

Eksamensopgave

SOCIALRÅDGIVERUDDANNELSEN – 7. SEMESTER MODUL 13 – BACHELORPROJEKT

Navn:	Pernille Elisabeth Quist Hjortshøj		
Studienr.:	20133421	Studentmail:	Phjort13@student.aau.dk
Navn:			
Studienr.:		Studentmail:	
Navn:			
Studienr.:		Studentmail:	
Navn:			
Studienr.:		Studentmail:	
Navn:			
Studienr.:		Studentmail:	

Titel:	Børnesamtalen – Er det en udfordring at tale med børn?
Engelsk titel:	The Children Conversation – Is It A Challenge To Talk To Children?
Antal anslag:	119.860
Vejleder:	May-Britt Justesen
Gruppenr.:	83
Dato:	18. august 2017

Denne forside tæller ikke med i antal anslag!

Børnesamtalen

– Er det en udfordring at tale med børn?



(BährentzFrandsen, 2015)

Ved afslutningen af dette projekt ønsker jeg at takke mine informanter, som har brugt deres tid på at stille op til interviews.

"Denne opgave er udarbejdet af studerende på socialrådgiveruddannelsen ved Aalborg Universitet, som led i et uddannelsesforløb. Den foreligger urettet og ukommenteret fra socialrådgiveruddannelsens side og er således et udtryk for forfatterens egne synspunkter"

Abstract

This bachelor project is about the work of a social worker with vulnerable children. Which challenges do the involvement of children imply to the review for the social worker and what is the social worker's relations at the children conversation? This will be researched based upon the descriptions and theories by the Norwegian psychologist Haldor Øvreeide about "the good children conversation", the involvement of children, different types of conversations and factors in the conversation with children that is determined by age. This will similarly be researched based on the American politician Michael Lipsky's notion upon public service workers, because the public service workers is considered to be the final decision makers in the end of the implementation. As it is the social worker who is the key point in this project it will be from their point of view the research upon their challenges and dilemmas they experience in praxis when they have to involve the children in the review and host the children conversation. In the end it will be visible how the social workers is supported during the work in the children conversation.

Indhold

Indledning	6
Socialt arbejde	6
Lovgivning og reformer	7
Ankestyrelsens praksisundersøgelse	8
Høje sagstal	8
Praktikerfaring	9
Problemfelt	9
Problemformulering	10
Formål og afgrænsning	10
Design	11
Videnskabsteoretisk tilgang	11
Hermeneutik	12
Fænomenologi	13
Parentesreglen	13
Teorivalg	14
Perspektiver på socialt arbejde	14
Haldor Øvreeide	15
Den gode samtale	15
Barnet som subjekt eller objekt	16
Emotionel mestring	16
Tematisk mestring	17
Kommunikation ud fra barnets udvikling	17
Samtaletype	19
Michael Lipsky	20
Markarbejdere	20
Krydspres	20
Coping-strategier	21
Kritik af teori	23
Metodisk tilgang	23
Dataindsamling	24
Kvalitative interviews	24
Semistruktureret interview	24

Etiske overvejelser.....	25
Den abduktive tilgang	25
Primær empiri.....	26
Sekundær empiri.....	26
Databearbejdning.....	27
Interviewguide	27
Transskribering	28
Analysestrategi	28
Kritik af metode.....	30
Analyse	31
Præsentation af informanterne.....	31
”Den gode børnesamtale”	32
Betydningen af barnets perspektiv	34
Organisationens rammer – hjælp eller barriere?	36
Når børnesamtalen undlades	39
”Jeg er altså ikke følelseskold”	40
Når alder har en betydning	42
Konklusion.....	46
Perspektivering.....	48
Michel Foucault.....	48
Politiske, økonomiske og organisatoriske rammer.....	49
Sverigesmodellen	49
Litteraturliste	51

Indledning

”At forstå børn, at gøre noget for dem, at handle sammen med dem, at inddrage dem... bygger ofte på et børneperspektiv... der går ud fra børns oplevelser, tager børn alvorligt... ser børn som vigtige aktører i den proces, der handler om at få et godt liv” (Jørgensen P. S., 2013, s. 9).

Det danske samfund bevæger sig mod et rettighedssamfund, hvor borgere skal høres, når deres sag bliver behandlet. Dette indebærer, at samtaler med børn nu også er en integreret del af den offentlige omsorg. Under børnesamtalerne er det socialrådgiverens opgave at give barnet mulighed for at udtale sig og fortælle om sine oplevelser samtidig med, at socialrådgiveren skal skærme barnet, så dets situation ikke bliver forværret (Bo & Gehl, 2013, s. 269). Socialrådgiveren fungerer som myndighedsperson og skal træffe beslutninger for barnets og dets families nutid og fremtid. Disse beslutninger bliver bl.a. truffet på baggrund af det, barnet fortæller under børnesamtalen (Bo & Gehl, 2003, s. 293). Derfor er det utrolig vigtigt, at børnesamtalen bliver afholdt, så socialrådgiveren kan vurdere sagen ud fra barnets sandhed.

Socialt arbejde

Når der i Danmark tales om socialt arbejde, tales der også om helhedssynet. Helhedssynet som begreb fik for alvor status i Danmark i 1960'erne/1970'erne (Harder, 2012, s. 28). Ud fra det helhedsorienterede socialt arbejde ses det, at man ikke kan forstå det enkelte barns behov, ressourcer og problemer i sig selv. Det skal ses ud fra et helhedssyn, hvor barnets samlede livssituation forstås (Guldager, 2013, s. 17). Helhedssynet er tværfagligt eller flerfagligt, og målet er ikke, at man skal vide alt om barnet, men at man skal kende til barnets fysiske, psykiske, juridiske, socialpsykologiske og sociologiske forhold, for at forstå barnets oplevelser og handlinger (Guldager, 2013, s. 19). Når barnet skal ses ud fra helhedssynet, er det væsentligt at socialrådgiveren fordyber sig i dem, som barnet selv definerer som sin familie og tætte netværk, da de er barnets mest betydningsfulde relationer. Det er dog vigtigt, at rådgiveren formår at beskrive barnet alene og forældrene alene (Lisborg & Rask, 2013, s. 79-80). Barnet må ikke forstås uden sin familiemæssige kontekst, og familien må ikke ses uafhængigt af det samfund, den er en del af (Lisborg & Rask, 2013, s. 85).

Det kan være vanskeligt for børn at tale om alvorlige emner, specielt når det omhandler deres egne oplevelser. Derfor er det vigtigt for børnene, at kompetente voksne kan guide dem til at få

organiseret deres oplevelser til en konkret fortælling om et hændelsesforløbet. På den måde kan barnet sætte ord på sine oplevelser og blive klar til at bearbejde sine erfaringer. Hvis et barn ikke får talt om oplevelserne, kan det føre til, at barnet føler sig anderledes, hvilket kan resultere i social tilbagetrækning (Svendsen, 2016). Selvom det kan virke vanskeligt at tale med børn, er der en stigende interesse og forståelse for betydningen af, at udsatte børn taler om deres vanskelige livssituationer, og at de selv er med til at udvikle løsningsforslag (Øvreeide, 2013, s. 18). Børnesamtalen er en arbejdsmetode i det sociale arbejde, som benyttes for at tydeliggøre børneperspektiver i sagsbehandlingen. Her benyttes børnesamtalen bl.a. i anbringelsesforløb, men den benyttes også i børne- og familiesager om; sygdom hos barnet selv, søskende eller forældre, ved forældrekonflikter eller skilsmisse, ved flytning, eller når der på andre måder opstår forandringer hos barnet (Øvreeide, 2013, s. 18). Jeg vil beskæftige mig med børnesamtalen i forhold til disse mindre indgribende sager, og ikke børnesamtaler i forbindelse med anbringelser og andre yderst indgribende foranstaltninger.

Lovgivning og reformer

I forbindelse med udarbejdelsen og indførelsen af Anbringelsesreformen fra 2006 og Barnets Reform fra 2011, bliver der et større fokus på, at det enkelte udsatte barn skal inddrages i sit eget sagsforløb. På den måde bliver der større fokus på barnets rettigheder. I løbet af 1980'erne og 1990'erne udvikles der et paradigmeskift, som kaldes "Det nye børnesyn". Her ses barnet som en aktiv aktør. Barnet ses ikke længere blot som et objekt af forældres påvirkning og af sine opvækstforhold, det ses derimod som et individ, der påvirkes og uafhængigt har mulighed for at påvirke sin egen situation. På denne måde bliver barnet en aktiv aktør i sit eget liv (Rask, 2011, s. 52). Dette nye syn medfører, at det bliver relevant ikke blot at fokusere på opvækstbetingelser, men også på livsbetingelser for barnet. Dermed er det ikke kun forældrenes kompetence til at varetage barnets behov, der er vigtig for, hvordan det vil gå barnet. Fokus er nu også på, hvordan hverdagslivet er for barnet her-og-nu, og hvordan barnet selv mestrer livet (Rask, 2011, s. 53).

Barnets reform (Servicestyrrelsen, 2011, s. 19-40) medfører, at børn får forskellige rettigheder. Her ses bl.a. retten til at blive inddraget i egen sag og til at blive hørt i forbindelse med afgørelser. Samtidig resulterede reformen i nogle lovændringer, hvor bl.a. servicelovens formålsparagraf til kapitel 11, § 46, stk. 3, blev ændret. Her blev det indskrevet, at barnet skal hjælpes til at udforme sine egne synspunkter i alle faser. Målet er, at barnets synspunkter skal tillægges en passende vægt i

overensstemmelse med barnets alder og modenhed. På den måde har barnet ret til at blive hørt. Denne ret ses bl.a. i serviceloven § 48 om børnesamtalen, hvor et af målene er, at der bliver taget hensyn til barnets egen opfattelse af situationen. I Barnets reform nævnes flere undersøgelser bl.a. fra det daværende socialministerium, Ankestyrelsen og SFI, som i større eller mindre grad påpeger, at man kan inddrage børn langt bedre, end det hidtil er tilfældet.

Ankestyrelsens praksisundersøgelse

Det inddragende arbejde er en vigtig del af det sociale arbejde, og er med til at sikre, at sagen oplyses tilstrækkeligt. Dog ses det bl.a. i Ankestyrelsens praksisundersøgelse *”Inddragelse af børn og forældre i sager om frivillige foranstaltninger”* (Ankestyrelsen, 2011), at der er en række dilemmaer og udfordringer forbundet med børnesamtalen, hvilket nogle gange resulterer i, at børnesamtalen bliver undladt.

Ifølge Ankestyrelsens praksisundersøgelse tabel 6.1 (Ankestyrelsen, 2011, s. 52) fremgår det, at kommunerne afholder børnesamtaler med størstedelen af børn og unge i aldersgruppen 15-17 år, mens der også bliver afholdt børnesamtaler med de fleste af de 7-14-årige. Det ses dog, at der ikke bliver holdt mange børnesamtaler med de 4-6-årige, mens der slet ikke er afholdt en eneste samtale med børnene i aldersgruppen 0-3 år. I cirka halvdelen af de sager, hvor der ikke er afholdt børnesamtaler, vurderede kommunen, at det ikke kunne lade sig gøre at afholde samtalen. Her har de hyppigste årsager været barnets alder, handicap eller psykiske tilstand. I den anden halvdel findes der ingen vurdering af eller begrundelse for, hvorfor samtalen ikke er afholdt.

Høje sagstal

For første gang, siden Dansk Socialrådgiverforening indførte vejledende sagstal for socialrådgivere, tilbage i 2007, blev sagstallet for udsatte børn og unge i 2015 sat ned. Nu har hver socialrådgiver ansvaret for 25-35 børnesager, mens tallet tidligere var 30-45 sager. Dansk Socialrådgiverforenings næstformand Niels Christian Barkholt forklarer med, at kompleksiteten i sagerne er steget pga. flere krav i lovgivningen og kravet om it-understøttet sagsbehandling. De mange krav om dokumentation og beslutningsprocesserne i kommunerne kan ligeledes være ret tidskrævende. Dette betyder, at der samlet set stilles flere og helt andre krav til socialrådgiverne i dag, end der gjorde for blot fem år siden, hvorfor sagstallene skulle reguleres. Niels Christian Barkholt tilføjer, at høje sagstal hverken kan betale sig menneskeligt eller økonomisk; *”Hvis socialrådgiverne har mere tid til de enkelte*

sager, er det med til at sikre en håndholdt indsats og skabe mere kvalitet. Jo færre sager, jo tættere opfølgning i de enkelte sager” (Paulsen, Socialrådgiverne.dk, 2015). På den måde kan indsatsen hurtigere justeres eller stoppes, når det er nødvendigt. Ligeledes skulle det gerne blive lettere at overholde de forskellige tidsfrister. Det vil sige, at et lavere sagstal kan være medvirkende til at sikre et mere effektivt sagsarbejde (Paulsen, Socialrådgiverne.dk, 2015).

Praktikerfaring

Mit praktikforløb fandt sted i en kommunal børne- og familiegruppe. Her så jeg, hvilke store udfordringer, der kan være ved afholdelse af børnesamtaler. Rådgiverne på stedet fortalte om høje sagstal, det store tidspres, de arbejder under, den udfordring det er at afholde en god børnesamtale, og at de manglede redskaber til dette. Problematikken var særligt gældende ved børnesamtaler med de yngste børn. Under mit praktikforløb fik jeg selv mulighed for at afholde børnesamtaler med udsatte børn med forskellige aldre, og jeg erfarede, hvor svært det er. Jeg oplevede, hvordan jeg pludselig følte mig usikker på at bringe svære dilemmaer på banen, fordi jeg følte, at jeg skulle beskytte barnet, og ikke udsætte det for mere smerte.

Ud fra erfaringerne fra praktikken er min forforståelsen, at *det er svært for socialrådgiverne at afholde børnesamtaler, og at opgaven er svære, jo yngre barnet er.* Jeg tænker, dette bl.a. kan skyldes, at socialrådgiverne føler, at de dilemmaer, som samtalerne kan indeholde, er svære, og at relationen og kommunikationen med barnet i sig selv kan være svær. Desuden ses det, at rådgivere i en børne- og familieafdeling har mange opgaver og arbejder under et stort tidspres, hvor dagligdagen bl.a. er præget af dokumentationskrav, lovgivningskrav og store sagsstammer.

Problemfelt

Når der tales om socialt arbejde, er det inddragende arbejde er en utrolig vigtig faktor, da det medvirker til, at sagen oplyses tilstrækkeligt. Dette er også gældende, når det omhandler børne- og familiesager, hvor der bliver et større fokus på barnets rettigheder. De udsatte børn skal derfor inddrages i eget sagsforløb, da barnet er en aktiv aktør i sin egen sag, og barnet er en integreret del af den offentlige omsorg. Under børnesamtalerne stilles der store krav til socialrådgiveren. Rådgiveren skal være nærværende, faglig dygtig, aktiv lyttende og koordinerende. Det er, under samtalen, socialrådgiverens opgave at give barnet mulighed for at dele sine oplevelser, og på

samme tid skærme barnet, så dets situation ikke forværres. Det er vigtigt, at barnet ikke pålægges at tage beslutninger, som det ikke er modent nok til. Ligeledes er det essentielt, at socialrådgiveren arbejder helhedsorienteret, og at det er barnets samlede livssituation, der skal forstås og ikke blot barnets enkelte ressourcer og problemer.

Socialrådgivernes fortsat høje sagstal og børne- og familiesagernes stigende og komplicerede omfang medvirker til, at socialrådgiverne arbejder under et stort pres. Desuden finder mange børn det vanskeligt at tale med andre om deres problemer. Derfor er det en udfordring for rådgiverne at skabe et tillidsfuldt forhold til barnet. I den forbindelse er det vigtigt, at socialrådgiverne er bekendte med forskellige metoder at tale med børn, eftersom forskellige aldre kræver forskellige teknikker. Børn er vigtige og uundværlige spillere i deres eget sagsforløb, som kan komme med de vigtigste informationer for sagens forløb. Selvom det kan virke vanskeligt at tale med børn, er der en stigende interesse og forståelse for betydningen af, at udsatte børn taler om deres vanskelige livssituationer, og at de selv er med til at udvikle løsningsforslag. Børnesamtalen er en arbejds metode i det sociale arbejde, som benyttes for at tydeliggøre børneperspektiver i sagsbehandlingen. Jeg vil beskæftige mig med børnesamtalen i forhold til disse mindre indgribende sager, og ikke børnesamtaler i forbindelse med anbringelser og andre yderst indgribende foranstaltninger. Børn ønsker at blive lyttet til, blive inddraget i sager om deres eget liv, og de vil have informationer og medindflydelse på sagsgangen. Manglende børneinddragelse kan resultere i, at barnet mistrives. Hvilket fører mig til nedenstående problemformulering.

Problemformulering

Hvordan inddrager socialrådgiveren børn i sagsbehandlingen, og hvad er baggrunden for, at børnesamtalen undlades? Hvordan kan socialrådgiveren støttes i arbejdet med børnesamtalen?

Formål og afgrænsning

Formålet med projektet er at undersøge, hvilke faktorer der spiller ind i forhold til, at man som socialrådgiver finder det udfordrende at afholde børnesamtaler. Jeg vil ikke fokusere på, at det strider imod lovgivningen, at børnesamtalerne ikke afholdes. Jeg vil derimod bidrage til en større forståelse af, hvorfor nogle rådgivere fravælger at afholde børnesamtaler, og hvilke udfordringer der kan være medvirkende til, at børnesamtalerne bliver undladt. Samtidig vil jeg opnå en større

forståelse af, hvad socialrådgiverne selv mener, der kan hjælpe til at lette opgaven omkring børnesamtalen. Projektet tager udgangspunkt i Ankestyrelsens praksisundersøgelse fra 2011 om fokus på børn og unges inddragelse samt empiri fra kvalitative interviews med to socialrådgiveres oplevelser af ovenstående problemstillinger.

Jeg har afgrænset mig fra forskellige relevante aspekter i forhold til mit emnevalg. Jeg afgrænser mig fra at interviewe forældre og udsatte børn om deres beskrivelser af børnesamtaler, da mit hovedfokus er på socialrådgiverens udfordringer ved børnesamtalen. På baggrund af Ankestyrelsens praksisundersøgelse tager jeg udgangspunkt i børnesamtaler med børn i alderen 4-11 år, da det er her, børnesamtalen oftest bliver undladt på trods af barnets alder og modenhed. Jeg er opmærksom på, at der kan være store forskelle inden for den valgte aldersgruppe, da den er bred, men eftersom socialrådgivere i flere kommuners familieafdelinger ikke sidder med bestemte aldersgrupper, vælger jeg at fokusere på hele denne aldersgruppe.

Design

Videnskabsteoretisk tilgang

Projektets videnskabsteoretiske fundament er, i forbindelse med indsamling af empiri, baseret på brugen af kvalitativ metode. Ved brug af den kvalitative metode, er det muligt at vælge forskellige videnskabsteoretiske metoder til analysen. Min problemformulering efterspørger en fortolkning, hvor min forforståelse og socialfaglige viden bringes i spil, hvorfor en hermeneutisk tilgang er væsentlig. Her er man optaget af at forstå dele i forhold til helheder. For at empirien giver mening her, skal den fortolkes og forstås i forhold til en given kontekst (Jørgensen A. , 2016, s. 223-224). Gennem vekselvirkning mellem del og helhed er hermeneutikken i stand til at knytte de studerede fænomener til en bredere kontekst, som derved fremstår lige så objektive som de resultater, der opnås ved at undersøge isolerede faktorer sammenhæng. Denne vekselvirkende tolkningsproces kaldes også 'den hermeneutiske spiral' (Jørgensen A. , 2016, s. 225), da den hermeneutisk fortolkning, vil blive ved med at veksle mellem delene og helheden. Desuden vil jeg inddrage den fænomenologiske tilgang, da problemformuleringen efterspørger socialrådgivernes beskrivelser ud fra deres livsverden. Her bringes min forforståelse ikke i spil. Fænomenologien bygger på en antagelse om, at virkeligheden er, som folk opfatter den (Thagaard, 2015, s. 38).

Hermeneutik

Ordet hermeneutik betyder at forstå eller fortolke. Den hermeneutiske tilgang er relevant for projektet, idet den bygger på at fortolke og forstå dele i forhold til helheder. Dette drejer sig bl.a. om tekst, tale og handlinger, som alle er fænomener, der er lagt mening i. Hermeneutikken er dog også den teoretiske refleksion over forståelsens metode og betingelser (Jacobsen, Schnack, Wahlgren, & Madsen, 1999, s. 165). For hermeneutikeren gælder det, at meningen først kommer, når en fortolkning finder sted (Jørgensen A. , 2016, s. 223). Her lægges ligeledes vægt på, at den egentlige sandhed ikke findes, idet fænomenerne kan fortolkes på forskellige måder, eftersom delene kun kan forstås i den helhed, de ses i (Thagaard, 2015, s. 39).

Med hermeneutikken er man i stand til at fortolke og søge mening om en given tekst, som vil fremstå lige så objektivt, som de resultater, man opnår, når adskilte faktorer sammenhæng undersøges. Det er gennem denne vekselvirkning, at fænomenerne knyttes til en bredere sammenhæng, hvor man ser, at delen skal forstås ud fra helheden (Jørgensen A. , 2016, s. 225). For at opnå forståelse, skal man fortolke, og for at man kan fortolke, skal man bruge sin forforståelse, som man har fået gennem tidligere fortolkning. Denne vekselvirkning kaldes 'den hermeneutiske spiral', da delen er en forudsætning for at forstå helheden, og helheden er en forudsætning for at forstå delen. På den måde ses det, at søgning efter mening går igennem tolkning, og at man altid kan fortolke og analysere videre ud fra meningen, og dermed fortsætter processen (Jørgensen A. , 2016, s. 225).

I forhold til min problemformulering har jeg, inden min analyse, forforståelsen, at *socialrådgiverne i børne- og familieafdelingerne, der skal udføre børnesamtalerne, har meget travlt. Jeg tænker, at dette kan bevirke, at socialrådgiverne nogle gange fravælger at inddrage børnene i sagsforløbet og undlader børnesamtalerne.* Denne forforståelse kommer bl.a. på baggrund af tidligere nævnte praksiserfaring, hvor jeg så vigtigheden af, at socialrådgiverne er yderst strukturerede og kan bevare overblikket i deres arbejde. Min forforståelse bliver, sammen med min teoretiske viden, sat i spil i min interviewguide, og jeg forventer, at min forforståelse vil blive revideret i løbet af de kvalitative interviews, fordi jeg vil opnå et klarer indblik i socialrådgivernes egne oplevelser. Til at analysere mine interviews vil 'den hermeneutiske spiral' komme i brug, da jeg vil foretage en vekselvirkning mellem teori og informanternes fortællinger. På den måde er det mit mål af opnå en fuldstændig forståelse af min problemformulering.

Fænomenologi

Fænomenologi betyder læren om det, der viser sig. Her tages der afsæt i den subjektive oplevelse, og målet er at opnå en forståelse af en dybere mening for den enkeltes oplevelse (Thagaard, 2015, s. 38). I fænomenologien menes det, at virkeligheden er, som folk selv opfatter den, og det interessante er at, at interviewer skal se verden, som informanten oplever den (Thagaard, 2015, s. 38). Fænomenologerne mener ikke, det er nødvendigt at fortolke fænomenerne for at forstås, men at de kan beskrives og forstås ud fra, hvordan det enkelte menneske oplever dem. På samme måde menes det, at det enkelte menneskes oplevelser af et aktuelt fænomen er sandt, eftersom vedkommendes handlinger er baseret herpå (Jørgensen A. , 2016, s. 227-228).

Fænomenologien har en hierarkisk opbygning, hvori alle teoretisk videnskabelige udsagn skal kunne placeres. I dette hierarki udgør de basale menneskelige erfaringer det grundliggende niveau, mens den menneskelige livsverden fungerer som grundlaget for den teoretiske aktivitet i videnskaberne (Jacobsen, Schnack, Wahlgren, & Madsen, 1999, s. 160-161). Det metodologiske regelsæt bruges oftest ved kvalitative undersøgelser, da det medvirker til at sikre et åben og fordomsfri interview, hvor forskerens egne forforståelser og fordomme tilsidesættes (Jacobsen, Schnack, Wahlgren, & Madsen, 1999, s. 162). I forhold til min problemformulering, er det i mine interviews yderst vigtigt, at jeg forholder mig fænomenologisk, så det er informanternes egne forforståelser og erfaringer, som beskrives, og at disse beskrivelser ikke er påvirket af mine forforståelser.

Parentesreglen

Fænomenologien opererer med tre regler, som sammen udgør den metodiske kerne i den videnskabsteoretiske fænomenologi. Det drejer sig om 'parentesreglen', hvor man skal sætte sin forforståelse i parentes og se bort fra al teoretisk viden. 'Beskrivelsesreglen' hvor der fokuseres på at beskrive så korrekt og detaljeret som muligt, og ikke på at forklare. Sidst er 'ligeværdighedsreglen' hvor man skal behandle alle udtalelser og iagttagelser med lige stor betydning og undlade at prioritere blandt dem (Jacobsen, Schnack, Wahlgren, & Madsen, 1999, s. 162-164).

I forhold til mit projekt er det relevant at inddrage parentesreglen, da man imidlertid skal sætte parentes om alt det, man mener at vide om fænomenet, der skal undersøges. Som interviewer skal man frigøre sig af sine eventuelle fordomme, forforståelser og teoretisk viden, og vente med at fortolke. Dette skal medvirke til, at forskeren oplever mere umiddelbart (Jacobsen, Schnack, Wahlgren, & Madsen, 1999, s. 162-163). Jeg vil derfor benytte parentesreglen i forbindelse med mine kvalitative interviews pga. min forforståelse og teoretiske viden om interviewets emne. Jeg sætter min viden og forforståelse i parentes, så jeg ikke lader dette have betydning for mine interviews. Eftersom det er informanternes egne erfaringer og beskrivelser, der er vigtige for mit projekt, og derfor må deres svar og perspektiver ikke være påvirkede af mine forforståelser.

Teorivalg

Den teoretiske tilgang til projektet, er en kombination af forskellige teoretikere. Jeg beskriver først det valgte perspektiv på det sociale arbejde, hvorefter jeg anvender teorier beskrevet af Haldor Øvreeide i "At tale med børn". Han beskriver udfordringer og dilemmaer, der har betydning for udførelsen af en børnesamtale, til at understøtte og fortolke socialrådgivernes oplevelser med selve børnesamtalen. Til at belyse og analysere socialrådgivernes plads i organisationerne vil jeg inddrage Michael Lipskys teorier om markarbejdere fra bogen "Street-Level Bureaucracy – Dilemmas of the Individual in Public Service".

Perspektiver på socialt arbejde

Der findes flere forskellige perspektiver på det sociale arbejde, som hver især leverer forskellige værdier og menneskesyn på individets sociale problemer. Det er vigtigt for projektets udformning, at det fastlægges, hvilket af de dem perspektiver, der anvendes; psykodynamisk, interaktionistisk, læringsteoretisk, konfliktteoretisk og systemteoretisk, da de bidrager med forskellig teori og metode til løsning af sociale problemer.

Eftersom dette projekts formål er at belyse socialrådgivernes personlige oplevelser med arbejdet med børnesamtaler, vil jeg benytte det interaktionistiske perspektiv, hvor samspillet mellem mennesker, tolkninger og forståelser er det væsentligste (Hutchinsen & Oltedal, 2006, s. 89). Det er essentielt i det dette perspektiv, at når det enkelte individ definerer en situation som reel, så har dette nogle virkelige konsekvenser, selvom disse situationsdefinitioner kan være forkerte.

(Hutchinsen & Olteidal, 2006, s. 91). Situationsdefinitioner er essentielle for hvordan interaktionen mellem borger og socialrådgiver bliver, og kommunikationen kan blive ødelagt, hvis parterne kun tager udgangspunkt i egen situationsdefinition. Det er derfor vigtigt, at de kommer på bølgelængde og opnår en fælles situationsdefinition (Hutchinsen & Olteidal, 2006, s. 92).

Haldor Øvreeide

Den norske psykolog Haldor Øvreeide (Øvreeide) er specialist i klinisk psykologi, har mere end 25 års erfaring med arbejdet med børne- og familiesager og driver i dag Institut for Familie- og Relationsudvikling, som tilbyder psykologisk behandling af børn og voksne. Øvreeide har skrevet bogen ”At tale med børn”, som anvendes i projektet. Her beskrives bl.a. hvad der udgør en god børnesamtale, børneinddragelse, forskellige samtaleformer, og hvilke faktorer der er i spil, når man taler med børn i forskellige aldre. Dette er medvirkende til at klarlægge de kompetencer socialrådgiverne skal tilegne sig for at fuldføre en børnesamtale.

Den gode samtale

Øvreeide beskriver en god samtale som en levende proces, hvor den almenmenneskelige evne til at indgå i sammenspil med andre udfoldes. Dette er en evne, vi alle grundlæggende besidder. Denne evne er altid tilgængelig som et potentiale i os, og det er dette potentiale, socialrådgiveren skal finde frem hos barnet under børnesamtalen, samtidig med at rådgiveren skal tage sit eget potentiale i brug (Øvreeide, 2013, s. 17).

En samtale er et møde mellem minimum to personer med hver sine forventninger og loyalitetsforhold, hvor de hver især bringer følelser, erfaringer og behov ind i samtalen (Øvreeide, 2013, s. 17). Det betyder, at vi mennesker har udviklet nogle indre sociale arbejdsmodeller, som er med til at påvirke vores kontakt med andre mennesker. Ifølge Øvreeide er det en forudsætning for at få en samtale til at fungere med et barn i en utryk situation, at den voksne har en bred forståelse af barnet i mødet. Denne forståelse baseres på barnets erfaringer og perspektiv (Øvreeide, 2013, s. 17-18). Når der tales om samtale med børn medfører dette tre særlige resultater:

1. Det er nemmere for barnet at bære delte følelser og erfaringer. Barnet bruger derfor mindre energi på den svære situation og opnår dermed opmærksomhed til andre udviklingsområder.
2. Dialog medfører, at der skabes kontakt mellem det kognitive og det affektive system hos barnet, hvilket har stor betydning for barnets adfærd og koncentration.

3. Der skabes fortællinger om barnets erfaringer, som barnet bedre kan leve med, da de er udviklet i sammenspil med en voksen (Øvreeide, 2013, s. 18-19).

Barnet som subjekt eller objekt

Når socialrådgiveren arbejder med et barn i en børne- og familiesag, ser rådgiveren både barnet som et objekt og som et subjekt. Som objekt er studeres barnet på afstand, mens det som subjekt indgår i et samspil med rådgiveren, hvor barnet involveres. De organisatoriske rammer, i form af de formelle beslutningssystemer i sundhedssektoren og kravene til retssikkerheden, som foreligger socialrådgiveren, er medvirkende til, at barnet betragtes som et objekt, idet der organisatorisk er opstillet rammer for, hvad der skal undersøges. Det er derfor afgørende at rådgiveren, der træffer beslutningerne, er opmærksom på dette og fagligt kan distancere sig fra det objektive syn (Øvreeide, 2013, s. 32). Denne distance er ligeledes vigtig, da emotionelle reaktioner ellers kan komme til at styre tilrettelæggelsen af, sagens rammer. På den måde kan rådgiveren komme til udelukkende at handle fagligt, hvilket skaber en risiko for, at barnets behov ikke ses, og at der ikke handles efter barnets bedste. Rådgiveren skal derimod være opmærksom på også at være empatisk og lade barnet komme tæt på sig. Balancen mellem nærhed og distance er derfor vigtig. (Øvreeide, 2013, s. 32-33).

Det er vigtigt, at inddrage barnet i børnesagerne, eftersom det er barnet, det drejer sig om. Øvreeide forklarer: *"I forbindelse med en børne- og familiesag er barnet selv ofte en vigtig informationskilde, men det er en kilde, som man ofte er usikker overfor og derfor tit undlader at benytte sig af... Man kan være bange for at 'rippe op' i de følelser, der er knyttet til barnets erfaringer, som man ikke ved, hvordan man skal håndtere... Resultatet bliver, at der overhovedet ikke føres en samtale med barnet om dets centrale erfaringer"* (Øvreeide, 2013, s. 35). Når der tales med børn, sker det nemt, at den voksne får bekræftet sine egne hypoteser om barnets situation. Dette sker, fordi barnet agerer ud fra sin tilpasningsposition, hvor barnet nemt kommer til at svare til den voksnes forventninger, i stedet for at svare ud fra sine egne oplevelser (Øvreeide, 2013, s. 43). Det er essentielt, at rådgiveren er opmærksom på, og prøver at forhindre, denne reaktion.

Emotionel mestring

Børn, som befinder sig i svære livssituationer, er ofte i en underskudsposition og har behov for ekstra omsorg, nærvær og information. De kan indirekte reagere ved at give udtryk for deres

udækkede behov gennem overinvolvering ved kontakter eller ved at undvige kontakt. Dette kan resultere i, at folk omkring børnene bliver negative og får antipati (Øvreeide, 2013, s. 66). At finde en egnet emotionel distance, der passer til barnets aktuelle situation kan være svært for den professionelle. Både pga. barnets behov i den specifikke situation, men også pga. vores egne emotionelle reaktioner og opfattelser af barnet i situationen. Det er derfor essentielt, at rådgiveren er i kontakt med, og registrerer, sine egne følelser og følelsesmæssige reaktion på barnets situation. På den måde kan der stadig etableres og opretholdes en kontakt med det usikre barn (Øvreeide, 2013, s. 66-67).

Det er ligeledes essentielt at huske, at det først og fremmest er gennem emotionelle nonverbale udtryk, at rådgiveren viser barnet, at det og dets oplevelse bliver anerkendt og respekteret (Øvreeide, 2013, s. 69-70). Øvreeide mener, at socialrådgiverne hurtigt får lukket af for mange velmente forsøg på at tale med børn, fordi rådgiverne reagerer på barnet ud fra egne følelsesmæssige reaktioner og ikke ud fra, hvordan barnet selv præsenterer sin reaktion. Dette sker med en intention om at støtte barnet, hvilket ikke er tilstrækkeligt (Øvreeide, 2013, s. 73).

Tematisk mestring

Socialrådgiverne kan have begrænsede opfattelser af, hvilke temaer, der er relevante at tale med et barn om. Nogle gange er temaer, socialrådgiveren ikke havde tænkt på, de mest væsentlige for barnet. Når Øvreeide taler om tematisk mestring, taler han om at forstå og have et realistisk overblik over den givne situation og de temaer, som knytter sig hertil. Det understreger også vigtigheden af, at rådgiveren har et godt kendskab til emnet og dets temaer, så barnets usikkerhed ikke forstørres (Øvreeide, 2013, s. 73). Børn ser ofte de voksne som dem, der kan og ved, og børnene ser derfor ofte de voksnes spørgsmål som en prøvelse, da det er underforstået for barnet, at 'den voksne kender svaret'. Derfor har barnet behov for en voksen, som kan beskrive og fortolke barnets situation, så barnet på denne måde kan genkende sig selv i det, der beskrives. Her er det den voksnes opgave at balancere mellem at hjælpe barnet med at genkende sig selv og autoritært at tillægge barnet erfaringer, der er autentiske med barnets egne erfaringer (Øvreeide, 2013, s. 74).

Kommunikation ud fra barnets udvikling

I kommunikationen med børn er det essentielt, at alle børn har behov for konkret kommunikation fra den voksnes side. Nogle børn søger selv den påkrævede information, mens andre reagerer på et

mere barnligt niveau, end hvad de normalt mestrer. Det er samtidig vigtigt at huske, at udsatte børn, som har været udsat for omsorgssvigt og kommunikationsproblemer, ofte har en forværret begrebsforståelse, idet barnets omgivelser ikke har været tilstrækkeligt stimulerende, og barnet ikke er støttet til en kognitiv udforskning af verden (Øvreeide, 2013, s. 147-148). Øvreeide opstiller forskellige kommunikative forudsætninger i forhold til barnets alder, hvor generelle træk og fænomener, som oftest forekommer ved de forskellige alderstrin, er forklaret. Øvreeides inddelingen sker i følgende aldersgrupper; 'fra spædbarnsalderen til halvandet år', 'halvandet til fire år', 'fire til otte år', 'otte til tolv år' og 'tolv år og opefter'. Eftersom min problemformulering efterspørger forholdet til børnesamtalen med de 4-11-årige, er det alderskategoriseringer 'fire til otte år' og 'otte til tolv år', jeg fokuserer på.

Fire til otte år

Barnet begynder fra tre årsalderen at forstå og undre sig over konsekvenser og sammenhænge, og barnet begynder at stille spørgsmål til, hvorfor noget gik sådan i stedet for sådan. Barnet vil dog ofte stille sig tilfreds med den forklaring, det får. I femårsalderen begynder barnet at inddrage moralske overvejelser i sine tanker, og følelserne, som knytter sig til barnets moralske spørgsmål, får indflydelse på barnets adfærd. Dette skyldes, at barnet kognitivt kan drage sammenligninger af mere logisk karakter om konkrete forhold (Øvreeide, 2013, s. 178).

I denne alder begynder barnet at udvikle et sandhedsbegreb, og barnet behersker omkring 8 årsalderen de fleste grundlæggende logiske og rationelle begreber i en konkret sammenhæng, dog har barnet ofte et mangelfuldt tidsbegreb. Dette medfører, at barnet nu begynder at kunne forklare sine oplevelser mere sammenhængende, men ikke altid kan skelne, hvornår tingene er sket. Derfor er det svært for barnet at skelne tingene fra hinanden. Små detaljer i barnets fortællinger viger så småt pladsen for mere præcise og logiske begreber, som er med til at strukturere og regulere følelser og handlinger. Frem til skolealderen har barnet fortsat behov for at benytte aktiviteter med et præg af leg for at kunne fortælle detaljeret og at indarbejde ny information. Hvis der i denne periode går mere end et år, inden barnet fortæller om sine oplevelser, er der risiko for, at det rent kognitivt bliver vanskeligt for barnet at dele disse oplevelser detaljeret, idet barnets kognitive udvikling går meget hurtig (Øvreeide, 2013, s. 159-160).

Omkring skolealderen begynder barnet at udvikle en regeletik, og barnet vil nu opfatte handlinger som rigtige eller forkerte ud fra de regler, barnet har lært. Barnet ser disse regler som absolutte og tænker, at de ikke kan ændres på. Denne regelmoral kan give barnet skyldfølelse, da barnet kan føle sig fanget i sine erfaringer, hvor barnet tror, det vil få skylden, selvom en voksen ikke vil opfatte situationen på samme måde. I mødet med barnet er det derfor vigtigt, at rådgiveren forstår og møder barnets forestillinger om det moralske perspektiv, da barnet ellers kan føle sig afvist. Det er samtidig vigtigt, at socialrådgiveren er opmærksom på, at børn i denne alder, vil føle, at de har gjort noget forkert, hvis de er involveret i en situation, uanset om barnets handling er frivillig, tvang eller ved hjælp af manipulation. Hvis rådgiveren siger noget andet, strider det imod barnets logik og oplevelse. Barnets følelse af at være medskyldig kan ikke benægtes af rådgiveren, da det vil være det samme som at benægte barnets oplevelse. Dog kan ansvaret for, at situationen udviklede sig, lægges hos den voksne (Øvreeide, 2013, s. 160-162).

Otte til tolv år

Barnet kan i denne alder nemmere skelne mellem oplevet virkelighed og oplevelser, der er styret af ønsker. Barnet begynder at forstå, at moral kan være til forhandling, i forhold til hvad der egner sig bedst for at nå de gode sociale mål. Hvis en voksen og et barn laver noget socialt uacceptabelt, vil det dog stadig indebære, at barnet vil få en følelse af skam, også selvom det er den voksne, som tager initiativet og har ansvaret for situationen. Ligeledes kan barnet opnå skyldfølelse, hvis det nysgerrigt har opsøgt en social uacceptabel situation, selvom handlingerne bliver udført af andre (Øvreeide, 2013, s. 162). De fleste børn kan tænke hypotetisk i slutningen af denne periode. Det betyder, at barnet kan tænke på mulige alternativer, som logisk kan sammenholdes. Barnet kan ligeledes behandle planer og forudsigelser intellektuelt, uden der skal være en direkte tilknytning til noget reelt (Øvreeide, 2013, s. 163).

Samtaletype

Socialrådgiveren skal, ifølge Øvreeide, være bevidst om, hvilke slags samtaler, der afholdes; informerende, støttende, undersøgende eller bearbejdende. Dette er med til at klarlægge, hvordan samtalen tilrettelægges, og hvilke dilemmaer den skal indeholde (Øvreeide, 2013, s. 201-209). Med en informerende og støttende samtale forsøger rådgiveren at afdække barnets behov på lang sigt, og barnet informeres om, hvordan disse behov kan afdækkes (Øvreeide, 2013, s. 209). Ved undersøgende og afdækkende samtaler skal rådgiver få de informationer, der er behov for, for at der

kan vurderes og træffes beslutninger om videre forløb. Det ses ofte i forbindelse med underretninger, hvor det er vigtigt, at barnet bliver inddraget, da det besidder væsentlige oplysninger om sit eget liv. Barnets viden må ikke undervurderes, og samtalen skal gennemføres med respekt for barnet (Øvreeide, 2013, s. 210).

Michael Lipsky

Projektet fokuserer på socialrådgiverne og deres måder at arbejde på, hvorfor jeg vil anvende den amerikanske politolog Michael Lipskys (Lipsky) begreb om markarbejdere og coping-strategier, som beskrives i bogen ”Street-Level Bureaucracy – Dilemmas of the Individual in Public Service” (Lipsky, 2010, s. xi-xii) fra 1980 og i artiklen ”Indbydelse til dans omkring markarbejderadfærdsbegrebet” af Vibeke Lehmann Nielsen i festskriftet ”Når politik bliver til virkelighed” til professor Søren Winther (Nielsen, 2007).

Markarbejdere

“Public service workers who interact with citizens in the course of their jobs, and who have substantial discretion in the execution of their work” (Lipsky, 2010, s. 3), lyder Lipskys definition af markarbejdere. Definitionen beskriver de offentligt ansatte, som har direkte kontakt med borgerne, eks. lærer, politi, sygeplejersker og socialrådgivere, som alle leverer en service, fra det offentlige, med betydning for borgerens liv. Det er disse markarbejdere, som i sidste ende afleverer den offentlige service til borgerne (Nielsen, 2007, s. 151). Ifølge Lipsky er markarbejderne de virkelige beslutningstagere, eftersom de er sidste led i implementeringsprocessen; de afleverer politikken til borgeren, og de besidder ligeledes retten til at foretage skøn ud fra lovgivningens rammer (Winter & Nielsen, 2008, s. 103-104). Hvorfor lederne er afhængige af, hvordan markarbejderne udfører deres arbejde.

Krydspres

Markarbejdernes fornemmeste opgave er at yde den offentlige service til borgerne. For at gøre dette må de hele tiden forholde sig til tvetydige målsætninger, krav og forventninger fra bl.a. lovgivningen, administrationen, borgeren og sig selv, hvilket kan medføre, at markarbejderne føler et krydspres (Winter & Nielsen, 2008, s. 129). Lipsky inddeler markarbejdernes konfliktende udfordringer i tre forskellige grupper; ’klientcentrerede mål konflikter med socialt forudbestemte mål’ eks. lovgivning, ’klientcentrerede mål konflikter med organisationsorienterede mål’, og ’når

der er modstridende forventninger til markarbejdernes mål' (Lipsky, 2010, s. 41). Disse mål er meget ambitiøse og svære at nå, hvilket kan medføre yderligere konflikter (Lipsky, 2010, s. 41). Dette kan bevirke, at markarbejderne føler sig i krydspres.

Krydspreset gør, ifølge Lipsky, at markarbejderne har svært ved at behandle alle sager individuelt, idet administrationen forsøger at behandle alle ens gennem faste normer. Lipsky fremhæver, at det forventes, at markarbejderne er åbne for at se muligheder for borgeren. På den ene side ses den fastlagte politiske tilgang, mens markarbejderne på den anden side skal improvisere og være lydhør overfor borgerne. Dette medfører krydspres (Lipsky, 2010, s. xii).

Coping-strategier

Til håndtering af deres vanskelige og tvetydige job, udvikler markarbejderne coping-strategier. Denne udvikling forstås ved at studere markarbejdernes adfærd, arbejdsbetingelser og rutiner. Der ses altså ikke kun på den endelige beslutning men på alle markarbejderens vilkår op til, at den endelige beslutning træffes. Her ses de coping-strategier, som markarbejderne opbygger, for at følge med arbejdsopgaverne (Lipsky, 2010, s. 82-86). Lipsky mener, at markarbejdernes anvendelse af coping-strategier kan medføre, at implementeringen af lovgivningen kommer til at afvige fra sine oprindelige intentioner (Winter & Nielsen, 2008, s. 127). Markarbejderne anvender coping-strategier som, en form for afværgemekanisme ift. det førnævnte krydspres. Krydspreset indebærer, at markarbejderne hele tiden oplever krav og forventninger til deres arbejde, som de ikke kan indfri, hvilket kan medføre, at markarbejderne får en kronisk følelse af utilstrækkelighed (Winter & Nielsen, 2008, s. 129). Det er denne følelse, markarbejderne forsøger at undgå ved at benytte sig af coping-strategierne.

Lipsky inddeler coping-strategierne i fire kategorier. Første kategori består af adfærdsmekanismer, som medfører, at efterspørgslen på servicen, som markarbejderen tilbyder, mindskes. Dette opnås ved, at markarbejderen skaber lange ventetider, begrænser informationer om tilgængelige muligheder, begrænser muligheden for kontakt, eller at markarbejderen risikerer, at stigmatisere borgeren (Nielsen, 2007, s. 153-154). Anden kategori omhandler de mekanismer, som resulterer i rationering af service. Rationeringen sker bl.a., når markarbejderen fokuserer på bestemte behov eller specifikke opgaver hos borgeren samt gennem prioritering eller "creaming", hvor markarbejderen kan inddele og favorisere sager efter egne subjektive vurderinger (Nielsen, 2007, s.

154-156). Automatisering af sagsbehandlingen er coping-strategiernes tredje kategori. Her forsøger man at benytte standardløsninger, som ikke nødvendigvis er i hverken borgerens eller forvaltningens bedste interesse (Nielsen, 2007, s. 156). Fjerde kategori behandler de mekanismer, som medfører, at markarbejderen kan få kontrol over borgerens sag og ”presse den igennem systemet”. Dette kan ske ved, at markarbejderen skaber stor distance til borgeren og taler et sprog, borgeren har svært ved at forstå, eller ved at markarbejderen isolerer sine borgere, så de ikke får kendskab til hinandens sagsgange og ikke kan vurdere, hvordan deres egen sag behandles (Nielsen, 2007, s. 157).

Eftersom rationering af service og automatisering af sagsbehandling er de mest relevante coping-strategier for min analyse af socialrådgivernes arbejdsgang i forbindelse med børnesamtalen, vil jeg gå i dybden dem.

Rationering af service

Som coping-strategi deles rationering af services prioritering eller ’creaming’ i tre forskellige former; ’succes-creaming’, ’efficiency-creaming’ og ’kvantitets-creaming’. Ved ’succes-creaming’ prioriterer markarbejderen de sager, som potentielt har størst chance for at få succes. ’Efficiency-creaming’ går ud på, at markarbejderen prioriterer de arbejdsopgaver, som bidrager mest til forvaltningens effektivitet og opfyldelse af de politiske mål. Endelig kan ’kvantitets-creaming’, medføre, at sager, som kræver megen tid, nedprioriteres, fordi der fokus er på antallet af løste opgaver (Nielsen, 2007, s. 154-155).

Automatisering af sagsbehandling

Automatisering af sagsbehandling inddeles ligeledes i tre former; ’tommelfingerreglen’, ’rutinemæssig sagsbehandling’ og ’standardiseret sagsbehandling’. Når markarbejderen benytter ’tommelfingerreglen’, automatiseres håndteringen af borgerne, som kategoriseres på baggrund af mangelfulde vurderinger med afgørende betydning for den videre sagsbehandling, medmindre den hidtidige vurdering modbevises. ’Rutinemæssig sagsbehandling’ sker, når standardløsninger benyttes til at løse sager. Markarbejderne gør, som de plejer uden at vurdere, om det er det bedste for den konkrete sag. Slutteligt ses ’standardiseret sagsbehandling’, hvor alle sager kommes i forudbestemte kasser, selvom den pågældende kasse ikke rummer alle de relevante løsninger for borgerne, og sagen derfor ikke nødvendigvis løses bedste måde (Nielsen, 2007, s. 156-157).

Kritik af teori

Ved at benytte Lipskys teori om coping-strategier, er det vigtigt at være opmærksom på, at teorien tager udgangspunkt i en amerikansk kontekst, og at det kan være problematisk at overføre den til en dansk kontekst. Dette skyldes bl.a., størrelsesforskellen på de offentlige sektorer i Danmark og USA. Lipsky beskriver, at markarbejderne udvikler forskellige coping-strategier pga. det krydspres, de er i, og at de kan benytte disse coping-strategier, fordi borgerne er ressourcetsvage. Dette er dog ikke gældende for alle markarbejderne, da der eks. er forskel på at være myndighedsudøvende og serviceydende markarbejder, hvilket medfører, at der er forskel på, hvilke coping-strategier de forskellige markarbejdere kan benytte. Lipsky fokuserer på lighederne og ikke forskellene mellem markarbejderne. Jeg kan dog konkludere, at coping-strategier også benyttes i Danmark, dog i en mindre grad, hvorfor jeg vælger at anvende Lipskys teori med kritikken for øje.

Som det fremgår af Øvreeides teori, opstiller han mange regler for, hvordan børn tackler omverden og samtaler med voksne afhængigt af deres alder og modenhed. Dog er det vigtigt at huske, at alle børn udvikler sig forskelligt på trods af alder og modenhed, og ikke alle børn reagerer ens på de samme udefrakommende faktorer. Det er derfor vigtigt at have for øje, at Øvreeides kassetænkning og kasseinddeling ikke nødvendigvis stemmer overens med virkeligheden. Det er dog essentielt, som socialrådgiver, at have nogle retningslinjer og værktøjer at arbejde ud fra, og her mener jeg, at Øvreeides begreber og teorier er gode redskaber, hvorfor jeg vælger at inddrage Øvreeide som teoretiker, selvom det ikke nødvendigvis stemmer overens med mine informanternes virkelighed.

Metodisk tilgang

Projektets metode bygger på indsamlet empiri fra kvalitative interviews med to socialrådgivere, som arbejder i en børne- og familieafdeling i hver deres kommune. Jeg vil komme ind på overvejelserne bag valget af mine informanter, samt udarbejdelsen af min interviewguide og overvejelser om interviewene. Jeg vil kort beskrive den anvendte empiri i projektet, min analysestrategi og mulige fejlkilder i forbindelse med min indsamling af empiri.

Dataindsamling

Kvalitative interviews

Empirien vil, som tidligere skrevet, blive indsamlet gennem kvalitative interviews med to socialrådgivere, som arbejder i en børne- og familieafdeling. Kontakten til informanterne vil jeg etablere gennem opslag hos børne- og familieafdelingen, hvor jeg vil søge socialrådgivere, som arbejder eller har arbejdet med børn i projektets målgruppe. Informanterne skal deltage i et interview med mig, vedrørende deres oplevelser med af afholde børnesamtaler. Det er relevant for undersøgelsen, at jeg interviewer flere socialrådgivere, da jeg dermed får mere materiale at analysere på, ligesom der er mulighed for, at der kan komme flere forståelser og oplevelser til syne. Disse interviews skal medvirke til at skabe en større fordybelse i informanternes oplevelser, og på den måde opnå en dybere indsigt og forståelse for informanternes arbejde.

Den kvalitative metode benyttes, når forskeren ønsker at undersøge nogle forhold, som i sig selv er svære at måle eller iagttage. Ved at benytte metoden er der en direkte kontakt mellem forskeren og studieobjekterne. I dette projekt fungerer informanterne som studieobjekter. Samtalen med informanterne er et godt udgangspunkt for viden om, hvordan de oplever deres egen situation. Ud fra dette vil de kvalitative undersøgelser resultere i beskrivelser af informanternes handlinger, udsagn, perspektiver og refleksioner, som medvirker til, at forskeren opnår indsigt i informantens problemstillinger. Som forsker har ens egen fortolkning og forståelse af de undersøgte sociale fænomener en stor betydning for den kvalitative forskning (Thagaard, 2015, s. 13).

Semistruktureret interview

Formålet med det semistrukturerede interview er at indhente beskrivelser af informantens egen livsverden for at kunne meningsfortolke betydningen af de beskrevne fænomener (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 22). Til mine interviews vil jeg benytte en delvist struktureret metodisk tilgang, 'det kvalitative forskningsinterview', hvor mine overordnede temaer er fastlagte, men hvor der er fleksibilitet til at bestemme spørgsmålenes rækkefølge undervejs, og hvor der er mulighed for, at informanten bringer nye temaer på banen (Thagaard, 2015, s. 87-88).

Det er mit mål at lydoptage interviewene samtidig med, at jeg vil tage notater. På den måde får jeg så megen information som muligt med fra interviewene på lydfil, mens jeg kan notere, når der er noget, jeg finder særligt interessant for projektet (Thagaard, 2015, s. 100-101). Idet jeg lydoptager

interviewene, kan jeg koncentrere mig om at lytte til informanternes svar, og observere både min egen og informanternes verbale og nonverbale kommunikation. Jeg vil bl.a. vise interesse, respekt og være aktivt lyttende (Eide & Eide, 2012, s. 32-33).

Etiske overvejelser

Når der afholdes interviews, kan der opstå etiske dilemmaer. Disse er især knyttet til interviewerens overvejelse om, hvor nærgående og personlige spørgsmål der kan stilles. Det er af stor betydning, at intervieweren respekterer informantens grænser, så informanten ikke føler sig presset til at give flere informationer end ønsket (Thagaard, 2015, s. 109).

Inden interviewene skal mine informanterne give deres informerede samtykke, hvilket vil sige, at de skal informeres både mundtligt og skriftligt om, hvad interviewet indebærer, og hvad materialet skal bruges til efterfølgende. De skal også informeres om deres rettigheder, som bl.a. indebærer, at de kan fremstå anonyme i projektet, og at de til en hver tid har ret til at fortryde samarbejdet med mig, indtil den dag mit projekt ligger færdigt. Bilag 1 (bilag 1, s.2) skildrer informantens rettigheder, en kort beskrivelse af, hvad interviewet omhandler, og hvad formålet med interviewet og projektet er. Fortrolighedsprincippet indeholder også et etisk dilemma i form af, at informanterne skal anonymiseres, når empirien efterfølgende anvendes. Dette indebærer også, at andre ikke må få indblik i materialet, hvorfor genbrug af data ikke er muligt. Fortroligheden mellem intervieweren og informanterne er vigtigt, eftersom informanternes tillid til intervieweren afhænger af, at materialet ikke videreformidles (Thagaard, 2015, s. 26-27).

Den abduktive tilgang

Jeg benytter den abduktive tilgang til mine undersøgelser. Metoden ligger mellem den deduktive og den induktive tilgang og fremhæver det dialektiske forhold mellem teori og data (Thagaard, 2015, s. 181). I den induktive tilgang nås der en konklusion gennem eksempler og observationer. Ved at sammenfatte observationer af enkelte hændelser forsøger man at opnå generel viden. Dette gør jeg ud fra informanternes udtalelser. Med den deduktive tilgang tages der udgangspunkt i teorien og de generelle antagelser om virkeligheden, hvorefter antagelserne forsøges testet på konkrete observationer. I projektet benytter jeg den deduktive tilgang, inden jeg interviewer informanterne for at opnå baggrundsviden fra teorien. Efter interviewene skal jeg se, om teorien stemmer med empirien.

Primær empiri

Min primære empiri består af kvalitative undersøgelser, hvor jeg har interviewet to socialrådgivere fra børne- og familieafdelinger i to forskellige kommuner og med hver deres baggrund og erfaringer. Jeg tog kontakt til og afleverede mit brev om søgen på informanter hos en tredje børne- og familieafdeling, men efter flere forgæves forsøg på at skaffe informanter her, måtte jeg tænke mere alternativt. Mine informanter er derfor skaffet gennem private kontakter ved hjælp af nogen, der kender nogen.

Ved empiriindsamling gennem den kvalitative metode, er det vigtigt at være opmærksom på mulige fejlkilder. Jeg er opmærksom på, at antallet af informanter kan have indflydelse for interviewenes udfald, og at det kan have indflydelse på min empiri. Jeg er ligeledes opmærksom på, muligheden for, at informanterne kan have en ”skjult dagsorden” om at få forbedret deres arbejdsvilkår ved at overdrive de beskrevne problematikker, eller at undlade at nævne problematikker i arbejdet, for at fremstille sig selv bedre.

Sekundær empiri

Som sekundær empiri benytter jeg Ankestyrelsens praksisundersøgelse ”*Inddragelse af børn og forældre i sager om frivillige foranstaltninger*” (Ankestyrelsen, 2011), som omhandler, at kommunerne er bedre til at inddrage forældrene end børnene i sager om frivillige foranstaltninger til børn med særlige behov. Formålet med undersøgelsen er at undersøge, om barnet og forældrene bliver inddraget tilstrækkeligt i forbindelse med frivillige foranstaltninger, og om kommunen løbende holder samtaler med barnet. I forhold til mit projekt er formålet med at inddrage Ankestyrelsens praksisundersøgelse at se, hvordan og hvor ofte børnesamtalen foregår i praksis, da praksisundersøgelsen viser, at kommunerne har inddraget forældrene i tilstrækkeligt omfang i 88 procent af sagerne, mens de kun har inddraget børnene tilstrækkeligt i 63 procent af sagerne. Jeg benytter ligeledes ekspertudtalelser i artikler og debatindlæg fra bl.a. Dansk socialrådgiverforening, hvilket medvirker, at jeg opnår en helhedsorienteret forståelse for projektets målgruppe og for socialrådgiverne, som arbejder med målgruppen.

Databearbejdning

Følgende er en beskrivelse af udarbejdelsen af min interviewguide til afholdelse af interviews med informanterne. Ligeledes skildres det, hvordan jeg har transskriberet de optagede interviews. Endeligt beskrives den anvendte analysestrategi, samt hvordan analysen metodisk er lavet.

Interviewguide

Interviewguiden (bilag 2, s.3) er udarbejdet ud fra, at den skal benyttes under afholdelsen af mine interviews og dermed sikre, at alle temaer, der er relevante for projektet, bliver belyst. Jeg har udarbejdet én interviewguide, da begge mine informanter er socialrådgivere, som arbejder med at afholde børnesamtaler (Figur 1 viser et udsnit af interviewguiden).

Tilblivelsen af interviewguiden er sket gennem refleksion ud fra projektets videns grundlag og problemformulering. Derigennem har jeg fundet frem til de spørgsmål, jeg mener, er relevante for, at jeg kan opnå et svar på min problemformulering, hvorefter spørgsmålene er konkretiseret. Det har været mit mål at gøre spørgsmålene så præcise som muligt, så informanterne lettere kan forholde sig til de enkelte spørgsmål. Jeg har indirekte forsøgt at inddrage projektets teori i spørgsmålene, med henblik på den videre analyse af informanternes beretninger. Derfor er interviewguiden inddelt i syv temaer; 'Socialrådgiverens forhold til forskellige samtaletyper', 'Den gode børnesamtale', 'Barnets egen rolle under samtalen', 'Barnets alder og modenhed', 'Organisationens påvirkning af sagsbehandlingen', 'At undlade børnesamtalen', og 'At sikre en individuel behandling'.

Haldor Øvreeide	Hvilket forhold har socialrådgiveren til forskellige samtaletyper?	Hvilke typer børnesamtaler holder du oftest?	Kan du forklare hvorfor?
	Hvad forstår socialrådgiveren som "den gode børnesamtale"?	Vil du beskrive, hvornår du bruger børnesamtaler i dit arbejde?	Hvad er en god børnesamtale for dig?
		Hvad lægger du vægt på under samtalen med barnet?	

Figur 1: Udsnit af min interviewguide med eksempler på temaer/forskningsspørgsmål, Interviewspørgsmål og uddybende spørgsmål

Transskribering

En transskribering er en fortolkningsproces, hvor talesprog transformeres til skriftsprog. Når der transskriberes, struktureres interviewet, så det kan bruges til fremtidig analyse. I en transskription bliver samtalen mellem to mennesker, der fysisk er til stede, fikseret i skriftlig form. I et sprogligt perspektiv er transskriptionerne oversættelser fra talesprog til skriftsprog, hvor der undervejs foretages en række vurderinger og beslutninger (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 235-236). Jeg har derfor valgt at transskribere de kvalitative interview i dette projekt så ordret som muligt (bilag 3, s.6 og bilag 4, s.32). De fleste fyldeord som ”øh”, ”jo”, ”jamen”, ”altså” og gentagelser fjernes dog fra interviewet, og tænkepauser og informantens følelsesudtryk bliver ikke vist i transskriptionen. Den ordrette transskription skyldes, at transskriberingen således fremstår så tæt på informanternes egne forståelser som muligt, hvilket er vigtigt, da det er informanternes egne oplevelser og forståelser, der er vigtige for projektet. Begge mine interviews er lydoptaget efter samtykke fra informanterne.

Analysestrategi

Til analyse af mine forskningsinterviews vil jeg anvende en meningsfortolkende analysestrategi. Eftersom projektet bl.a. er teorifortolkende, vil jeg benytte mig af Tove Thagaards begreb ’kategorisering’ (Thagaard, 2015, s. 138-140). Igennem kategoriseringen kan jeg skabe et overblik over empirien, og klarlægge den til videre analyse og fortolkning. Relevante udsagn fra informanterne vil blive inddraget med det formål, at analysere på informanternes oplevelser af børnesamtalen og den indsatsen, socialrådgiverne yder for at inddrage barnet i sagsbehandlingen.

For at analysere på min problemformulering *”Hvordan inddrager socialrådgiveren børn i sagsbehandlingen, og hvad er baggrunden for, at børnesamtalen undlades? Hvordan kan socialrådgiveren støttes i arbejdet med børnesamtalen?”* er analysen opdelt i seks temaer: *”Den gode børnesamtale”*, som omhandler, hvornår og hvordan informanterne benytter børnesamtalen som redskab, og hvad de mener, udgør en god børnesamtale. *’Betydningen af barnets perspektiv’*, som omhandler, betydningen af barnets egne perspektiver i sagsbehandlingen. *’Organisationens rammer – en hjælp eller en barriere?’* hvor det analyseres, hvilken betydning de organisatoriske rammer har for socialrådgivernes arbejde med børneinddragelse. *’Når børnesamtalen undlades’*, her analyseres på, hvorfor børnesamtalen nogle gange undlades, og hvordan informanterne i så fald inddrager barnets perspektiv. *”Jeg er altså ikke følelseskold”*, hvor balancen mellem at være professionel og blive følelsesmæssigt påvirket analyseres. I det sidste tema, *’Når alder har en*

betydning', analyseres betydningen af barnets alder og modenhed, i forhold til hvordan informanterne inddrager det udsatte barn og afholder børnesamtalen.

Under hvert tema fremgår der interviewuddrag fra de transskriberede interviews, for at fremhæve vigtige udsagn i forhold til det enkelte tema og teorien, som knytter sig der til. Alle interviewudsagnene i analysen, vil fremstå i kursiv og en mindre skriftstørrelse. Er citatet udtaget fra en længere del af interviewet, vil der fremgå '...' i starten, og evt. i slutningen, af citatet. Hvert tema og interviewuddrag kobles efterfølgende sammen med de relevante teoretiske perspektiver for opgaven. Der vil til hvert tema blive skrevet en delkonklusion, som understreger de mest væsentlige observationer til temaet. Disse delkonklusioner vil indgå i projektets samlede konklusion.

Den hermeneutiske metode vil i høj grad komme i spil i analysen, da denne bl.a. bidrager til, at der analyseres på et enkeltstående udsagn, som efterfølgende sættes i en større teoretisk kontekst. Med den meningsfortolkende analysestrategi vil jeg anvende projektets teoretiske referenceramme til at fortolke på udvalgte interviewudsagn fra informanterne. Den fænomenologiske tilgang vil dog også inddrages, da jeg vil meningskondensere, hvor jeg trækker interviewpersonernes udtrykte meninger sammen til kortere formuleringer, der rummer hovedbetydningen (Thagaard, 2015, s. 137).

Meningsfortolkning

Fortolkning af meningsindholdet i en interviewtekst begrænses ikke til en strukturering af det der siges, men omfatter også en dybere og mere kritisk fortolkning af teksten. Forskeren skal ud over dét, der direkte blive sagt for at fortolke dét, der ikke umiddelbart fremtræder i teksten. Det medfører ofte en tekstudvidelse, hvor resultatet formuleres i flere ord end de oprindelige fortolkede udsagn (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 271-272). Fortolkning af en tekst er ikke forudsætningsløst. Forskeren være bevidst om, at der allerede med bestemte formuleringer af interviewspørgsmålene kan formes, hvilke svar der er mulige. Meningsfortolkningen slutter, når der er nået en god helhed med både det set og det, som ligger dybere (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 275).

Meningskondensering

Den fænomenologisk baserede meningskondensering er afgørende for, at de undersøgte fænomener er nuanceret beskrevet (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 270). Meningskondensering indebærer en kort formulering af informantens meninger. Informanternes udsagn bliver derfor kortet ned til kortere

udsagn, og det centrale i udtalelserne omformuleres til få ord (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 269). Meningskondenseringen er med til at skabe overblik og struktur over interviewteksterne, idet informanternes udtalelser omformuleres og afkortes.

Meningskondenseringen består af en guide på fem trin. Trin et består af at gennemlæse interviewet for at få en fornemmelse af helheden. På trin to skal interviewer bestemme naturlige meningsenheder, som informanten giver udtryk for. Tredje trin omhandler omformulering og tematisering, så udsagnene tematiseres efter informantens synspunkt. Trin fire består i at stille specifikke spørgsmål til meningsenhederne for at fremhæve undersøgelsens formål. Femte og sidste trin omhandler, at de væsentlige temaer i interviewet skal knyttes sammen i en sammenhængende deskriptiv tekst (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 269-270).

Kritik af metode

Jeg har i projektet benyttet mig af kvalitative semistrukturerede interviews, hvilket har været en velegnet metode til at få svar på relevante spørgsmål, som kunne bidrage til et svar på min problemformulering. Eftersom projektet bygger på kvalitative semistrukturerede interviews, vil det ikke være muligt at gentage undersøgelsen 100 procent. Dette skyldes, at det ikke er sikkert, at der vil opnås de samme svar igen pga. forskellige informanter, eller at informanterne befinder sig i en anden situation end denne gang. Der vil dog være mulighed for at gennemføre undersøgelsen igen, da min metode for undersøgelsen er tydeligt beskrevet.

Jeg har kun gennemført interviews med to socialrådgivere, og jeg ved, dette ikke skaber et entydigt svar på min problemformulering. Derimod medvirker det til et indblik i, hvordan de enkelte socialrådgivere oplever deres situation, og det er på den måde med til at belyse socialrådgivernes livsverden. Dette betyder, at projektets formål opfyldes, eftersom jeg ønskede at undersøge hvilke faktorer, der spiller ind i forhold til, at man som socialrådgiver finder det udfordrende at afholde børnesamtaler. Samtidig ønskede jeg at bidrage til en større forståelse af, hvorfor børnesamtalen bliver fravalgt, samt at opnå en forståelse af, hvad socialrådgiverne selv mener, der kan hjælpe til at lette opgaven omkring børnesamtalen.

Analyse

Til at analysere de to kvalitative interviews, vil jeg benytte mig af undertemaer. Jeg vil inddrage relevante udtalelser og udsagn fra informanterne med det formål, at analysere på informanternes oplevelser under børnesamtalen og inddragelsen af børnene i sagerne. Ved hjælp af den meningsfortolkende analysestrategi vil jeg benytte den teoretiske referenceramme for projektet til at fortolke på udvalgte udsagn fra informanterne. Den hermeneutiske tilgang vil i høj grad blive brugt i analysen, idet den bidrager til, at der analyseres på et enkeltstående udsagn, som sættes i en større teoretisk kontekst. Mens den fænomenologiske tilgang inddrages, da det er informanternes upåvirkede udtalelser fra deres egne verdensbilleder, der analyseres på.

Informanternes baggrund bliver kort beskrevet, men da det er faktuelle oplysningerne, vil der ikke blive analyseret på disse informationer. Dog vil informanternes uddannelsesmæssige baggrund, og tanker om evt. efteruddannelse blive sammenholdt for at svare på min problemformulering. For at anonymisere informanterne benævner jeg dem henholdsvis Bente og Pia. Begge interviewene fandt sted i informanternes private hjem. Vi startede med at få te, vand og småkager, inden jeg introducerede projektet, og vi kort talte om, hvad interviewet skulle omhandle.

Præsentation af informanterne

Pia er en kvinde på 29 år, som er uddannet socialrådgiver i år 2012. Siden da har hun arbejdet i tre forskellige familiegrupper. Pia har siden været på kursus om børnesamtalen og 'børnemindmap', og hun er på nuværende tidspunkt i gang med en diplomuddannelse.

Bente er en kvinde på 59 år, som er uddannet socialrådgiver i år 2014. Hun har, grundet en baggrund med en familierapeutisk-, en pædagogisk- og en social- og sundhedsuddannelse, arbejdet i en socialrådgiverstilling siden november 2007. I Bentes arbejdskommune er de distrikt inddelt. Hun arbejdede først 7,5 år i et distrikt med samtlige børne- og familiesager, som var der. Efterfølgende kom en del flygtningesager til kommunen, som Bente delte med en anden socialrådgiver. De sidste 2 år har Bente siddet alene med samtlige ny-tilkommende flygtningefamilier.

”Den gode børnesamtale”

Ifølge Øvreeide fungerer ”den gode samtale” som en levende proces, hvor ens grundlæggende evne til at indgå i sammenspil med andre udfolder sig, og socialrådgiveren skal finde frem til barnets eget potentiale og samtidig benytte sit eget (Øvreeide, 2013, s. 17).

Begge informanter fortæller, at ”den optimale samtale” er, når de får de oplysninger, som er relevante for den videre sagsbehandling, og som børnesamtalen bygger på.

”...Men jeg tænker, det ikke nødvendigvis. At det ville være det, som er det mest optimale for barnet. Jeg tænker, der hvor den gode samtale har været, hvor jeg er kommet, også har jeg været i modstand i måden at snakke med mig. Fordi her er der faktisk et barn, der tager stilling til noget her...” (Pia).

På den måde tydeliggør Pia, at der er stor forskel på ”den optimale samtale” og ”den gode samtale”. Begge informanterne understreger vigtigheden af, at der er ro og tillid under samtalen, og at børnene forstår, hvorfor der afholdes børnesamtale. De mener, ”den gode samtale” forudsætter, at der skabes en god relation mellem rådgiver og barn, så de kan tale sammen. Denne gode relation skabes ifølge Øvreeide bl.a. ved, at socialrådgiveren udviser forståelse overfor dét, som barnet fortæller. Dette medfører, at barnet nemmere kan forholde sig til sine oplevelser, fordi der, i sammenspil med en voksen, bliver skabt en sammenhæng mellem det, som barnet tænker, og det barnet føler (Øvreeide, 2013, s. 18-19). Det er vigtigt for informanterne, at de mærker, at barnet er åbent overfor dem og overfor selve processen, som børnesamtalen er en del af. Bente pointerer;

”...Jeg er nok mere processtyret end resultatstyret. At vi har opnået et eller andet i den proces, at vi er kommet et eller andet sted i løbet af den her proces... At man kan føle, at man er kommet et skridt videre, og man kan føle, man måske har bidraget til, at barnet har reflekteret over nogle ting” (Bente).

Det er vigtigt, at barnet gennemgår en proces under samtalen, men også essentielt, at rådgiveren er åben for at kunne ændre synspunkt i løbet af samtalen, da forforståelsen kan blive udfordret. Bente uddyber dette med;

”... Det er ikke altid du ved, at du egentlig har den her holdning eller det her syn på det folkeslag eller den gruppe af socialt udsatte eller hvad det nu kan være” (Bente).

Derfor er børnesamtalen en proces mellem barnet og rådgiveren. Det er vigtigt for informanterne, at barnet føler tryghed under børnesamtalen. Begge informanterne understreger, at de gerne afholder en børnesamtale eller to ekstra for at sikre, at barnet føler sig tilpas i situationen. Dette kan sammenholdes med Øvreeides pointe om, at forudsætningen for en god børnesamtale med et utrygt

barn er, at den professionelle har en bred forståelse for barnet, hvor barnets perspektiv er i fokus (Øvreeide, 2013, s. 17-18). Øvreeide tilføjer, at det ikke er af stor betydning for barnet, hvad den professionelles specifikke rolle er. Det der betyder noget for barnet er, at den professionelle lytter til barnet. For barnet er samtalen en mulighed for at dele sine oplevelser. Det er væsentligt for barnet, at det er den voksne, der tager ansvar for samtalen, da barnet finder sin motivation til samtalen under selve samtalen (Øvreeide, 2013, s. 20).

Informanterne benytter oftest børnesamtalen i forbindelse med den børnefaglige undersøgelse og opfølgning af foranstaltninger. Pia fortæller også, at samtaleforløb fylder en del i hendes arbejde med børn fra omkring 10 års alderen. Dette skyldes bl.a., at kommunen, hun arbejder i, er begyndt at arbejde med indsatsrampen (bilag 5, figur 1, s.58). For at tydeliggøre at foranstaltningerne til udsatte børn og unge skal være så tæt som muligt på en opvækst i en familie uden sociale problemer, bruges indsatsrampen til at liste kommunens foranstaltninger, efter hvor høj grad foranstaltningerne påvirker barnets liv. Nederste trin i indsatsrampen er forebyggelse, efterfulgt af hjemmebaserede indsatser. Det er disse indsatser, dette projekt skildrer. Tredje trin er anbringelse i slægt og netværk, så kommer anbringelse i familiepleje, og sidste trin er anbringelse på institution. Det er således meningen, at det er foranstaltningerne på de nederste trin, der som udgangspunkt skal vælges. Hvis dette ikke er muligt, bevæger man sig stille og roligt op af trappen, indtil man er på det trin med den rette hjælp for det sociale problem (Socialstyrelsen, 2015). Pilen på figuren indikerer, at målet er, at arbejde sig ned af indsatsrampen, hvis det tidligere har været nødvendigt at anvende et af de højere trin. Dermed opnås det, at arbejde mere i selve familien, og der sikres en lokal og tidlig forebyggende indsats overfor de udsatte børn.

*”Jeg tænker også, at det er rigtig godt givet ud. Jeg kan også mærke det i de plejefamilier, hvor jeg kommer hos børnene noget oftere end bare hvert halve år...
...de får sagt nogle ting til mig, som jeg så kan føre videre i mit arbejde... ...På den måde at så bliver anbringelsen måske det bedre” (Pia).*

Det er altså vigtigt, at socialrådgiveren også får opbygget en forståelse, for barnets problematikker, hos barnets nærmeste omsorgspersoner. De har ansvar for at bære dialogen videre med barnet, når børnesamtalen er afsluttet, hvilket Pias arbejdskommune lægger vægt på i forbindelse med brugen af indsatsrampen, ved fortsat at være i dialog med barnets nærmeste omsorgspersoner og at holde sagen åben. Dette ses ifølge Øvreeide ved, at alle professionelle, der er i kontakt med barnet og er med til at tage hånd om barnets situation, skal kunne gennemføre forskellige samtaler med barnet, og skal kunne triangulere samtalerne ind i en vedvarende omsorg for barnet (Øvreeide, 2013, s. 19).

Betydningen af barnets perspektiv

Øvreeide understreger vigtigheden af, at barnet bliver inddraget, når der er tale om børnesager, idet børnene er vigtige informationskilder for socialrådgivernes sagsarbejde, da det er børnene selv, sagen omhandler. Dog fremhæver Øvreeide, at børnesamtalerne og børnenes perspektiver ofte undlades, fordi socialrådgiverne er bange for at samtale om de tunge emner og svære følelser (Øvreeide, 2013, s. 35). Det viser sig dog, at både Bente og Pia mener, at barnets perspektiv, oplevelser og udtalelser har stor betydning for deres arbejde med børnesager. Når der er tale om børnesamtaler, fortæller informanterne, at det er vigtigt, at man husker, det altid sker her og nu.

”Barnet kan også have syntes, at det er en lortedag oppe i skolen... Så man må prøve lige at komme nedenunder, hvad der ligger. Og det er jo ikke fordi barnet lyver, det er fordi det er sådan, det har det her og nu” (Bente).

I disse tilfælde reagerer barnet meget med følelserne, og derfor er det ekstra vigtigt, at socialrådgiveren er opmærksom på barnets kropssprog, idet det nonverbale sprog ofte er lige så vigtigt som det verbale sprog. Begge informanter fortæller, at barnets nonverbale sprog spiller en lige så stor rolle, som det verbale sprog gør for arbejdet med børnesagerne. Det nonverbale sprog er vigtigt for socialrådgivernes arbejde, og rådgiverens observationer af barnet noteres efter hver enkelt børnesamtale. Pia understreger, at det er ved alle børnesamtaler, det nonverbale sprog har en stor betydning;

”...Det er jo vigtigt, hvis det er et barn, der ikke vil snakke med os... Så er det jo også en vigtig observation...hvordan barnet så reagere, eller barnet så bare siger 'det ved jeg ikke', eller kravler op af væggen...” (Pia).

Pia tydeliggør, at selvom det ofte er ved børnesamtaler, hvor socialrådgiverne oplever modstand, og hvor børnene ikke er til at snakke med, at der bliver noteret en masse observationer. Det er dog vigtigt, at de samarbejdsvillige og snakkende børns nonverbale sprog også bliver noteret, da det er med til at skabe et helhedsbillede af barnet til rådgiverens videre sagsforløb. Pia mener, det er noget, alle socialrådgivere kan blive bedre til. Arbejdet med det nonverbale sprog understreges med Øvreeides begreb tematisk mestrings. Her er det vigtigt for barnet, at rådgiveren kan fortolke barnets situation, og at barnet kan genkende sig selv i det, rådgiveren beskriver. Socialrådgiveren skal balancere mellem at hjælpe barnet med at genkende sig selv og autoritært at tillægge barnet erfaringer. Socialrådgiveren skal under børnesamtalen vise en generel forståelse af de temaer, som barnet taler om, og at rådgiveren kan rumme hele barnets personlige fortællinger (Øvreeide, 2013, s.

74-75). Bente fremhæver, at inddragelsen af barnets perspektiver i sagsbehandlingen ofte medvirker til, at forældrene får en anden forståelse for sagen. Hun forklarer;

”Jeg synes faktisk, det har stor betydning, hvad barnet siger... ...I vores kommune der bruger vi meget i familieafdelingen, når vi laver de børnefaglige undersøgelser, at sætte noget teori ind.....fordelen ved at gøre det på den måde, det er, at forældrene, når de læser det igennem; for det første så kan de ikke modsige den analyse og den vurdering, du har lavet fordi teorien er holdt op imod det, eller det er holdt op imod teorien ...” (Bente).

Dette medvirker ofte til, at forældrene indser, at de er nødt til at foretage nogle ændringer, så problematikkerne løses, og barnet får det bedre. Jeg er her uenig i Bentes betragtning om, at forældrene ikke kan modsige socialrådgiverens analyse og vurdering, fordi der direkte er inddraget teori. Forældrene kan selvfølgelig ikke modsige den anvendte teori, men de kan godt være uenige med rådgiverens analyse og vurdering. Det er samtidig essentielt, at være opmærksom på, at børn ikke altid kan se, hvad der er bedst for dem selv og forudse konsekvenserne af, hvad det er der sker, hvorfor barnets udsagn og perspektiv ikke kan stå alene. I forhold til samværsafgørelser bl.a. fortæller Pia, at hun lægger stor vægt på, hvad barnet mener, og hvad det betyder noget for barnet.

”...Jeg tænker altid, det er vigtigt og have med. Det er bare ikke altid, det kommer til at bestemme retningen for det” (Pia).

På den måde vil Pia altid vurdere ud fra, hvad barnet fortæller, men det er ikke altid, at barnets mening bliver vægtet i forhold til den endelige vurdering. Børn ved som regel hvad det vil have, men ikke altid hvad de har brug for. Her bevises Øvreeides begreber om barnet som både objekt og subjekt. Barnet fremgår som et objekt for socialrådgiveren, idet barnet er genstand for forskellige undersøgelser, og rådgiveren skal træffe beslutninger på barnets vegne ud fra de rammer, der arbejdes under. Samtidig skal socialrådgiveren se barnet som et subjekt, hvor rådgiver og barn skal indgå i et samspil, og hvor barnet involveres i rådgiverens arbejde. Det er her socialrådgiverens opgave at være empatisk over for barnet, men samtidig handle fagligt efter barnets bedste (Øvreeide, 2013, s. 32-33). Hos både Pia og Bente prioriteres det højt, at barnet bliver inddraget aktivt i sagsarbejdet, mens de er opmærksomme på at handle fagligt og professionelt. Selvom barnet bliver hørt, betyder det ikke nødvendigvis, at barnets ord bestemmer, hvad næste skridt i sagen er, dog vægtes barnets perspektiv højt i vurderingen.

Organisationens rammer – hjælp eller barriere?

Det er Pias indtryk, at lovgivningen og de organisatoriske rammer medvirker til, at der bliver skabt struktur i børnesamtalens indhold og i socialrådgivernes arbejde med børnesager, hvilket er med til at skabe overblik i rådgivernes arbejde;

”...Det er rigtig godt at have nogle standarder for, hvad vi i hvert fald SKAL gøre. Så er vi i hvert fald sikre på at det bliver overholdt...” (Pia)

Hun mener ligeledes, at de økonomiske rammer er med til, at socialrådgiverne er mere sammen med børnene, her henviser hun bl.a. til indsatsstrappen (Figur 2), som sætter større fokus på forbyggende foranstaltninger for børnene.

”...Hvis vi kun skulle følge lovgivningen, så ville vi have travlt. Så bliver der lige lagt noget organisatorisk oveni. ...For at understøtte, at vi virkelig kommer i gang med det for-forbyggende arbejde” (Bente).

Bente mener, at disse krav udgør kontrol af socialrådgivernes arbejde, fordi det er bestemt fra andet sted, at de nu skal gøre ’sådan og sådan og sådan’.

”Alle de der procedurer, de tager tid. Det tager tid, at du ikke bare kan vurdere med det samme... Fordi, det har du ikke kompetence til at bevillige” (Bente).

Bente uddyber, at hun også ser det som kontrol, at socialrådgiverne er nødsaget til at diskutere deres vurderinger med ledelsen, som har kompetence til at bevillige, og at det ikke er sikkert, det ender med det, som rådgiveren i forvejen har vurderet. Bente mener, det er forkert, fordi ledelsen ikke kender den enkelte familie. I forhold til, at ledelsen skal være med til at vurdere, tænker jeg, det er positivt, da der hermed kommer flere øjne på sagen. Ligeledes bliver sagen set i flere forskellige perspektiver, og derved sikres det, at det ikke er ét bestemt syn på familien, som er afgørende for sagens vurdering.

Pia fortæller, at selvom det politisk bestemte dokumentationskrav effektiviserer arbejdet som socialrådgiver, synes hun også, en del af kontakten med børnene går tabt via notatpligten. Pia uddyber;

”Jeg tænker, der går noget af kontakten tabt med, at man sidder og skriver direkte ind i en computer-. Det er der selvfølgelig også med forældrene. Jeg synes bare, det er særlig vigtigt med børnene med, at det ikke går tabt på den måde”(Pia).

Derfor medbringer hun ikke sin computer til børnesamtalerne. Hun medbringer dog sin blok og kuglepen, men ofte lader hun det ligge i sin taske. Informanternes kommentarer om, at de organisatoriske rammer skaber struktur for, og kontrol med, socialrådgiverens arbejde, kan belyses

ved hjælp af Lipskys begreb om markarbejdere. Rådgiverne er offentligt ansatte, som befinder sig nederst i det bureaukratiske hierarki, og som arbejder i direkte kontakt med familierne og børnene. Det medfører, som Bente understreger, en udfordring for socialrådgiverne, fordi rammerne for rådgivernes arbejde er bestemt fra højere sted i hierarkiet. Lipsky understreger, at de højtstående i hierarkiet er afhængige af rådgiverne nederst i hierarkiet, idet de er sidste led i implementeringsprocessen af de politiske og organisatoriske beslutninger (Lipsky, 2010, s. 24). Her ses det tydeligt, at Bente oplever sig begrænset i sit arbejde pga. rammerne, mens Pia ser det som en hjælp med konkrete retningslinjer. Jeg tænker, at Bente kan have ret i sin oplevelse, da der er meget kontrol bl.a. i forhold til dokumentationskravet, ligeledes kan man frygte, at økonomien har en stor betydning for rammerne. Omvendt medvirker rammerne til, at rådgiveren ikke sidder alene med ansvaret, og de højerestående i hierarkiet får en større indsigt i socialrådgiverens arbejde.

Bente mener endvidere, at i kommuner, hvor der er mange procedurer omkring sagsarbejdet, tager det for meget af den enkelte rådgivers tid. Specielt fordi utrolig mange socialrådgivere har meget store sagsstammer;

”Da jeg sad med mit distrikt... Der var jeg oppe på næsten 50 sager. Og med flygtningeområdet, der har jeg været oppe at sidde med 47 sager. Og det er altså familiesager, det er ikke børnesager” (Bente).

Når antallet af sager er så højt, mener hun ikke, at det kan lade sig gøre at leve op til alle procedurerne. Bente fortæller om sagstal, som bestemt ikke lever på til de vejledende sagstal for socialrådgiverne på børne- og familieområdet, som siden 2015 er sat til 25-35 børnesager (Paulsen, Socialrådgiverne.dk, 2015). Det er opsigtsvækkende, at Bente har ansvar for næsten dobbelt så mange familier, som vejledningen lyder på. Dertil skal det understreges, at de vejledende sagstal er børnesager, mens Bentes sagstal rummer familiesager, hvilket betyder, at hendes børnesagstal er langt højere. De lavere sagstal skal være medvirkende til mere kvalitet i sagsarbejdet, da færre sager er medvirkende til tættere opfølgning og et mere effektivt sagsarbejde (Paulsen, Socialrådgiverne.dk, 2015).

Pia fortæller, at effektiviseringen af børne- og familieområdet betyder, at hendes arbejdskommune har indført DUBU (Digitalisering – Udsatte Børn og Unge), som sagssystem. DUBU er en fællesoffentlig it-løsning, som bygger på den socialfaglige systematik ICS (Integrated Children's System). DUBU er med til at sikre, at de obligatoriske børnesamtaler bliver overholdt. I Bentes arbejdskommune arbejder de ikke med ICS og DUBU;

”Vi kører ikke med ICS. Men den kan jeg godt frygte lidt. ...jeg tænker, at teorien, det er noget andre bestemmer, hvad det er for noget teori, der skal bruges. Altså det er ikke, hvad jeg tænker, der kan passe ind til netop den her familie” (Bente).

Bente tænker, at systemer som ICS er med til at sætte folk i bås. Bente fortæller, at hun derimod er meget systematisk, hun skriver alt ned, og hun aftaler altid tidspunkter for den næste børnesamtale med familien fra gang til gang;

*”...Det går som på en snor, fordi det er det nødt til, for ellers kan jeg ikke nå det...
...Du kan ikke rumme det ellers” (Bente).*

På den måde klarlægges sagsgangen for familien, mens Bente bliver holdt op på tidsfristerne. Hun forklarer dog, at det kan ske, at hun overskrider de lovbestemte tidsfrister;

*”...de der fire måneder til en børnefaglig undersøgelse, det er ikke altid, det kan nås...
... Så laver du bare en foreløbig vurdering af, at den kan ikke nå at blive færdig. Men at du vurderer, at du nu bla bla bla.” (Bente).*

Det er vigtigere for Bente, at den børnefaglige undersøgelse bliver lavet ordentligt, end at tidsfristerne bliver overholdt. Dette skyldes, at barnet senere kan søge om aktindsigt, hvor børnesamtalen er med til at skildre barnets liv;

”...det skal bare være i orden, den dag barnet gerne vil se det. Så kan det ikke nytte noget, at det er sådan noget sjusk...” (Bente).

Her kan der stilles spørgsmål til Bentes bevæggrunde for at lave en ordentlig børnefagligundersøgelse, da jeg mener, vigtigheden må ligge i socialrådgiverens arbejde for at hjælpe barnet her og nu, og ikke i frygten for en aktindsigt senere. Gennemgåede for informanternes udtalelser om de organisatoriske rammers betydning for socialrådgiverarbejdet er, at der er mange krav, megen kontrol og mange parametre, som rådgiverne skal forholde sig til, når de udfører deres arbejde med familierne og skal handle efter barnets bedste. Nogle gange stemmer disse krav, rammer og rådgiverens ønske om hvordan arbejdet skal udføres for familien, ikke overens, hvilket kan medvirke det, som Lipsky kalder krydspres (Lipsky, 2010, s. 41). Krydspreset skabes, når der stilles modsatrettede krav til rådgiverens arbejde. Socialrådgiveren skal både leve op til de politiske krav om målbarhed, dokumentation og gennemsigtbarhed i arbejdet, lovgivningsmæssige krav, den konkrete organisations rammer, barnets bedste, familiens og barnets ønsker og socialrådgiverens egen habitus.

Når børnesamtalen undlades

Krydspresset, som rådgiverne oplever, kan i værste fald medfører, at de føler sig tvunget til at prioritere i deres arbejde. Dette kan indebære, at børnesamtalen undlades, og at barnets perspektiv ikke bliver inddraget i sagsbehandlingen (Lipsky, 2010, s. xii).

Bente fortæller, at hun vægter børnesamtalerne højt, og at hun ikke umiddelbart mindes, at have undladt en børnesamtale med et barn, hvis alder og modenhed har været, så børnesamtalen godt kunne holdes. Det kan være forskelligt, hvornår barnet er modent nok til den aktuelle børnesamtale, og det er rådgiverens opgave hele tiden at vurdere dette. Her er det vigtigt at fremhæve, at modenhed og alder ikke nødvendigvis er i overensstemmelse. Bente pointerer dog, at børnesamtalerne i forbindelse med opfølgning i flygtningefamilier, hvor der ydes konsulentbistand, undlades, da hjælpen ikke direkte er knyttet til barnet. Ligeledes kan opfølgende børnesamtaler for de forebyggende foranstaltninger godt blive udskudt eller undladt, hvis barnet ikke ønsker børnesamtalen. Vurderer hun, at alt ellers er, som det skal være i familien, og det også er familiekonsulentens oplevelse, springer hun børnesamtalen over, når barnet ikke ønsker det, da hun ikke kan se, hvad børnesamtalen da skal gøre godt for;

”...Det er spild af tid ...Så er der jo ingen grund til at sige, at det skal jeg have, fordi det står i loven, så. Men så skriver jeg selvfølgelig, at det er blevet tilbudt en børnesamtale men ikke ønsker det” (Bente).

Bente er opmærksom på, at dette strider mod lovgivningen, men som hun siger;

”...jeg kan jo ikke tvinge et barn til at snakke med mig. Det kan ikke lade sig gøre” (Bente).

Hvis barnet ikke vil holde børnesamtale alene med socialrådgiveren, er jeg nysgerrig på, om børnesamtalen kan afholdes under andre former, hvor evt. en forældre eller en anden fagperson, som barnet er trygt ved, er til stede under samtalen. Pia mener, de opfølgende børnesamtaler er vigtigt og fortæller;

”...jeg tror ikke, jeg kan tænke en situation, hvor at der skulle have været holdt en børnesamtale, hvor der har været en god nok grund til ikke at gøre det” (Pia).

Pia er dog opmærksom på, at hvis en børnesamtale undlades på trods af barnets alder og modenhed, sker det altid i sager, hvor en anden fagperson er tilknyttet familien som en forebyggende foranstaltning. Dette kan være i form af en kontaktperson. Her bliver barnets perspektiv ikke direkte inddraget, men kontaktpersonens beskrivelse på barnets vegne vægtes højt. Pia fortæller, at dette bl.a. skyldes, at;

”...de har jo kontakten til den voksne, der er vigtig, altså har en vigtig relation til barnet” (Pia).

Jeg tænker, det her er vigtigt, at barnets perspektiv kun ses gennem kontaktpersonens ord, når rådgiveren ikke oplever yderligere bekymring i familien. Pia tilføjer, at hun gerne selv vil være mere aktiv i opfølgningerne. Men at det, pga. tidspres, nogle gange fravælges. Prioriteringen, som informanterne laver for at kunne følge med i arbejdet, definerer Lipsky ved hjælp af begrebet coping-strategi (Lipsky, 2010, s. 82-86). Rådgiverne benytter coping-strategierne som overlevelsestrategier pga. det førnævnte krydspres. Prioritering er et element fra coping-strategien ’rationering af service’, hvor socialrådgiveren ’creamer’ og prioriterer sine opgaver. Når Pia og Bente ind i mellem undlader børnesamtalen og blot inddrager eks. kontaktpersonens oplevelser, foretager de ’kvalitativ-creaming’. Her fokuserer informanterne på at løse så mange opgaver som muligt ved at nedprioritere bestemte opgaver, når arbejdspresset er for stort (Lipsky, 2010, s. 154-155). Både Bente og Pia er opmærksomme på, at nogle ting kan gå tabt i sagerne, når der prioriteres sådan, og derfor ønsker de, at denne prioritering ikke er nødvendig.

”Jeg er altså ikke følelseskold”

Øvreeide pointerer, at det som professionel er vigtigt at kunne registrere sine egne følelser, så man opfanger sine reaktioner, men ikke lader følelserne styre, da det er vigtigt, at socialrådgiveren opretholder kontakten med barnet, der tales med (Øvreeide, 2013, s. 66-67). Sammenholdes dette med informanternes udtalelser, ses det, at informanterne er enige. Under selve børnesamtalen kan informanterne opleve et lille sug i maven, hvis der eks. er tale om et ekstra hårdt emne som vold og overgreb. Dog er de gode til at rumme barnets følelser og ikke lade sig påvirke for meget under selve samtalen. Bente fremhæver, at hun altså ikke er følelseskold, men at det for hende handler om at have empati for barnet;

”...barnet har jo oplevet det. Man kan aldrig fjerne det fra barnet... Jeg skal kunne rumme det, og samtidig have empatien for, at det har været rigtig svært for det her barn” (Bente).

Hun mener desuden, det er vigtigt, at der hurtigt kommer øje for de svære problematikker, da det medfører, at barnet hurtigere kan få den rette hjælp. På samme måde understreger Pia, at hvis hun bliver personligt påvirket af børnesamtalen, lader hun det først komme til udtryk efter selve samtalen, da det er vigtigt, at hun under børnesamtalen husker sin egen rolle;

”...det hjælper ikke noget... At jeg også får lyst til at knibe en tåre... ...hvem har så

styringen og kontrollen og tager strukturen, hvis hende den voksne også skal sidde og græde?” (Pia).

Jeg mener, det her er vigtigt at være opmærksom på, at barnet opfanger socialrådgiverens reaktion gennem det nonverbale sprog. Informanterne vil først lade deres reaktioner komme til udtryk, når børnesamtalen er afholdt, men jeg tænker, at børnene på trods af dette ofte opfanger reaktionerne alligevel. Pia er opmærksom på, at hun er professionel og den voksne i samtalen med barnet. Derfor skal hun også kunne håndtere de følelser og emner, som børnesamtalen indeholder. Dette stemmer over ens med Øvreeides begreb emotionel mestring, hvor det er godt, at socialrådgiveren mærker sine egne følelsesmæssige reaktioner, men at det er afgørende, hvordan rådgiveren lader følelserne komme til udtryk under børnesamtalen. (Øvreeide, 2013, s. 67).

I forhold til at lade sig påvirke af børnesamtalerne og arbejdet med børnesagerne formår Pia ikke altid at distancere sig og undlade at ”tage arbejdet med hjem”.

*”Der er ingen tvivl om, at det er et hårdt arbejde, og ind imellem så er vi sårbare...
...jeg har fået noget ekstra supervision i forhold til det. ...det tænker jeg, at det kommer til at ramme alle på en eller anden måde” (Pia).*

Hun uddyber, at vigtigheden ligger i, hvordan man lader arbejdet influere i det private. Hun lægger selv lidt af hos sin mand, når det har været en ekstra hård dag, hvorefter hun er klar til at lade arbejdet ligge indtil næste arbejdsdag. Bente mener derimod ikke, at hun ”tager arbejdet med hjem”, men fortæller, at hun er god til at distancere sig fra problematikkerne. Hun fortæller, at den svære børnesamtale og der hvor der kommer nogle svære ting frem, de rører hende i forhold til, at hun bliver klar over, hvor det er, barnet kan hjælpes. Pia fremhæver, at selvom hun ikke mener, det er godt at ”tage sit arbejde med hjem”, tror hun alligevel, det kan være sundt som socialrådgiver, da det viser, at det er virkelige mennesker, som rådgiverne arbejder med. At familierne ikke bare er et tal på en liste. Øvreeide understreger, at det er igennem den emotionelle mestring og den professionelles emotionelle nonverbale udtryk, at barnet oplever, dets oplevelser bliver anerkendt og respekteret (Øvreeide, 2013, s. 70). Det er dog vigtigt, at børnesamtalen foregår på barnets emotionelle niveau, da der skal skabes et rum i børnesamtalen, hvor barnet føler sig tryk og med tiden gerne vil dele sine oplevelser med rådgiveren (Øvreeide, 2013, s. 71), hvilket er et must for, at socialrådgiverens fremtidige arbejde med sagen.

I forhold til om socialrådgiverne ”tager deres arbejde med hjem” tænker jeg, det måske handler om erfaring inden for faget, hvilket kan være grunden til, at Bente nemmere undgår at lade sig påvirke

af sagerne end Pia, idet Bente har større erfaring med faget. Ligeledes mener jeg, det kan hænge sammen med, hvilke faglige kvalifikationer rådgiverne besidder, og hvor godt de er uddannet. Der er stor forskel på informanternes erfaring. Pia har ikke andre uddannelser end socialrådgiveruddannelsen, mens Bente både har en pædagogisk- og familieterapeutisk baggrund. Pia fortæller, at hun ikke følte sig ikke godt klædt på til at håndtere arbejdet med børn og børnesamtalen, da hun afsluttede sin bachelor i 2012, idet hun ikke husker at have modtaget megen undervisning om emnet. Hun mener, at have fået det meste af sin baggrundsviden om arbejdet med børn igennem sin praktik i en børne- og familieafdeling og via supplerende læsning. Pia ville ønske, at de ting hun efterfølgende har lært på bl.a. børnesamtalekursus, var viden, som hun havde fået før, og på den måde havde fået forskellige redskaber til at samtale med de yngre børn. I Pias arbejdskommune, bruger de 'børnemindmap' (bilag 5, s.59) og 'Signs of Safetys' 'De tre huse' (bilag 5, s.58), som hun har gode erfaringer med.

”...jeg tænker man kunne altid ønske sig mere og man kunne altid få mere, og det ville også inspirere til at gøre tingene anderledes. ...Teorien er jo ikke det hele, det handler jo også om rigtig meget om at mærke barnet...” (Pia).

Bente er enerådgiver for flygtningefamilierne i hendes arbejdskommune, indtil de har været i Danmark i tre år. Herefter overgår de til distriktrådgiverne, hvis der fortsat er hjælp i hjemmet. Jobbet med flygtningefamilierne består primært af konsulentbistand i starten, hvorefter familiens sociale problemer viser sig, og der skal handles ud fra servicelovens kapitel 11. I Bentes arbejdskommune får alle socialrådgivere et kursus om selve børnesamtalen. Bente ville ønske, at der var flere af den slags forløb;

”...men så tænker jeg som rådgiver, at man også skal have mere tid til at fordybe sig i børnesamtalen, og det har man ikke i sit almindelige arbejde...” (Bente).

Specielt i arbejdet med flygtningefamilierne, når der benyttes tolk, ønsker hun mere specifikt viden. Da der går noget tabt i samtalen, når den foregår ved hjælp af en tolk, idet der ikke er nogen sikkerhed for, at tolken ikke tolker på det, socialrådgiveren siger, eller på det barnet siger. Det sætter nogle begrænsninger i forhold til, hvad rådgiverne får ud af tolkene.

Når alder har en betydning

Informanterne understreger, at børnesamtalernes forberedelse er meget forskellig og afhænger af barnet og sagen, da ingen børn er ens. Pia fortæller, at forberedelsen ikke kun er påvirket af barnets alder og modenhed, men at;

”...Nogen børn, der bruger jeg bare mere forberedelse på end andre. Der er bare nogen, som er lidt mere lige til end andre. Så det tænker jeg ikke på den måde, at jeg kan sige er noget alders bestemt” (Pia).

Denne individuelle behandling, som informanterne fremhæver, i deres forberedelse til børnesamtalen, vægter de begge højt i hele sagsforløbet. At både Pia og Bente vægter den individuelle sagsbehandling højt, modsiger Lipskys coping-strategi ’automatisering af sagsbehandling’. Lipsky mener nemlig, at arbejdspresset, som rådgiverne oplever, får dem til at arbejde automatiseret og standardisere sagsforløbene (Lipsky, 2010, s. 156-167). Jeg tænker, at rådgiverne benytter sig af forskellige rutiner og ubevidste valg i deres arbejde, og at sagerne og sagsbehandlingen dermed i nogen grad bliver standardiseret. Jeg forholder mig dog også til den fejlkilde, at informanterne måske vil fremstille sig selv bedre, eller ikke har øje på deres ubevidste mønstre, i deres arbejde, end de virkeligheden er.

I Pias forberedelse lægger hun stor vægt på, hvad hun gerne vil opnå med samtalen. Hvis det er et barn, hun ikke har holdt børnesamtale med før, er hun opmærksom på, hvordan hun skal præsentere sig for barnet. Hvis hun har holdt børnesamtale med barnet før, er hendes fokus lidt anderledes;

”... ’Hvad var det vi snakkede om sidst’, og ’hvor er det så måske, vi kan være henne nu?’. Så på den måde læser jeg mig ind på, hvad er det for noget, jeg skal ud i. Hvad er det jeg kunne forestille mig for et barn.....Jeg gør mig også nogle overvejelser i forhold til, om det er nogle meget lukkede børn eller hvordan” (Pia).

Pia overvejer her, om det er en god ide at medbringe redskaber til at tegne, lave ’Signs of Safetys’ ’De tre huse’, lave ’børnemindmap’, eller om hun og barnet evt. skal gå en tur, mens de taler. I Bentes forberedelse skriver hun de gængse ting op, som hun vil ind på under samtalen, det kan eks. være familie, far og mor, skole og fritid. Hun fortæller, at det fungerer for hende, da hun under børnesamtalen skriver noter. På den måde har hun altid sine fokuspunkter lige ved hånden;

”...Og der er jeg jo så heldig stillet qua, at jeg kan sige, ’jeg er jo så gammel, så jeg bliver nødt til at skrive ned, for ellers kan jeg ikke huske det, når jeg går her fra’. Og det synes børnene jo, det er vildt spændende...” (Bente).

Begge informanter fortæller, at de i forbindelse med børnesamtaler med yngre børn gerne vil bringe noget konkret med til samtalen. Det kan eks. være i form af papir og farveblyanter. Hvad det er, er ikke så vigtigt. Det vigtige er, at barnet og rådgiveren får et fælles tredje, som kan fastholde barnets opmærksomhed, og at samtalen derved bliver som en leg for barnet. Øvreide understreger, at alle børn, uanset alder og modenhed, har behov for konkret kommunikation fra den voksne. Ikke alle

børn opsøger den nødvendige information selv, så det er den voksnes ansvar, at barnet opnår den konkrete information (Øvreeide, 2013, s. 147). Bente fremhæver, at hun en gang har afholdt en børnesamtale, hvor barnet brugte smølfefigurer til at beskrive sine forældre og sig selv igennem;

”Men det er jo sådan noget, der kommer ad hoc, fordi man lige sidder i situationen ikke. Så skal du jo lige være kreativ...” (Bente).

Selvom Bente ikke er uddannet til at tolke på den slags beskrivelse, gav det hende alligevel et billede af, hvordan barnets situation så ud, og derfor blev der vedlagt et billede af smølfepsætningen i barnets børnefagligundersøgelse. Pia understreger;

”Der er jo ingen tvivl om, at det alt andet lige er nemmere at gå ud og snakke med en på 15. Det kan være de råber møgluder eller et eller andet. Men altså sådan kommunikationsmæssigt er det selvfølgelig nemmere at komme ud og snakke med en, som har en vis alder...” (Pia).

Dette afhænger selvfølgelig også af barnets modenhed. Hun påpeger, det er nemmere at føre en børnesamtale med de ældre og mere modne børn end de yngre eller umodne børn. Hun mener specielt, det er en udfordring at afholde børnesamtale med børn, som ikke har et udviklet sprog, da hun bl.a. ikke med sikkerhed ved, om barnet forstår, hvem hun er, og hvorfor hun skal tale med barnet.

”Det har fået en rigtig stor etisk betydning for mig, at de ved, hvem det er, de sidder og snakker med og hvorfor” (Pia).

Med de børn, som endnu ikke har udviklet et ordentligt sprog, bliver børnesamtalen en observation gennem en leg eller andet med barnet. I den sammenhæng tilføjer hun;

”Så tænker jeg, at jeg ved, hvad er det for et barn, jeg har med at gøre. Og det bliver selvfølgelig understøttet af, hvad der er for nogle beskrivelser, der er omkring barnet. Men jeg synes, det er rart lige at have øje for, hvad er det for et barn” (Pia).

Jeg mener, at det her er vigtigt at være opmærksom på, hvor socialrådgiveren observerer barnet, da barnet kan have forskellige reaktioner, afhængigt af om det eks. er i daginstitution eller i hjemmet med forældrene. Når der kun tales om alder, forklarer Bente;

”De små børn, der snakker du jo mere omkring familien. Der er det mere i legen, at du har samtalen. ...Teenagebørnene, jamen der er det mere fritidsdelen og skolen måske til dels også, du snakker omkring. Hvor familielivet egentlig ikke fylder så meget” (Bente).

Dette afhænger selvfølgelig af, sagens problematikker, og hvad målet er med børnesamtalen. Hun mener, der sker et naturligt skifte omkring 10-11 årsalderen. I den alder er fokus ved børnesamtalerne en blanding af familie- og fritidsdelen.

Ifølge Øvreeides aldersgrupper, er dette bachelorprojekts målgruppe de 'fire til otte årige' og 'de otte til tolv årige'. Fra barnet er omkring fire år, begynder det at udvikle et sandhedsbegreb, mens det fortsat har et mangelfuldt tidsbegreb. Dette medfører, at barnet nu kan fortælle mere sammenhængende om sine oplevelser, men at det fortsat har svært ved at skelne mellem, hvornår forskellige ting er sket. Frem til skolealderen har barnet fortsat behov for at benytte legende aktiviteter for at kunne fortælle detaljeret (Øvreeide, 2013, s. 159-160). Både Bente og Pia bekræfter dette, i og med de har erfaret, at de yngste børn har behov for, at der under børnesamtalen er et fælles tredje for barnet og rådgiveren. At Bente mener, der sker et skifte ved 10-11 års alderen, stemmer overens med Øvreeides pointe om, at barnet fra otte års alderen nemmere kan skelne mellem, om fortællinger er styret af fantasi og ønsker eller den oplevede virkelighed. Barnet begynder i denne alder at forstå moral, og som 11-12-årig kan barnet ofte tænke hypotetisk (Øvreeide, 2013, s. 162-163). Dette medfører, som begge informanter understreger, at børnene nu er nået en alder, hvor de begynder at forholde sig til socialrådgiverens tilstedeværelse i deres liv. De stiller spørgsmål til, og de indgår i dialog med rådgiveren. Dette, mener Bente og Pia, er med til, at børnesamtalen med disse børn er nemmere at gennemføre, da samtalen nu er en dialog, og ikke blot en observation.

I forhold til spørgsmålet om, hvilken betydning barnets alder og modenhed har for, hvor ofte informanterne holder børnesamtaler, fortæller informanterne, at de oftest afholder børnesamtaler med de ældre børn. Pia fortæller, at hun først laver støttende samtaleforløb med børnene, når de er omkring syv-otte år eller ældre. Da hun mener, hun kan bidrage med noget til dem, og at hun ikke kan med de yngre børn. Derfor vurderer hun, at det ikke er hendes område, at samtale med de yngste børn på den måde.

"...det er jo ikke dem jeg vil gå ud og lave hyppige samtaleforløb med, fordi det virker ikke. ...Men det er jo ikke sådan, at de ikke bliver hørt, det er ikke sådan, det skal forstås" (Pia).

Det skyldes, at der skal være et formål med samtaleforløbene, og der skal kunne ses en positiv effekt, hvilket ikke sker med de yngste børn. Derfor afholder hun kun direkte børnesamtaler med de yngste børn i forbindelse med børnefaglige undersøgelser og opfølgninger. Bente pointerer:

"...Det lille barn, det lever mere her og nu. I her og nu. Og der er det mere trivslen, du ser på, end det er, hvad barnet siger. Altså hvordan er det nonverbale sprog, og

hvordan er trivslen generelt... ” (Bente).

Bente mener, det er vigtigt at huske, at de observationer, rådgiveren foretager, når hun besøger familien, er øjebliksbilleder. For at opnå et nuanceret billede af barnet, bygger den samlede beskrivelse derfor på observationer fra de professionelle, som ser barnet til hverdag. Dette kan eks. være pædagoger fra barnets daginstitution. Øvreeide fremhæver vigtigheden af, at der uanset barnets alder og modenhed bliver afholdt børnesamtale, og at barnet bliver inddraget. Da børn i alle aldre kæmper med forskellige udviklingsspørgsmål i forhold til dem selv og verden omkring dem. Øvreeide inddeler disse udviklingsspørgsmål i forskellige alderskategorier. Allerede det 1-4-årige barn har behov for symbolsk at dele sine oplevelser med andre og at sætte ord på her og nu hændelser. Barnet har i denne alder behov for konkrete beskrivelser (Øvreeide, 2013, s. 176-177). Fra tre årsalderen begynder barnet at koncentrere sig om, hvorfor ting sker, som de gør, samtidig med, at barnet begynder at koncentrere sig om sammenhænge og konsekvenser (Øvreeide, 2013, s. 178). I 3-6 årsalderen stiller barnet mange spørgsmål, og disse spørgsmål har rådgiveren til opgave at hjælpe barnet med at besvare. I 5-9 årsalderen koncentrerer barnet sig mere om, hvad der er rigtigt, og hvad der er forkert, og det inddrager moralske overvejelser. Fra 8-13 årsalderen begynder barnet at tænke mere hypotetisk, og barnet undrer sig over, hvorfor noget sker og ikke noget andet (Øvreeide, 2013, s. 178-179). Herved konstaterer Øvreeide, at det ikke er hensigtsmæssigt at undlade børnesamtalen uanset barnet alder. Dog understreger han, at børn frem til fire årsalderen er her og nu orienterede, og at det først er efter denne alder, at rådgiveren vil opnå en egentlig samtale med barnet frem for en observation. Men han understreger vigtigheden af, at alle børn inddrages.

Konklusion

Her vil jeg præsentere mine resultater fra analysen i en samlet konklusion, som skal medvirke til at besvare min problemformulering; *”Hvordan inddrager socialrådgiveren børn i sagsbehandlingen, og hvad er baggrunden for, at børnesamtalen undlades? Hvordan kan socialrådgiveren støttes i arbejdet med børnesamtalen?”*

Ud fra den samlede analyse kan jeg konkludere, at socialrådgiverne vægter barnets perspektiv højt, og socialrådgiverne prioriterer, at børnene bliver inddraget i sagsbehandlingen. Rådgiverne vægter børnenes inddragelse i sagsbehandlingen, og de lægger vægt på ro, tryghed og tillid under børnesamtalen. Ligesom barnet skal forstå, hvorfor der afholdes børnesamtale. Jeg kan konkludere,

at det for informanterne er af stor betydning, at der skabes en god relation mellem rådgiver og barn, og at de gerne afholder en ekstra børnesamtale for at barnet føler sig tilpas i situationen. Dette stemmer overens med Øvreeides pointe om, at en god børnesamtale med et utrygt barn finder sted, når den professionelle har en bred forståelse barnet og barnets perspektiv. Det kan videre konkluderes, at børn ikke blot inddrages i sagsbehandlingen gennem børnesamtaler, men også ved hjælp af observationer af barnet og dets nonverbale sprog, da det nonverbale sprog spiller en lige så stor rolle i sagsbehandlingen, som det verbale sprog gør.

Informanterne undlader nogle gange at afholde børnesamtaler, af forskellige grunde, hvilket stemmer overens med projektets teoretiske afsæt. Rådgiverne fortæller, at når de undlader børnesamtalen, skyldes det som regel barnets alder og modenhed. Det kan videre konkluderes, at rådgiverne oftest afholder børnesamtaler med de ældre børn, eftersom de ikke er sikre på, at børn, som endnu ikke har udviklet et udviklet sprog, forstår, hvorfor børnesamtalen afholdes. Dette strider mod Øvreeides forståelse for arbejdet med børn. Han mener ikke, det er hensigtsmæssigt at undlade børnesamtale uanset barnet alder, idet børn altid har behov for at få sat ord på, hvad der sker omkring dem. Han understreger, at børn frem til fire års alderen er her og nu orienterede, og at det først er herefter, at socialrådgiveren vil kunne afholde en egentlig børnesamtale med barnet. Dette stemmer overens med informanternes oplevelser.

Det kan endvidere konkluderes, at de organisatoriske og økonomiske rammer, lovgivningen, dokumentationskrav, høje sagstal og de lovbestemte tidsfrister har indflydelse på, at rådgiverne nogle gange undlader børnesamtalen, da disse parametre er med til at sætte socialrådgiverne i et krydspres. I forhold til analysen kan det konkluderes, at dette krydspres er medvirkende til, at socialrådgiverne kan undlade at afholde børnesamtalerne, eftersom socialrådgiverne tyer til brugen af coping-strategier som bl.a. 'creaming', hvor rådgiverne, pga. pres, prioriterer i deres arbejde. Ligeledes kan det konkluderes, at informanterne ikke mener, de standardiserer deres arbejde, men at de prioriterer en individuel behandling af alle deres sager. Dette modsiger Lipskys coping-strategi 'automatisering af sagsbehandling', og jeg kan hermed konkludere, at informanterne enten er yderst kompetente i forhold til at tilrettelægge alle sager individuelt på trods af det pres, de arbejder under, eller at informanterne ubevidst standardiserer deres arbejde.

I analysen ses det, at der er forskel på, hvordan socialrådgiverne tackler arbejdet med børnesamtalen afhængigt af rådgivernes erfaring og faglige baggrund. Informanten med mest erfaring agerer ud fra sine erfaringer og sin samlede faglige viden, mens den mindre erfarne informant sætter pris på de forudbestemte overordnede rammer og får sin viden fra faglige bøger, teori og sine kollegaers erfaringer. Jeg kan derfor konkludere, at socialrådgivernes faglighed og kompetencer har en stor betydning for gennemførslen af børnesamtalen, og at efteruddannelse eller faglig opkvalifikation vil kunne støtte rådgivernes arbejde med børnesamtalen.

Perspektivering

Jeg vil her perspektivere til anden relevante teori og andre undersøgelser på området, som kan være med til at understøtte projektet og udfolde min problemformulering i andre relevante perspektiver.

Michel Foucault

Ved at inddrage den franske psykolog og filosof Michel Foucaults (Foucault) begreb om magt vil jeg åbne op for det magtforhold, der findes mellem rådgiveren og barnet i børnesamtalen. Dette magtperspektiv er begge informanter opmærksomme på, i og med de prioriterer, at barnet skal forstå, hvem de som rådgivere er, og hvorfor børnesamtalen finder sted. Ligeledes ses informanternes forståelse af magtperspektivet i, at socialrådgiverne er opmærksomme på empatien over for barnet, og at de rummer barnets følelser, samtidig med at de husker deres professionelle position.

Foucault beskriver forskellige former for magtteknikker i samfundet, hvor bl.a. den disciplinære magt ses. Denne magt findes naturligt i vores kroppe og formes forskelligt fra individ til individ. Det er ikke en magt, som kommer udefra og sætter sig i vores krop, den er derimod implementeret i vores krop og formes ved regler, normer og værdier. Det forventes, at denne magt former og styrer os mennesker mod et bestemt mål (Nilsson, 2009, s. 71-72). Magten er til stede i en hver relation, og den er uløseligt forbundet med viden. Det vil sige, at det ikke kan lade sig gøre at udøve magt uden at besidde viden. Viden vil til en hver tid fremkalde magt, uanset om det er bevidst eller ubevidst. Foucault beskriver ligeledes produktiv magt. Denne magt beskriver samspillet mellem to mennesker. Den viser ligeledes, at vores relationer grundlæggende bygger på positive træk eller positive forandringer hos en anden person. I arbejdet med denne form for relation, er det vigtigt, at

socialrådgiveren er opmærksom på, at relationen er baseret på empati, involvering og ønsket om at skabe ligeværdighed. På trods af forskellighed og ulighed i samtalen mellem socialrådgiveren og barnet, får denne form for magt os at acceptere, at der er en magtfordeling, og derved kan socialrådgiveren reagere ud fra sin bevidsthed om denne. Foucault introducerer os på samme måde for suverænitets magten, som er relateret til retssystemet og lovgivning, og som foreskriver, at man følger fastlåste regler og procedurer ved hjælp af loven (Nilsson, 2009, s. 80-91).

Politiske, økonomiske og organisatoriske rammer

I ”*Undersøgelse af økonomi og faglighed i børnesager 2014*” fra Dansk Socialrådgiverforening (Socialrådgiverforening, 2014) konkluderes det, at 67 % af alle socialrådgivere, som arbejder på børne- og familieområdet, oplever, at økonomien har en stor rolle i forhold til deres arbejde. Tallet er heldigvis faldende, når det sammenlignes med tal fra de forgangne år. På børne- og familieområdet benyttes Bestiller-, Udfører-, Modtagermodellen (BUM-modellen) som en visitations- og økonomistyringsmodel. Den sikrer, at pris og kvalitet er sammenhængende. Dette er dog problematisk, da det er svært at måle kvaliteten af problemerne på området. Områdets problemer karakteriseres som vilde problemer uden én bedste løsning. De socialfaglige indsatser har dog også haft glæde af det øgede økonomiske fokus, idet der er opstået et skærpet fokus på, at borgerne behov matches inden for lovgivningens rammer. Det betyder, at rådgiverne, via deres faglighed, skal finde den billigste løsning med den bedste effekt. Dette illustrerer krydspresset, som rådgiverne er underlagt. Det organisatoriske hierarki medfører, at de højest siddende i hierarkiet, bestemmer de økonomiske rammer, som der arbejdes under nederste i hierarkiet, hvilket ikke altid er hensigtsmæssigt.

Sverigesmodellen

I Dansk Socialrådgiverforenings undersøgelse ”*Bureaukrati tynger børnearbejdet - men der er veje ud af det!*” (Socialrådgiverforening, 2015) ses det, at flere kommuner har gode erfaringer med at benytte arbejdsformer som ’Signs of Safety’ og ’Sverigesmodellen’ til at reducere bureaukratiet. Ved brug af ’Signs of Safety’ fokuseres der på at skabe et samarbejde mellem forvaltning, familie og netværk, hvor der i fællesskab findes en løsning på de konkrete problematikker. Med ’Sverigesmodellen’ fokuseres der på at reducere sagsantallet for den enkelte socialrådgiver, hvilket, ud fra Socialrådgiverforenings undersøgelse, er en afgørende faktor for, hvor belastende bureaukratiet er.

I KORAs rapport ”*Sverigesmodellen i praksis - Erfaringer fra Herning Kommune efter to år*” (Metodecentret, 2015) ses det ligeledes, at efter Herning Kommune etablerede det nye program, inspireret af den svenske model, har de fået mere tid til at gennemføre sagsbehandlingen i de enkelte sager. Herning Kommune ansatte dobbelt så mange socialrådgivere på børne- og ungeområdet som tidligere, hvilket betød, at rådgiverne fik halveret deres sagstal til omkring 24 sager hver. Sagerne går nu direkte fra underretning til socialrådgiver og ikke gennem en modtagefunktion, hvilket giver rådgiverne mulighed for at arbejde forebyggende i sagerne fra start, og komme i tættere dialog med børnene.

Samtidig viser Dansk Socialrådgiverforenings artikel ”*Sverigesmodel gav store besparelser og færre klager*” (Paulsen, 2017) dog, at det ikke har været muligt forskningsmæssigt at konkludere, hvordan børnenes trivsel blev påvirket af indsatsen med den svenske model. Projektchef i KORA Hanne Søndergård Pedersen forklarer, at ambitionen var at måle børnenes trivsel, men at det desværre ikke lykkedes. Hun anbefaler derfor, at der, med implementeringen af Sverigesmodellen i flere kommuner, laves systematiske målinger på udviklingen af børnenes trivsel i kommunerne samt etableres en kontrolgruppe. Dette vil give mere konkret viden om, modellens betydning ift. børnenes trivsel. Artiklen understreger, at implementeringen af Sverigesmodellen stadig er i proces, og at omstilling tager lang tid.

Litteraturliste

- Ankestyrelsen. (2011). *Inddragelse af børn og forældre i sager om frivillige foranstaltninger*. Ankestyrelsen.
- Bo, K. A., & Gehl, I. (2003). Børnesamtalen. *Uden for nummer 6, 4. årgang*. Hentet fra http://www.socialrdg.dk/Files/Filer/Publikationer/Udenfornummer/ufn6_boernesamtalen.pdf
- Bo, K.-A., & Gehl, I. (2013). Samtaler med børn. I K.-A. Bo, J. Guldager, & B. Zeeberg, *Udsatte børn - Et helhedsperspektiv* (s. 268-301). København K: Akademisk Forlag.
- BährentzFrandsen, K. (11. Juni 2015). *Domstolsstyrelsen*. Hentet 07. December 2016 fra Retten Rundt nr. 20 - Udsyn: <http://www.domstol.dk/om/publikationer/HtmlPublikationer/Retten%20Rundt/Retten%20Rundt%2020/kap04.html>
- Eide, T., & Eide, H. (2012). *Kommunikation i praksis - Relationer, samspil og etik i socialfagligt arbejde*. Århus N: Forlaget Klim.
- Guldager, J. (2013). Helhedssyn - teori og modeller på børnefamilieområdet. I K.-A. Bo, J. Guldager, & B. Zeeberg, *Udsatte børn - Et helhedsperspektiv* (s. 16-58). København K: Akademisk Forlag.
- Harder, M. (2012). Helhedssyn - Et begrebs udvikling. I M. Harder, & M. A. Nissen, *Helhedssyn i socialt arbejde* (s. 27-46). København: Akademisk Forlag.
- Hutchinsen, G. S., & Olteal, S. (2006). *Modeller i socialt arbejde* (2, 6. oplag udg.). København: Hans Reitzels Forlag.
- Jacobsen, B., Schnack, K., Wahlgren, B., & Madsen, M. B. (1999). *Videnskabsteori*. København: Gyldendal.
- Jørgensen, A. (2016). Hermeneutik, fænomenologi og interaktionisme - tre sider af samme sag? I M. H. Jacobsen, & K. Pringle, *At forstå det sociale - sociologi og socialt arbejde* (s. 221-244). København K: Akademisk forlag.
- Jørgensen, P. S. (2013). Forord. I K.-A. Bo, J. Guldager, & B. Zeeberg, *Udsatte børn - Et helhedsperspektiv* (s. 9-12). København K: Akademisk Forlag.
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2015). *Interview - Det kvalitative forskningsinterview som håndværk* (3 udg.). (B. Nake, Ovs.) København: Hans Reitzels Forlag.
- Lipsky, M. (2010). *Street-Level Bureaucracy - Dilemmas of the Individual in Public Service*. Russell Sage Foundation.
- Lisborg, B., & Rask, L. (2013). Et psykologisk perspektiv på børns mistrivsel. I K.-A. Bo, J. Guldager, & B. Zeeberg, *Udsatte børn - Et helhedsperspektiv* (s. 60-90). København K: Akademisk Forlag.

- Metodecentret. (2015). *Sverigesmodellen i praksis - Erfaringer fra Herning Kommune efter to år*. Hentet 14. december 2016 fra KORA: <http://www.kora.dk/media/3871255/10765-sverigesmodellen-i-praksis.pdf>
- Nielsen, V. L. (2007). Indbydelse til dans omkring markarbejderadfærdsbegrebet. *Når politik bliver til virkelighed - festskrift til professor Søren Winther*, s. 149-170. Hentet fra https://pure.sfi.dk/ws/files/257115/0723_festskrift.pdf
- Nilsson, R. (2009). *Michel Foucault - En introduktion*.
- Paulsen, S. (29. Januar 2015). *Socialrådgiverne.dk*. Hentet 5. Oktober 2016 fra Nye og lavere sagstal fra DS: <http://www.socialraadgiverne.dk/Default.aspx?ID=10384>
- Paulsen, S. (11. Maj 2017). Sverigesmodel gav store besparelser og færre klager. *Socialrådgiveren*, s. 20-22. Hentet 15. Maj 2017 fra Dansk Socialrådgiverforening: <http://www.socialraadgiverne.dk/faglig-artikel/sverigesmodel-gav-store-besparelser-faerre-klager/>
- Rask, L. (2011). *BØRNE SAMTALEN - Inddragelse af barnets perspektiver - Dilemmaer i myndighedssagsbehandlerens arbejde*. København: Professionshøjskolen Metropol.
- Servicestyrrelsen. (2011). *Håndbog om barnets reform*. Odense: Servicestyrrelsen.
- Socialrådgiverforening, D. (november 2014). *Dansk Socialrådgiverforening*. Hentet 14. december 2016 fra Undersøgelse af økonomi og faglighed i børnesager: <http://www.socialraadgiverne.dk/Files/Filer/10-Publikationer/Rap/2014-11-20-Unders%C3%B8gelseOmOekonomiOgFaglighed-2014.pdf>
- Socialrådgiverforening, D. (17. november 2015). *Bureaukrati tynger børnearbejdet - men der er veje ud af det!* Hentet 14. december 2016 fra Dansk Socialrådgiverforening: <http://www.socialraadgiverne.dk/Files/Filer/10-Publikationer/Rap/2015-11-17-Undersoegelse-BureaukratiTyngerBoernearbejdet.pdf>
- Socialstyrelsen. (2015). *Organisering og tværfagligt samarbejde: Hvordan understøttes organisering af tværfagligt samarbejde?* Hentet 14. December 2016 fra Vejledning til organiseringsmodeller til tværfagligt samarbejde: [file:///C:/Users/Pernille/Downloads/2%203%201%208%20Vejledning%20til%20organisering%20modeller%20til%20tv%C3%A6rfagligt%20samarbejde%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Pernille/Downloads/2%203%201%208%20Vejledning%20til%20organisering%20modeller%20til%20tv%C3%A6rfagligt%20samarbejde%20(1).pdf)
- Svendsen, A. M. (15. 08 2016). *Vidensportal.dk*. Hentet 22. 09 2016 fra Socialstyrelsen: <http://vidensportal.dk/temaer/seksuelle-overgreb/bornesamtalen-i-praksis-1>
- Thagaard, T. (2015). *Systematik og indlevelse - En indføring i kvalitativ metode*. København: Akademisk Forlag.
- Winter, S. C., & Nielsen, V. L. (2008). *Implementering af politik*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Øvreeide, H. (2013). *At tale med børn*. København: Hans Reitzels Forlag.