SKPerne har stor frihed til selv at vælge, hvordan de bedst tilrettelægger støtten overfor de konkrete borgere – dette hvad angår aftaler omkring mødeformer og i forhold til indholdet i hvert møde. Det

så da også i analysen, at Salima sammenlignede sin SKP og sin tidligere kontaktperson på jobcentret og fremhævede SKPen, som mere lydhør. Det er set, at borgerne sætter stor pris på denne egenskab og føler sig hørt, når der er tid til at samtale om emner baseret på borgernes egne ønsker og behov. Med afsæt i dette, kunne det tyde på, at betingelser for en idealiseret samtale på mange måder allerede er til stede i relationen mellem borger og SKP - når man altså ikke forholder sig til FIT. Spørgsmålet er derfor, hvilken betydning FIT får for borgerens oplevelse af at føle sig hørt og forstået.

Begrænser eller styrker FIT betingelserne for en idealiseret samtalsituation?

For mere konkret at se på, hvordan FIT påvirker betingelserne for den idealiserede samtale, må man først forstå mere uddybende, hvad dette forudsætter. Den idealiserede samtale fordrer *kommunikativ handlen* – en interaktion mellem borger og SKP, der søger en indbyrdes forståelse om handlingssituationen for, at kunne koordinere deres handlinger i forståelsen med hinanden (Nørager, 1985, s. 84). Samtalen er således det styrende element, fordi denne samtidig bliver en (kommunikativ) handling - en form for talehandling. Når borger og SKP kommunikerer optimalt med hinanden, når de frem til fælles forståelse gennem sproget. For at dette kan lade sig gøre, må konkrete betingelser være opfyldt i samtalen; *sandhed, rigtighed, forståelighed og vederhæftighed* (Outhwaite, 1997, s. 50).

I det følgende inddrages løbende eksempler, fra analysen, for herigennem at reflektere over, hvordan FIT påvirker disse betingelser for den idealiserede samtalsituation.

Sandhed indbefatter, at det som fremføres i samtalen er sandt. Man kan kun tillægge en genstand et prædikat, hvis også enhver anden person også ville tillægge samme genstand det samme prædikat. Betingelsen for udsagns sandhed er altså alle andres potentielle anerkendelse (Outhwaite, 1997, s. 51). At opnå konsensus om 'sandheden om FIT' kan derfor kun lade sig gøre, hvis alle borgere og SKPere er enige om den forståelse, redskabet tillægges. Analysen viste, at der sommetider er diskrepans mellem, hvad der ses, som FITs formål. I de tilfælde hvor borger og SKP har en iboende forskellig og ikke-italet opfattelse af hensigten med FIT, kan samtalen allerede fra start have dårlige betingelser. Idet der ikke er konsensus omkring FIT, begrænses muligheden for at opnå en kommunikativ handlen altså.

Analysen viste, at Asif føler sig hørt, når der er tale om en ligeværdig dialog, hvor både han selv og hans SKP byder ind med erfaringer og personlige fortællinger i samtalen. Denne beskrivelse af samtalen stemmer godt overens med betingelserne for den idealiserede samtale. Asifs beskrivelse er dog baseret på hans generelle oplevelse af relationen til hans SKP.

I forhold til Janus sås det, at FIT blev genstand for en forhandling mellem Janus og hans SKP om, hvordan han skulle score eget psykiske velbefindende. I det øjeblik SKPen stiller spørgsmålstejn ved borgerens score eller ytring om eget velbefindende, bliver den idealiserede samtales krav til *rigtighed* udfordret. Ved *rigtighed* forstås, at det sagte er rigtigt, det vil sige, at der er normativ basis for ytringen (Outhwaite, 1997, s. 50). I dette tilfælde var FIT med til, at de sammen fik talt om, hvorvidt Janus nu også havde det så skidt, som han umiddelbart scorede. SKPen kom med input i samtalen – de argumenterede frem og tilbage - hvorved de til sidst, nåede til en fælles forståelse af hans velbefindende. Her virker det til, at FIT faktisk er med til at styrke betingelserne for, at den idealiserede samtalsituation kan finde sted, idet redskabet åbner for kommunikation mellem borger og SKP, således at begge får mulighed for at deltage i diskussionen og deres argumenter tæller lige meget (Juul & Pedersen, 2012, s. 325).

Kravet om at opnå konsensus gælder kun for *sandhed* og *rigtighed*. Kravet om *vederhæftighed* kan kun indfris i handlinger. I en samtale forankres *vederhæftighed* eller *uvederhæftighed* ikke, men afsløres ved handlingens konsistens eller inkonsistens (Outhwaite, 1997, s. 52). Hvorvidt en borger eller SKPs tale er pålidelig kan altså først ses efterfølgende, når vedkommende 'gør' eller 'ikke gør' det sagte. Som eksempel, ses det, at Janus i en samtale lover sin SKP at udføre en specifik opgave til næste gang – en opgave, som de i enighed har fundet frem til. Det vil dog først blive klart, om han overholder aftalen – og derved kravet om *vederhæftighed* - når de ses ved næste møde. I de tilfælde, hvor Janus ikke formår at leve op til det aftalte, handler det dog ikke om et bevidst valg, snarere skyldes det hans OCD-diagnose, som begrænser ham. Med dette for øje, kan det derfor synes urealistisk at tro, at der altid vil kunne blive tale om en idealiseret samtalsituation mellem borger og SKP, idet opfyldelsen heraf, i nogle tilfælde, kompliceres grundet borgernes komplekse problematikker. Med dette, bliver det igen relevant at huske på, hvad det er for en særlig målgruppe. Som beskrevet, er borgernes livssituationer komplekse, hvorfor det ikke altid er muligt at indgå aftaler, som man ville gøre det i almindelige samtalsituationer. Evnen til at gå ind i den kommunikative handling forudsætter også visse kognitive kapaciteter (Outhwaite, 1997, s. 62). Borgerne er præget af sociale problemer som, i større eller mindre grad, vil påvirke deres mulighed for at indgå i og leve op til præmisserne for den idealiserede samtale. Dette ville ideelt set kræve, at borgerne til hver en tid ville være i stand til at bidrage på lige fod med SKPen og tage lige dele ansvar for samtalen.

Kommunikationen præges af forskellig handlen

Når man taler om kommunikation mellem mennesker, skal man være opmærksom på, at der findes forskellige former for tale. Der skelnes mellem ægte kommunikativ brug af sproget, for at opnå fælles mål og forståelse, og så den strategiske eller resultatorienterede tale, der snylter på førnævnte og simulerer en kommunikativ orientering med det formål at opnå et skjult mål (Outhwaite, 1997, s. 56-57). Spørgsmålet er, hvordan FIT influerer på måden, hvorpå der kommunikeres i samtalen mellem borger og SKP?

Med udgangspunkt i samtalen mellem Susanne og hendes SKP ses det, under ANT-analysen, hvordan samtalen starter som ægte kommunikation; der opleves oprigtig og gensidig interesse mellem dem, samt enighed om indhold og mål i samtalen. Da FIT kommer frem, bliver samtalen en anden; SKPens tale bliver mere resultatorienteret, idet hendes mål er, at få Susanne til at deltage og gøre det muligt at anvende FIT. Man kan tale om målet som skjult i den forstand, at Susanne ikke forstår hensigten med FIT. Gældende for den idealiserede samtale er, at den fælles forståelse mellem parterne ikke blot kan stilles som et krav i samtalen, men skal gælde hvis situationen skal ses som vellykket (Outhwaite, 1997, s. 52). Susanne bliver ved med at sige; 'Hvad mener du?' og 'Det forstår jeg ikke', når hun skal afkrydse kategorierne. Den idealiserede samtales indbyggede præmis om *forståelighed*; at det, der ytres, er forståeligt (Outhwaite, 1997, s. 50) bliver derved ikke opfyldt i denne del af samtalen. Trods SKPens forsøg på forklaring, opnås der ikke fælles forståelse - kommunikationen om redskabet mislykkedes, hvorfor samtalsituationen omkring FIT, må ses, som ikke-vellykket. Det bemærkelsesværdige i denne sammenhæng er, hvor stor en forskel der er på den fælles forståelse mellem parterne før, og efter FIT kommer ind i samtalsituationen. Før FIT var der mere plads til det relationelle i samtalen, hvor der efter, bliver tale om en mere formel samtalsituation.

Da SKPens handlinger påvirkes af FITs indtræden i samtalen, kan det være relevant at have øje for forskellige handlingstyper (Outhwaite, 1997, s. 84). Den *formålsrationaliserede handlen* medfører handlinger, der er baseret på middel-formål rationaliteten (Outhwaite, 1997, s. 84). Som det fremgår i eksemplet med Susanne, kan SKPernes handlinger, med FIT som en del af samtalen, ses som formålsrationaliseret handlen, idet de har et klart formål i kontakten til borgerne. Målet for samtalen er, at fremme betingelserne for en bedring af borgerens situation, hvor midlet hertil er den konkrete støtte med FIT, som en integreret del heraf. Når FIT kommer ind i dialogen, kan denne ikke længere betragtes som herredømmefri, da FIT vil 'dømme' på borgerens udvikling, samt SKPens og borgerens samarbejde. Tanken bag en herredømmefri kommunikation kan også ses, som en

idealiseret forestilling om en situation, hvor der ingen handlingstvang er. Med FIT forstyrres dette, da redskabet jo netop fordrer handling. Formålet er at få borgeren til at reflektere over egen situation og medinddrage vedkommende i forhold til, hvordan SKP og borger i fællesskab skaber positiv handling for borgeren.

I eksemplet med Susanne, bliver kommunikationen mellem hende og SKPen mere på FITs præmisser og dets iboende mål (repræsenteret ved SKPen), hvorfor der ikke længere er tale om ægte kommunikation. Borgeren har ikke mulighed for at argumentere sig frem til indholdet i samtalen, idet FIT allerede har influeret på præmisserne fra start. Med FIT, som en del af samtalen, fordres altså en mere struktureret samtale, idet FIT sætter rammer for interaktionens samtaleemner – herved begrænses muligheden for den frie uidskrænkede dialog.

Det er dog ikke kun SKPernes handlinger, som i samtalen påvirkes af FIT. Det sås i analysen, at nogle borgere handlede strategisk i samtalen ved udfyldelse af relations-skemaet; de sagde én ting til SKPen og noterede en anden på skemaet. Ved *strategisk handlen* medinddrager aktøren den sandsynlige adfærd hos andre formålsorienterede aktører (Outhwaite, 1997, s. 84). En borger begrundede handlingen med ikke at ville risikere at gå bagom ryggen på SKPen - her handler borgeren altså ud fra, hvordan denne tror SKPen vil opfatte situationen. I nævnte eksempler, får FIT altså borgere og SKPere til at handle ud fra overbevisninger præget af andet, end ønsket om indbyrdes forståelse. Dette kan tyde på at betingelserne for, at der kan blive tale om en ren kommunikativ handlen mellem parterne ikke er ret gode, idet FIT optræder som en konkret barriere herfor.

Er den idealiserede samtale overhovedet realistisk?

Som det ses, påvirker FIT både handlinger og kommunikationen i en generel forstand. På den ene side, får man det indtryk, at FIT alene er ansvarlig for, at betingelserne for den idealiserede samtale ikke altid kan opfyldes i SKP-ordningen. På den anden side, kan dette også have med SKPernes funktion i sig selv at gøre. Det karakteristiske ved organisationsmedlemmers handlingsorienteringer er ikke i første række formålsrationalitet, men den omstændighed at alle handlinger falder ind under det organisatoriske medlemskabs betingelser - hvorfor SKPerne handler kommunikativt *med forbehold* (Outhwaite, 1997, s. 112). Ifølge dette, skal alle SKPernes handlinger ses i lyset af deres ansættelse, som repræsentanter for kommunen. Man må naturligvis formode, at SKPerne også handler efter egne og mere personlige ønsker om at opfylde og udfylde rollen, som SKP bedst muligt – men trods dette, ved de, at de kan vende tilbage til formelle regler, ikke kun i undtagelses - men også i rutinetilfælde (Outhwaite, 1997, s. 112). Ud fra dette, vil der altså aldrig kunne blive tale

om en idealiseret samtalsituation, idet SKPernes intentioner over for borgerne altid, i nogen grad, vil være betinget af systemets indlejrede mål for borgerne – dette uanset om FIT er en del af samarbejdet eller ej. Spørgsmålet er da også om den idealiserede samtale, mellem SKP og borger, reelt set er ønskværdig?

Som omtalt, er ligeværdighed i dialogen en forudsætning for, at man kan tale om en idealiseret og herredømmefri samtale. På den ene side, kan SKPerne søge at skabe ligeværdighed i den konkrete samtale, ved netop at anvende FIT, som en måde at åbne for en fælles dialog og fremme borgerens inddragelse. Samtalen mellem borger og SKP kan i mange tilfælde minde om en terapeutisk samtale, hvor SKPen søger at forstå borgerens perspektiver. Denne proces af 'selvrefleksion' hvorigennem patienten, eller her borgeren, bliver helbredt bygger i høj grad på argumenter (Nørager, 1985, s. 40), hvilket altså burde fremme den idealiserede samtale. Trods dette, er der alligevel ikke tale om ligeværd, da rollerne i forholdet mellem professionel og patient er asymmetriske og derved strider imod et af de grundlæggende krav til en idealiseret samtale (Nørager, 1985, s. 40). SKPerne er fra start overlegne i den forstand, at de på forhånd er givet en form for magt til at handle, qua deres funktion. Som netop omtalt, lægger de – trods friheden i deres arbejde - under for en organisation og dennes retningslinjer. Da borgeren optræder, som hjælpsøgende individ og SKPen, som den der skal hjælpe, vil der altid eksistere en grad af ulighed i relationen (Mik-Meyer & Järvinen, 2003, s. 15). Denne ulighed er dog, på sin vis, nødvendig, da borgeren har behov for en udefra kommende hjælp - eksempelvis i form af en SKP - som kan sætte borgeren i kontakt med relevante hjælpeforanstaltninger. Ud fra dette perspektiv, kan man - pudsigt nok - få indtryk af at den idealiserede samtalsituation, særligt forstået som ligeværdighed, faktisk ikke er ønskværdig eller mulig i relationen mellem socialt udsatte borgere og SKPere.

Afrunding

I forhold til at udlede, hvordan FIT påvirker muligheden for, at der kan eksistere en idealiseret samtale mellem borger og SKP, er vi bevidste om, at en sådan samtale sjældent vil kunne forekomme i ren form. Den idealiserede samtale er et billede på, hvordan den optimale samtale bør forløbe – dette forventes derfor ikke at kunne oversættes direkte, eller realiseres fuldt ud i praksis. Det ses da også, at der generelt aldrig har været tale om en samtale, som fuldstændigt vil kunne karakteriseres som ideel i denne forstand. Samtalen mellem borger og SKP har altid været præget af ikke-ligeværd, idet SKPen repræsenterer systemet - også før FIT - da dette er en grundlæggende

præmis for, at borgeren kan opleve sig hjulpet i mødet. Trods det, at den ideale samtale ikke er opnåelig, ser vi at det kan være givende at anskue idealet, som en målestok ud fra hvilken man kan vurdere, hvor vellykket samtalen mellem borger og SKP er. Denne målestok kan være med til at belyse, hvordan betingelserne for den idealiserede samtale i nogle tilfælde indskrænkes yderligere med FIT, idet redskabet gør uligheden i samtalen mere eksplicit og influerer negativt på parternes mulighed for at opnå indbyrdes forståelse. Med dette sagt, nærmer samtalen mellem SKP og borger sig dog alligevel mange gange den ideale samtalsituation, idet FIT ofte ikke har en særlig fremtrædende rolle i mødet.

Konklusion

Med indeværende speciale har vi ønsket, at undersøge FITs indtræden i SKP-ordningen ud fra følgende problemformulering:

Hvilken betydning har FIT-tilgangens dialogform for interaktionen mellem socialt udsatte borgere og støttekontaktpersoner – og hvilke styrker eller begrænsninger har tilgangen i forhold til at inddrage borgerne?

Udgangspunktet for vores interesse var en nysgerrighed i forhold til hvordan en formaliseret tilgang, som FIT, indvirker på samarbejdet mellem socialt udsatte borgere og SKPere. Med afsæt i vores viden om målgruppen og umiddelbare kendskab til FIT, arbejdede vi af ud fra forforståelser, som undervejs dannede udgangspunkt for en mere kritiske forholden til FIT i arbejdet med socialt udsatte borgere. Vi forfulgte således en kritisk præget undren, om hvorvidt en sådan tilgang er hensigtsmæssig, når omdrejningspunktet for SKP-ordningen er borgere i svært belastede livssituationer. SFIs evaluering er opstået ud fra København Kommunes ønske om at finde frem til dette, da der fra deres side var, og fortsat er, en forhåbning om, at tilgangen vil kunne forbedre borgernes livssituationer.

Netop grundet København Kommunes interesse i dette, undrer det os, at det i selve projektets udformning ikke er prioriteret at høre borgerne om deres oplevelser og erfaringer med tilgangen - trods de er genstand for arbejdet med FIT. Vores speciale har derfor anlagt en kvalitativ vinkel, da en sådan tilgang har kunnet bidrage til det manglende borgerperspektiv. Dette på en mere dybdegående og nuanceret måde - med blik for konteksten – end hvis man udelukkende havde efterspurgt borgerperspektivet kvantitativt.

På baggrund af vores undersøgelse kan vi udlede, at FIT i praksis sjældent optræder i sin oprindelige form, idet forskellige forhold betinger, at FIT nødvendigvis må tilpasses den enkelte borger. For os at se, er SKPens tilpasning af redskabet en uundgåelig præmis, såfremt redskabet skal kunne anvendes over for målgruppen af socialt udsatte borgere.

En årsag til at FIT må tilpasses, handler om, at FIT indgår og påvirker det fysiske møde mellem SKP og borger ret forskelligt, hvilket kommer frem gennem observationerne. Her ses det, at FIT kan virke forstyrrende for en ellers god dialog, da redskabets tekniske og formaliserede form kan virke fremmedgørende i samtalen. SKPen søger derfor at tilpasse redskabet på en måde, så det

forstyrrer mindst muligt - eksempelvis ved at anvende det sidst i samtalen. Samtidig ses det hvordan FIT, ind i mellem, kan åbne for dialog, hvis SKPen formår at handle på og ud fra FIT. Omvendt kan FIT også udgøre en ubetydelig del af samtalen, når det ikke tillægges opmærksomhed fra hverken borger eller SKP, hvorfor redskabet blot får karakter af et ligegyldigt formelt input – eller en form for tjekliste. Her bliver FIT ikke, som tiltænkt, omdrejningspunkt for en dialog, men snarere et element, som rutinemæssigt udføres. På trods af, at FIT kan have væsentligt betydning på nogle tidspunkter, fylder FIT overordnet set dog ikke så meget, som først antaget. Vi har således fået udvidet vores forståelse herom, idet vi fra start af havde en bekymring om, at redskabet ville influere på hele mødets forløb på en måde, som ville indskrænke dialogen og ændre præmisserne for SKP-ordningens i forvejen forståelsesorienterede kommunikation. Med dette sagt, kan FIT, som vist, stadig influere negativt i det tidsrum det anvendes.

En anden årsag til at FIT ikke optræder som tiltænkt er, at både borgere og SKPerne tillægger redskabet forskellig betydning og derfor fortolker FITs mening forskelligt.

Borgerens perspektiv på egen situation – som FIT fordrer – vil altid være præget af den fortolkning, som finder sted i interaktionen med SKPen og af, måden hvorpå vedkommende fortolker sig selv gennem FIT. Borgernes interaktion med SKPerne påvirker altså den mening, de tillægger FIT; i nogle tilfælde taler de sig frem til en fælles forståelse, i andre tilfælde har de ikke samme forståelse af elementer i redskabet. De formår ikke altid at italesætte dette, hvilket gør, at de ikke fortolker FIT ens og derved handler forskelligt over for redskabet. Det at borgerne finder forskellig mening med FIT, kan relateres til deres bagvedliggende subjektive forhold. Deres baggrund og problematikker har betydning for, hvordan redskabet opleves, og om det ses som en hjælp til at forstå og handle på egen situation og psykiske velbefindende, eller som genstand for frustration, da det kan skabe distance i forhold til de borgere, som er så belastede, at de slet ikke forstår meningen med FIT. For at FIT kan anvendes over for borgerne, må SKPerne altså søge at forstå, hvilken mening borgerne tillægger FIT for herved at kunne tilpasse redskabet ud fra en mere fælles forståelse. Vi har i denne sammenhæng fået udvidet vores forståelse af SKPens rolle – at det ikke i alle tilfælde er negativt, at SKPen er med til at fortolke borgerens perspektiv på egen situation. I nogle tilfælde kan det faktisk være en nødvendighed i forhold til at hjælpe borgeren til at forstå sin situation, så de i samarbejde kan pege på borgerens behov.

Med afsæt i vores ønske, om at undersøge nærmere om FIT reelt er med til at inddrage borgerne i højere grad, finder vi, at dette afhænger af den enkelte borger og dennes særlige situation, samt

SKPens håndtering af redskabet. Borgernes forskellige forudsætninger betyder, at nogle grundlæggende har bedre betingelser for at indgå i samtalen fra start. For at der kan blive tale om inddragelse af disse borgere, må SKPerne støtte borgerne i at mestre de rammer, som FIT skaber for muligheden for inddragelse - tilpasse redskabet til den enkelte borger. Det bliver op til den enkelte SKPs faglighed at vurdere, hvornår FIT er hensigtsmæssig i forhold til at fremme borgerinddragelsen, og hvornår det modsatte er tilfældet. At tilpasse redskabet kan i yderste konsekvens betyde, at det simpelthen ikke tages i anvendelse for at inddrage borgeren bedst muligt og på egne præmisser. Med dette sagt, kan SKPen risikere at fratage borgerne en potentiel mulighed for at opleve øget inddragelse, netop ved hjælp af FIT. Her må man være opmærksom på ikke at forhåndsbestemme borgerne, som for belastede til at deltage, men opretholde et blik for at borgerne kan besidde ressourcer, som ikke umiddelbart er synlige for SKPen – men måske kan blive det gennem FIT.

Affødt heraf kommer det frem, at FIT-redskabet hovedsageligt har fokus på borgernes dokumenterbare udvikling - vi ser dog, at det kan være svært at måle udvikling hos alle borgere. Udvikling kan forstås bredt og i forhold til målgruppen finder vi, at der snarere kan være tale om små succeser og et særligt behov for stabiliserende støtte, som redskabet ikke nødvendigvis formår at indfange. Igen bliver det vigtigt at påpege at redskabet altså må tilpasses til den enkelte borgers situation med et fokus på, hvad der kan forstås som udvikling.

Et andet forhold, som kan være svært at indfange ved brugen af FIT, er, hvordan det fremkomne er bestemt af, hvordan FITs elementer, særligt grafen, kan rykke ved borgernes selvopfattelse. Det kan virke negativt eller positivt selvforstærkende at se en graf med nedadgående eller opadgående kurve. Her bliver det svært at vide, om grafen kan aflæses, som udtryk for borgerens reelle udvikling eller i højere grad, som en konstruktion i forsøget på at finde sammenhæng i livssituationen. SKPens indblik bliver altså særlig vigtig i forhold til at forstå i hvilket lys den viden FIT frembringer, om borgernes udvikling, kan forstås.

For at vende tilbage til overordnede pointe, må FIT tilpasses. SKPerne må oversætte FIT til et redskab, som borgerne kan forholde sig til i mødet og videreformidle FITs resultater ud fra den enkelte SKPs indblik i konteksten omkring borgerens problematikker. Det kan få konsekvenser, hvis FIT eksempelvis medtages til et supervisors møde uden et fokus på dette. Nuancerne i FIT kan i disse situationer risikere, at forblive i interaktionen mellem borger og SKP, hvorved FITs ønske

om at inddrage borgeren og skabe målbare resultater, på baggrund af vedkommendes perspektiv, ikke bliver en realitet i alle tilfælde.

I et større perspektiv - når FIT bliver færdigevalueret og eventuelt udbredt på sigt - er det væsentligt at være opmærksom på at resultaterne, som fremkommer, er opstået på baggrund af SKPernes tilpasning af redskabet – og altså ikke på baggrund af anvendelsen af FIT i den rene tiltænkte form. Det kan på denne baggrund være svært at udtale sig om, hvad der kan ligge til grund for eventuelt positive resultater – om det er FIT som tilgang, eller de andre forhold, som spiller ind i SKP-ordningens virke. Med afsæt i dette, kan man derfor ikke anse resultaterne, som værende udtryk for en ensartet indsats, men snarere resultater, som bygger på forskellig håndtering af FIT.

På baggrund heraf, ser vi en risiko for, at evalueringen ikke giver et retvisende billede af, hvordan redskabet reelt er blevet tilpasset i mødet med målgruppen. Dette ser vi kan få negative konsekvenser for håndteringen af borgerne, hvis FIT udbredes i sin rene form og fremover indtænkes i arbejdet med socialt udsatte borgere. Med afsæt i vores kritiske undren, om hvorvidt anvendelsen af FIT giver mening over for målgruppen, bliver det således klart, at det er helt afgørende, at FIT ikke står alene i sin tekniske form. Altså må konteksten omkring evalueringen, såvel som konteksten omkring de enkelte borgers besvarelser, ikke negligeres, hvis tilgangen skal give mening.

Generelt er vi dog opmærksomme på at FIT hverken kan, eller skal være svaret på alt, når det gælder om at forstå og håndtere borgernes situationer. FIT er en del af SKP-ordningen og således kun et redskab, som udgør ét led i den samlede indsats. I denne forbindelse ser vi derfor at SKP-ordningen, med FIT som en del heraf, må bevare en vis grad af frihed og fleksibilitet, da borgernes livssituationer ikke kan omfavnes alene af et formaliseret redskab, som FIT.

Det er formodentligt ikke hensigten, at FIT skal stå alene, men dog stadig særlig vigtigt at understrege det problematiske i dette, idet redskabet tiltænkes anvendt over for nogle af de mest socialt udsatte borgere, som er dybt afhængige af den hjælp og støtte, de modtager af deres SKP.

FIT i et fremtidigt perspektiv

Overordnet viser konklusionen flere udfordringer ved at anvende FIT over for socialt udsatte borgere. Med dette sagt er FIT, som nævnt, ved at blive implementeret og derfor en fremtidig realitet i arbejdet med målgruppen. Derfor ser vi, at vi på baggrund af vores konklusioner kan pege på, hvad man fremtidigt bør være opmærksom på, når FIT anvendes.

Som udgangspunkt ser vi, at FIT ikke bør anvendes over for *alle* borgere, idet redskabets anvendelse kræver visse forudsætninger for de deltagende. Vi ser naturligvis ikke, at man fra start af skal udelukke borgere fra muligheden for at forbedre deres situation via FIT. Den enkelte SKP bør, via sin faglige viden og sit konkrete kendskab til borgernes livssituation, afgøre i hvert enkelt tilfælde, hvorvidt FIT vil bidrage hensigtsmæssigt til at øge borgerens perspektiv og samarbejdet mellem dem. Som erfaret, stiller det store krav til SKPerne; de må vurdere situationen ud fra et etisk og fagligt funderet grundlag, med borgerens bedste for øje. I de tilfælde, hvor FIT anvendes ser vi yderligere, at SKPerne må være i stand til at tilrettelægge redskabet med hensyntagen til den enkelte borgers behov, ressourcer og udfordringer – både i den overordnede anvendelse og konkret på dagen. Specialets konklusioner viser, at SKPerne allerede tager disse hensyn, hvorfor deres håndtering af FIT afviger fra den oprindelige hensigt. Vi ser netop, at denne håndtering af FIT, med fordel fremadrettet kan blive italesat som en legitim og nødvendig indlejret del af FIT-konceptet. Hvad angår FITs perspektiv på borgernes udvikling, ser vi det yderligere relevant, at forståelsesrammen omkring FIT udvides til at indebære en forståelse af udvikling i et bredt perspektiv – hvorved man kan se værdien i en stabiliserende støtte, som mange borgere kalder på.

Udover at påvirke forståelsen af FITs anvendelse ser vi, at man med fordel også kan ændre konkrete elementer i selve redskabet, så det i højere grad kan komplementere borgernes komplekse livssituationer. Redskabet i dets nuværende form, levner ikke plads til at notere og videreformidle oplysninger om konteksten for borgernes besvarelser, hvilket kan blive problematisk, hvis disse tages med videre til supervision og aflæses uafhængigt heraf. Vi ser derfor, at det vil være fordelagtigt at tilføje en notefunktion til redskabet, som kan hjælpe SKPerne med at huske årsager til borgernes besvarelser. Særligt i forbindelse med graffunktionen, er det relevant at kunne identificere, hvad der ligger til grund for grafens forløb. Dette vil samtidig kvalificere den i forvejen eksisterende supervision som - i vores optik - er et positivt element ved FIT, da SKPerne sammen kan reflektere på et mere nuanceret grundlag.

Litteratur

- Andersen, C. (1996). *Har jeg brug for dig - opsøgende arbejde i forhold til socialt udstødte*. København K: SUS Socialt Udviklingscenter.
- Antoft, R., & Salomonsen, H. H. (2007). *Det kvalitative casestudium - en introduktion til en forskningsstrategi*. Odense: Syddansk Universitetsforlag.
- Bech, M. (Februar 2015). Resultatbaseret styring. *KORA Tema*.
- Becker: Mercer, G., & Barnes, C. (2007). *Disability*. Oxford: Polity Press.
- Bengtsson, S., & Røgeskov, M. (2012). *Et liv i egen bolig - analyse af bostøtte til borgere med sindslidelse*. København: SFI - Det nationale forskningscenter for velfærd.
- Blumer, H. (1986). *Symbolic Interactionism - perspective and method*. Berkeley and Los Angeles: University of California Press.
- Bonfils, I. S., Kirkebæk, B., Olsen, L. & Tetler, S. (2013). *Handicapforståelser – Mellem teori, erfaring og virkelighed*". Akademisk Forlag.
- Bridge-It & Socialforvaltningen KK. (22. Juni 2016). *Min Vej*. Hentet fra Min Vej: <http://www.min-vej.dk/>
- Clausen, J. A., & Olesen, F. (2007). Aktør-netværksteori - en socioteknisk vej bagom selvfølgeligheder i klinikken. *Jordemoderforeningen*, nr. 9.
- Egholm, L. (2014). *Videnskabsteori - perspektiver på organisationer og samfund*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Ejler, N. (9. Maj 2016). *Jeg tager gerne et oprør med målingstyranniet i det offentlige*. Hentet fra Politiken: <http://politiken.dk/debat/kroniken/premium/ECE3196746/jeg-tager-gerne-et-opgoer-med-maalingstyranniet-i-det-offentlige/>
- Ejrnæs, M. (April 2015). Evidensbaseret, socialt arbejde. *Ceptra-striben - tidsskrift for evaluering i praksis*.
- Guldager, J., & Skytte, M. (2013). *Socialt arbejde - teorier og perspektiver*. København: Akademisk Forlag.
- Jacobsen, M. H., Kristiansen, S., & Prieur, A. (2005). *Liv, fortællinger, tekst - strejtoget i kvalitativ sociologi*. Aalborg: Aalborg Universitetsforlag.
- Jensen, B. S. (2014). *Inddragelse af udsatte børn og unge i socialt arbejde - reel inddragelse eller symbolsk retorik?* Aalborg Ø: Aalborg University Press.
- Juul, S., & Pedersen, K. B. (2012). *Samfundsvidenskabernes videnskabsteori - en indføring*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Järvinen, M., & Mik-Meyer, N. (2005). *Kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv - interview, observationer og dokumenter*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Kristensen, J. C. (2000). Marginalisering -en begrebsudredning. I J. E. Larsen, S. Lind, & I. H. Møller, *Kontinuitet og forandring*. København: Samfundslitteratur.
- Kristiansen, S., & Krogstrup, H. K. (1999). *Deltagende observation - introduktion til en forskningsmetodik*. København K: Hans Reitzels Forlag.

- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2009). *Interview; Introduktion til et håndværk*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Københavns Kommune. (24. Juni 2016). *Københavns Kommune*. Hentet fra Københavns Kommune: <http://www.kk.dk/artikel/sk%C3%A6ve-boliger>
- Latour, B. (1996). *Om aktør-netværksteori: nogle få afklaringer og mere end nogle få forviklinger*. *Philosophia* årg. 25 3-4.
- Latour, B. (2008). *En ny sociologi for et nyt samfund: Introduktion til aktør-netværk-teori*. København K: Akademisk Forlag.
- Launsø, L., & Rieper, O. (2005). *Forskningstyper og forskningsmetoder i samfundsforskning*. Nyt Nordisk Forlag Arnold Busk.
- Law, J., & Callon, M. (1997). After the Individual in Society. Lessons on collectivity from science. *Canadian Journal of Sociology*. Vol. 22, Issue 2. Harvard University Press.
- LFS, L. (Januar 2016). Måling med mening. *Landsforeningen For Socialpædagoger (LFS)*.
- Mik-Meyer, N., & Järvinen, M. (2003). *At skabe en klient - institutionelle identiteter i socialt arbejde*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Nørager, T. (1985). *System og livsverden - Jürgen Habermas konstruktion af det moderne*. Århus V: Forlaget ANIS.
- Outhwaite, W. (1997). *Habermas - en kritisk introduktion*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Pedersen, M., Klitmøller, J., & Nielsen, K. (2012). *Deltagerobservation - en metode til undersøgelse af psykologiske fænomener*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Retsinformation. (17. november 2015). Hentet fra Retsinformation: <https://www.retsinformation.dk/forms/r0710.aspx?id=175036>
- SFI. (2014). *Effekten af Feedback Informed Treatment i bostøtteindsatsen - et randomiseret kontrolleret forsøg*. København: SFI.
- Steen, J. J., & Munkøe, M. (2011). *Velfærd med et menneskeligt ansigt*. Frederiksberg C: Frydenlund.
- Thagaard, T. (2008). *Systematik og indlevelse - en indføring i kvalitativ metode*. København K: Akademisk Forlag.
- Vestergaard, M. (18. Februar 2016). *Spørgeskemaer giver bedre samtaler mellem læger og patienter*. Hentet fra Kræftens Bekæmpelse: <https://www.cancer.dk/nyheder/spoergeskemaer-giver-bedre-samtaler-mellem-laeger-og-patienter/>
- Villadsen, K. (2004). Socialt arbejde og subjektivering - Fra velfærdsplanlægning til postmoderne socialpolitik. *Psyke & Logos*, 2004, 25, 613-640.
- Winther, B., & Burhøi, P. (19. Marts 2016). *Vi er endt i et registreringshelvede*. Hentet fra Politiko: <http://www.politiko.dk/perspektiv/vi-er-endt-i-et-registreringshelvede>
- Østergaard, M. M., Iversen, K., & Andersen, V. N. (2016). *Review af resultatbaseret styring*. København K: KORA.

BILAG**Bilag 1: ORS-skema****Outcome Rating Scale (ORS)**

Navn _____ Alder (År): _____
ID# _____ Køn: M / K
Session # _____ Dato: _____

Når du ser tilbage på den tid, der er gået siden sidste samtale (inklusiv i dag), skal du vurdere, hvordan du har haft det på følgende områder af dit liv. En markering til venstre for midten markerer, at du har haft det dårligt, mens en markering til højre for midten markerer, at du har haft det godt.

Individuelt:

(Personligt velbefindende)

I-----I

Nære relationer:

(Familie, nære venner, osv.)

I-----I

Socialt:

(Arbejde, skole, bekendte)

I-----I

Generelt:

(Generel følelse af velbefindende)

I-----I

Institute for the Study of Therapeutic Change

www.talkingcure.com

© 2000, Scott D. Miller and Barry L. Duncan
Dansk oversættelse: Psykolog Susanne Bargmann

Bilag 2: SRS-skema**Session Rating Scale (SRS V.3.0)**

Navn _____ Alder (År): _____
ID# _____ Køn: M / K
Session # _____ Dato: _____

Du bedes vurdere dagens samtale, ved at sætte et mærke på hver af de fire linier. Du skal placere din vurdering tættest på den beskrivelse, som passer bedst på din oplevelse.

Jeg følte mig *ikke*
hørt, forstået og
respekteret.

Relation:

I-----I

Jeg følte mig hørt,
forstået og
respekteret.

Vi arbejdede *ikke*
med eller talte *ikke*
om det jeg gerne
ville arbejde med
og tale om.

Mål og emner:

I-----I

Vi arbejdede med
og talte om det jeg
gerne ville arbejde
med og tale om.

Terapeutens måde
at arbejde på passer
ikke til mig.

Tilgang eller metode:

I-----I

Terapeutens
måde at arbejde
på passer til mig.

Der manglede noget
i dagens session.

Generelt:

I-----I

Alt i alt var
dagens session
passende for
mig.

Institute for the Study of Therapeutic Change

www.talkingcure.com

© 2002, Scott D. Miller, Barry L. Duncan, & Lynn Johnson
Dansk oversættelse: Psykolog Susanne Bargmann

Bilag 3: Interviewguide**Interviewguide**

Formål med interview: Vi er to studerende, som er i gang med vores afsluttende opgave på studiet. Vores opgave handler om, hvilke erfaringer I borgere har med den hjælp, I modtager fra jeres støttekontaktperson.

Vi ønsker altså at få indblik i **jeres oplevelser og erfaringer** med at have en støttekontaktperson og det, at I på det seneste har medvirket i en tilgang kaldet FIT, som betyder, at I skal udfylde nogle skemaer på iPaden med jeres støttekontaktperson, når I mødes. Ved du, hvad jeg mener? (Om din trivsel på forskellige områder og om din relation/dit samarbejde med din støttekontaktperson)

Anonymitet: Jeg vil gerne bede om lov til at optage vores samtale. Du skal selvfølgelig vide, at du i vores opgave vil være anonym – ingen vil altså vide, at det er dig, som er kommet med disse udtalelser.

Faktuelle spørgsmål:

- Hvor gammel er du?
- Hvad lever du af – hvad er dit forsørgelsesgrundlag?
- Hvor længe har du boet her?

Tema 1: Indledende spørgsmål om at have en støttekontaktperson

- Hvor længe har du modtaget besøg af din støttekontaktperson?
- Hvor mange timer om ugen får du støtte?
- Har du haft andre støttekontaktpersoner?
- Modtager du andre former for professionel støtte? (Hjemmehjælp, ledsager, psykolog)

Nu vil jeg gå over til...

Tema 2: Erfaringer med støtten

- Hvad hjælper din støttekontaktperson dig med?
- Hvordan oplever du den hjælp du modtager? (Er der noget du ikke kan få hjælp til?)
- Er du glad for din støttekontaktperson? (Hvorfor/hvorfor ikke)
- Kan du fortælle om en situation/eller give et eksempel på, hvor du har følt dig hjulpet af din støttekontaktperson – eller en situation, hvor du har oplevet det modsatte?
- Hvornår skal du igen mødes med din støttekontaktperson – er det dig, der kontakter ham eller omvendt?

Fortsetter på næste side...

Nu vil jeg gå videre til at tale om FIT - her tænker jeg på det, du skal udfylde på iPaden om din egen trivsel og oplevelsen af samarbejdet med din støttekontaktperson.

Tema 3: FIT som en ny tilgang i støtten

- Hvordan oplevede du det første gang, X introducerede dig til FIT (Kan du huske, hvad du tænkte om at skulle give feedback på denne måde?)
- Hvorfor sagde du ja til at deltage i FIT-projektet?
- Hvad er formålet med, at du skal vurdere dig selv og samarbejdet på iPaden?
- Kan du beskrive, hvordan det foregår, når I udfylder skemaerne på iPaden? (Sidder I sammen og diskuterer spørgsmålene?)
- Bruger I FIT, hver gang I mødes? (Hvis nej, lytter din støttekontaktperson, hvis du ikke har lyst eller overskud til at udfylde skemaerne?)
- Har det gjort en forskel for din kontakt med din støttekontaktperson, at I er begyndt at anvende FIT? (Er I kommet mere på rette spor i forhold til, hvad du har brug for?)

Tema 4: Hvordan FIT påvirker mødet/dialogen med støttekontaktpersonen

- Jeg tænker, at det må være lidt svært at skulle forholde sig til relationen til sin støttekontaktperson og ens egne fremskridt – hvordan oplever du det?
- Synes du, at skemaerne giver plads til, at du kan tale om det, som betyder noget for dig?
- Lytter din støttekontaktperson til dine ønsker og behov? (Kan du fortælle om en situation..., noget du gerne vil have hjælp til ift. konkrete udfordringer...)
- Tænker du over, hvad din støttekontaktperson gerne vil have du svarer? (Kan det ikke være svært at score relationen, når han/hun sidder ved siden af?)
- Kan du huske en situation, hvor du har scoret højt eller lavt i relationen til din støttekontaktperson – og kan du huske hvorfor?
- Sker det, at I ikke er enige om, hvor der skal scores, og siger du, hvis du mener noget andet end din støttekontaktperson? (Snakker I om dette før eller efter, du vurderer dig selv på iPaden?)
- Er du blevet præsenteret for en graf over dit forløb med din støttekontaktperson – og hvordan oplevede du det? (Kunne du bruge det til noget? Talte I om, hvorfor den evt. svingede?)
- Oplever du, at den tid I bruger på FIT kunne bruges anderledes? (Hvis ja, hvordan så?)

Nå, nu tror jeg, at vi har været gennem det meste – vi har lige et par afrundende spørgsmål.

Afrunding

- Er der noget, du gerne vil have forbedret ift. kontakten med din støttekontaktperson?
- Hvordan har du oplevet det at deltage i dette interview?
- Er der andet, du har lyst til at fortælle, eller ikke føler du har fået sagt, så må du meget gerne fortælle mig det?

***Mange tak fordi du har taget dig tid til, og ønsket, at deltage i dette interview
– det sætter vi stor pris på!***