

UNIVERSITY COLLEGE LILLEBÆLT

Socialfaglige roller og samspil i et mentorforløb

Udvikling af samarbejdet omkring mentorforløb
for unge aktivitetsparate

Anslag: 99.989

Mette Strange Ørum

07-06-2017

Indhold

Indledning.....	3
Udsatte unge.....	3
Baggrund og formål.....	4
Tilgang og perspektiv.....	4
Metode.....	5
Samfundsudviklingen og betydningen for det sociale arbejde.....	5
Samfund og globalisering.....	5
Velfærdssystemet og dets organisering.....	6
Organisationernes styring og selvstyring.....	6
Den heterofone organisation.....	7
Borgerens rolle og systemernes blik på borgeren.....	7
Selvudviklingsdiskursen.....	7
Welfare til workfare.....	8
Mentorindsatsen.....	8
Rammerne for mentorindsatsen.....	9
Den koordinerende sagsbehandler.....	9
Rolle og ramme.....	10
Opsamling.....	10
Problemformulering.....	11
Videnskabsteoretisk perspektiv og metode.....	11
Videnskabsteoretisk perspektiv.....	11
Tilgang og metode.....	12
Viden og vidensudvikling.....	12
Praksisforskning og aktionsforskning.....	12
Forskerrollen.....	13
Forskningsdesign.....	13
Tilrettelæggelsen af projektet.....	14
Den indledende fase – forhandling og aftaler.....	14
Gennemførelse af lydoptag.....	16
Opsamlende dialogmøde – kobling af teori og praksis med henblik på udvikling.....	17
Formål.....	17

Tilrettelæggelse af dialogmødet.....	17
Bearbejdning og analyse af dialogmødet.....	19
Refleksioner omkring den indledende del af processen.....	19
Refleksion omkring lydoptagsprocessen og dialogmødet.....	20
Databearbejdning og analyse	22
Bearbejdning og analyse af lydoptag af 3 partssamtalerne	22
Den koordinerende sagsbehandlers rolle	22
Borgerens rolle.....	23
Mentorens rolle.....	24
Roller og samspil i 3 partssamtalen	26
Analyse og bearbejdning af dialogmødet	29
Opbygning af dette afsnit.....	29
Vidensformer og temaer på mødet.....	29
Modellens bidrag	29
Forhandling.....	29
Pres og krav til borgeren	30
Fælles mål og formål.....	30
Organisatorisk kontekst og ramme.....	30
De professionelle viden og erfaringer med samarbejdet omkring trepartssamtalerne	31
Mentorernes refleksion omkring den fortsatte udviklings og læringsproces omkring trepartssamtalerne	32
Samarbejde	32
Økonomiske rammer.....	32
Forskning der understøtter den viden der kom frem	33
Strukturelle forhold.....	33
Læreprocessen, roller og samspil	33
Læring og udvikling	33
Forventningsafstemning	34
Dialog og kommunikation	34
Udviklingsmuligheder	34
Kommunikation og læring i systemer	34
Systembetingelse og handlingsrum.....	35
Kommunikationen mellem deltagerne - Dialogformens bidrag til læring og udvikling.....	35
Konklusion.....	37
Processen.....	37

Roller og samspil	37
Vidensdeling.....	38
Læring og udvikling	38
Udvikling af samarbejdet omkring trepartsamtalerne.....	39

Indledning

Udsatte unge

Fra 2008 til 2012 er antallet af unge på kontanthjælp fordoblet, og antallet af de mest udsatte unge 3-doblet. Center for ungdomsforskning peger på øget konkurrence i uddannelsessystemet sammen med en samfundsudvikling, der producerer mange nye muligheder men også nye marginaliseringsformer, som nedvirkende til dette. Det har produceret en voksende gruppe af unge, der ikke bliver positivt integreret i hverken uddannelsessystemet, arbejdsmarkedet eller forenings og fritidslivet.

Der er tale om en gruppe af unge med komplekse sociale problemer, og mødet med systemet opleves af mange unge som negativt, og de unge er forandringstrætte. Kravene på arbejdsmarkedet øges, og mulighederne for at integrere udsatte unge øges ikke.

Undersøgelser fra Rådet for socialt udsatte peger på, at der er store institutionelle barrierer i forhold til at nå den gruppe af unge, sådan at de oplever at blive hjulpet videre. Barriererne består i manglende kontinuitet og samarbejde i de kommunale forvaltninger, ligesom der ikke tages højde for kompleksiteten i de unges udfordringer. Det, som de unge beskriver som væsentlige elementer i en indsats, er tid til forandring, støtte til hverdagslivet, realistiske perspektiver for indsatsen samt sammenhæng og kontinuitet på tværs af indsatser (Katznelson, Jørgensen & Sørensen, 2015).

Det understøttes af internationale undersøgelser af "Hvad der virker" i forhold til udsatte unge. Kontinuitet, som understøttes af en professionel relation der bygger på gensidig respekt, medvirker til, at den professionelle er i stand til at matche indsatsen til den unges behov, som er afgørende for den unges udbytte af indsatsen (Hasluck & Green, 2007; Colley, 2003).

Baggrund og formål

Denne opgave omhandler en udviklingsproces omkring samarbejdet med mentorafdelingen for unge aktivitetsparate og afdelingen for de koordinerende sagsbehandlere i X kommunes jobcenter. Baggrunden for denne opgave er et aktionsforskningsprojekt, som er gennemført i efteråret 2016, der tog udgangspunkt i mentorernes oplevede udfordring med at etablere et mentorforløb, som borgerne oplevede som meningsfuldt og tog ejerskab for. I denne sammenhæng blev de unge borgeres viden om at være i et mentorforløb inddraget, og det dannede grundlag for en refleksionsproces med mentorerne (Ørum, 2016).

På baggrund af denne proces viste der sig et behov for at fokusere på samarbejdet med de koordinerende sagsbehandlere, særligt **treparts møderne**, hvor borgeren, mentoren og den koordinerende sagsbehandler deltog.

Det overordnede mål med denne opgave er således, at videreudvikle mentorindsatsen gennem en fælles læringsproces mellem mentorenheden og de koordinerende sagsbehandlere, med henblik på at fremme borgerens oplevelse af mening og ejerskab for indsatsen. Formålet er herigennem, at bidrage til vidensbaseret af det sociale arbejde i tråd med den eksisterende forskningsviden på området.

I den sammenhæng blev det besluttet, at inddrage afdelingen for de koordinerende sagsbehandlere i den videre proces. Afsættet for denne udviklingsproces blev centreret omkring trepartssamtalerne mellem borger, den koordinerende sagsbehandler og mentoren, som afholdes hver 8 uge.

Tilgang og perspektiv

Tilgangen til denne proces vil være socialkonstruktivistisk, hvor jeg som undersøger indgår som en del af processen. Jeg bliver medkonstruktør i bearbejdningen og forståelsen af de data, der konstrueres i undersøgelsen.

For at forstå de processer og forhold der præger samarbejdet, vil jeg belyse problemstillingen på makro, meso og micro niveau.

Med udgangspunkt i Niels Åkerstrøm Andersens (2008) samfundsanalyse, inspireret af Luhmann, vil jeg betragte problemstillingen på makro niveau. Jeg vil have fokus på, hvordan denne analyse af samfundsudviklingen kan forklare udviklingen på beskæftigelsesområdet og det sociale arbejdes felt.

Artiklen belyser, hvordan disse overordnede samfundsforhold præger velfærdsorganisationerne og de professionelle aktører og udsatte unge borgere på beskæftigelsesområdet. Det vil således bidrage med begreber og forståelser, der kan forklare de forhold, der præger samarbejdet mellem organisationer og systemer på meso niveau.

Med henblik på at belyse de konkrete samarbejdsprocesser og interaktioner vil jeg inddrage Goffmans teorier om samhandlingsorden, herunder roller og positioner, som kan bidrage til et fokus på de microsociologiske processer i mødet mellem de 3 parter. Med denne tilgang

forventer jeg, at der kan peges på samspil i interaktionen, som kan bidrage til fælles refleksion og udvikling.

Goffman og Luhmann har en fælles interesse for på kommunikation. Goffmans begreber kan forklare de kommunikative processer, der skaber og vedligeholder menneskers selv. Luhmann kan bidrage med begreber, der forklarer kommunikationsprocesser mellem forskellige typer af systemer (Jacobsen & Kristiansen, 2002). Goffmans begreber kan bidrage med at have fokus på interaktionen i trepartssamtalen, hvor Luhmanns begreber refererer til kommunikationen mellem de 2 systemer, som henholdsvis mentoren og den koordinerende sagsbehandler repræsenterer.

Metode

Den metodiske tilgang til opgaven er inspireret af aktionsforskningsmetoden, med udgangspunkt i den dialogorienterede tilgang. Med denne opgave er jeg ligeledes inspireret af elementer fra praksisforskning (Nielsen & Nielsen, 2013; Uggerhøj, 2011).

Aktionsforskning og praksisforskning understøtter bottom up processer ved, at de professionelle peger på de problemstillinger, som er relevante og vedkommende for dem. Derfor har der været fokus på, at inddrage og mobilisere de koordinerende sagsbehandleres interesse i projektet. Projektet har således været drevet af inddragelsen af de professionelle i projektet

Med henblik på at få indsigt i de komplekse processer der finder sted i mødet mellem de 3 parter, er vidensopbygningen bygget op omkring kvalitative metoder. Metoderne vil bestå i indledende møder, lydoptag af treparts samtaler og et efterfølgende dialogmøde med de professionelle.

Forskningsprocessen vil bære præg af en dynamisk vekselvirkning mellem forskning, teori og praksis, med det formål at udvikle ny og anvendelig viden, som kan kvalificere trepartssamtalerne og dermed mentorforløbet og de unges udbytte af det.

Samfundsudviklingen og betydningen for det sociale arbejde

Indledningsvis vil jeg beskrive den samfundsmæssige ramme for det sociale arbejde indenfor beskæftigelsesområdet. På baggrund af Niels Åkerstrøm Andersen diagnose af samfundsudviklingen vil jeg belyse, hvilke forhold indenfor beskæftigelsesområdet der er relevante i forhold til samarbejdet omkring mentorindsatsen overfor aktivitetsparate unge.

Samfund og globalisering

Globalisering og samfundets udvikling sker med stor hastighed. Det påvirker den måde organisationer udvikler sig på, og dermed hvordan rammerne for det sociale arbejde til stadighed forandres. Den offentlige sektors kompleksitet er tiltaget. Øget specialisering og sektoropdeling sammen med øget regelstyring og lovkompleksitet har medvirket til dette (Nørrelykke, 2016; Andersen, 2008).

Beskæftigelsesområdet har været underlagt store forandringer og specialisering. Der har været en opdeling og uddelegering af beskæftigelsesrettede indsatser til forskellige aktører med hver deres særlige område, funktion og ekspertise(Hansen, 2016).

Det betyder, at det traditionelle overblik og hierarki ikke har kunnet opretholdes indenfor velfærdsområdet, men er blevet erstattet af systemer, der er dekoblet hinanden, og at der ikke kan erhverves et overblik. Der findes ikke en position indenfor det offentlige hjælpeapparat, hvor man kan overskue og repræsentere helheden. Samfundet er funktionelt differentieret, og de enkelte systemer lukker sig om sig selv, med hver deres afgrænsede blik på verden(Andersen, 2008).

Velfærdssystemet og dets organisering

Inspireret af Luhmanns teorier om systemer og deres samspil med omverdenen, har det enkelte system, sit blik, sin kode og logik, som andre systemer ses og forstås igennem. Gennem disse koder kommunikerer der med omverdenen. Med denne forståelse kan funktionssystemerne godt iagttage hinanden, men kun kommunikere med sig selv. Der kan derved opstå dilemmaer, når beslutninger der vedrører forskellige systemer ikke har samme logik, og systemerne udelukkende opererer ud fra deres egen logik og kommunikation.

Der kan godt træffes beslutninger udefra, som påvirker eller har betydning for systemerne, men det er systemernes værdier og koder, der er bestemmende for, hvordan beslutninger kan give mening og omsættes i den givne institution. Implementering af beslutninger der er bestemt udefra, kan derfor have svært ved at slå igennem, på den måde det var tænkt(Andersen, 2008).

Overstående betragtninger kan forklare, hvorfor det kan være en vanskelig og træg opgave at gennemføre og implementere nye politikker og reformer i velfærdsorganisationernes systemer.

Inden for beskæftigelsesområdet har der i en årrække, været en række reformer med fokus på at bevæge sig fra en human- kapital og social integrations-tilgang henimod en work first tilgang med fokus på social disciplinering. Det har været vanskeligt at implementere, i det omfang der har været politisk ønske om. Det kan blandt andet forklares med, at de værdier og koder der kendetegner det socialfaglige felt, er svært forenelige med social disciplinering. Dette sammen med den autonomi og anderledes problemforståelse der har domineret det socialfaglige felt(Caswell & Larsen, 2015).

Organisationernes styring og selvstyring

Udviklingen er gået i retning af, at organisationerne er blevet tillagt mere ansvar og selvstændighed i løsningen af velfærdsopgaverne. Sammen med det øgede ansvar i velfærdsorganisationerne har der været en udvikling i retning af øget selvstyring. Den enkelte kommune styrer sig selv ud fra fortolkninger af f.eks. lovgiver eller statens mulige intention(Andersen, 2008).

Den offentlige forvaltning er imidlertid både polycentrisk og selvledende, samtidigt med at den er underlagt et hierarki(Andersen, 2008). Indenfor det sociale arbejdes felt er der eksempler på, hvordan velfærdsinstitutionerne til trods for selvstyring, står overfor stor grad af kontrol og

detailstyring. Særligt beskæftigelsesområdet bærer præg af dette. På den ene side har der været en decentralisering af opgaverne indenfor beskæftigelsesområdet, og på den anden side har beskæftigelsesindsatsen været underlagt stram styring og bureaukrati (Caswell & Larsen, 2015). Lovgivningen indenfor beskæftigelsesområdet fordrer tæt opfølgning på indsatser på baggrund af krav om handleplaner og målsætning for indsatser. Monitorering og målinger præger således området.

Den heterofone organisation

Velfærdsinstitutionernes funktionelle differentiering betyder, at hvert system har sit helhedsblik, som er et blandt mange. Det har betydet, at organisationerne har fået et mere heterofont præg og forventes at rumme et mere helhedsorienteret blik, hvilket afspejles i de funktioner der rummes indenfor det enkelte system.

Den enkelte organisations udfordring kan bestå i, at usammenlignelige koder forenes i mødet med borgeren. Hvilke koder der trækkes ind i mødet med borgeren, og en afvejning hvilke koder der er dominerende, kan være en udfordring for den enkelte professionelle (Andersen, 2008).

I trepartssamtalen mellem borger, mentor og den koordinerende sagsbehandler vil den situationelle og kontekstuelle kompleksitet bære præg af dette. I mødet med borgeren vil der være en række forskellige kodeværdier, som kan trækkes ind og have en betydning for, hvilke afvejsninger og beslutninger der træffes i mødet.

I det foregående aktionsforskningsprojekt blev der peget på, at borgeren kunne føle sig klemt i mødet mellem de 2 funktionssystemer. Ligesom mentorerne oplevede, at trepartssamtalerne kunne være en udfordring, i forhold til at få etableret mentorforløb som borgeren havde ejerskab til.

Borgerens rolle og systemernes blik på borgeren

I takt med udviklingen beskrevet ovenfor, har borgerens rolle udviklet sig fra den modtagende borger frem til borgeren som aktiv medborger. Ligesom velfærdssystemerne og dens organisationer er blevet tillagt mere ansvar og selvstændighed med forventning om en mere autonom rolle, har de samme forhold præget forventningen til borgeren i systemet. Afhængigt af kompleksiteten i borgerens behov for hjælp vil borgeren indgå i flere funktionssystemer. Hvert funktionssystem vil, på baggrund af de koder og værdier der dominerer, således betragte borgeren ud fra forskellige koder. Borgeren og borgerens problem vil således tage sig forskelligt ud, afhængigt af de funktionssystemer borgeren indgår i. Hvert funktionssystem udvikler sin borgerfiktion. Således vil den koordinerende sagsbehandler have ét blik på borgeren og mentoren ét andet. Unge aktivitetsparate i mentorindsatsen indgår således i forskellige borgerroller i de 2 funktionssystemer. Det bliver aktualiseret ved trepartssamtalerne, som kan ses som et forsøg på at håndtere den situationelle kompleksitet gennem samtalen (Andersen, 2008).

Selvudviklingsdiskursen

Der er flere studier i udviklingen af borgerrollen, der peger på en selvudviklingsdiskurs, der præger velfærdsområdet. Denne tendens præger relationen mellem borgeren og den

velfærdsprofessionelle. Borgeren forventes at være aktiv, udviklingsparat og motiveret for at udvikle sig i retning mod uddannelse og beskæftigelse (Mik-Meyer, 2013; Caswell & Larsen, 2015).

Welfare til workfare

Denne udvikling hænger sammen med den generelle udvikling indenfor beskæftigelsesområdet, som er gået fra welfare til workfare. Reformerne indenfor beskæftigelsesområdet siden 90'erne, har betydet, at synet på borgerens problemer er gået fra at være et socialt problem til et beskæftigelsesproblem. Tidligere har der været fokus på strukturelle forhold omkring borgerens forhold og de helheder som borgeren indgår i, som f.eks. arbejdsmarkedsforhold, uddannelsesmuligheder samt øvrige sociale forhold, som påvirkede borgerens liv (Caswell & Larsen, 2015; Jensen, 2016).

Det har ligeledes påvirket den professionelles rolle, som er gået fra at være ekspert, der peger på løsninger og indsatser, der kan afhjælpe borgerens problemer, til at have en mere faciliterende rolle som består i at mobilisere borgerens ressourcer og motivation til forandring. Imidlertid henimod forandringer der kan rummes indenfor systemets rammer og målsætning (Mik-Meyer, 2013).

Udviklingen indenfor beskæftigelsesområdet har været præget af øget regelværk og bureaukrati med øget fokus på aktivering og sanktionering. Denne udvikling har imidlertid vist sig at have sine begrænsninger i forhold til at afhjælpe sociale problemer. Det har særligt vist sig i forhold til udsatte grupper af borgere. Med de seneste reformer har der været en opblødning af denne tendens. Mentorordningen, og siden den koordinerende sagsbehandler, har begge været tiltag, der skulle tilgodese udsatte borgeres behov for social støtte sammen med en helhedsorienteret indsats (Caswell, Dall & Madsen, 2015).

Mentorindsatsen

Mentorordningen blev etableret i 2003 til udvalgte grupper indenfor beskæftigelsesområdet. I 2009 blev ordningen udvidet, og har siden omfattet flere grupper af borgere. I 2014 blev ordningen målrettet de mest udsatte borgere (Albæk et al., 2015).

Formålet med mentorindsatsen er, jf. Lov om aktiv beskæftigelse kapitel 9b, § 31, at fremme at personer kan opnå eller fastholde aktiviteter, tilbud, ordinær uddannelse, ansættelse i fleksjob eller ordinær beskæftigelse.

Mentorforløbene kan have forskellig karakter, men vil almindeligvis bestå i ugentlige samtaler. Derudover kan indsatsen bestå i at støtte den unge i behandlingsforløb, daglige gøremål mv., som kan fremme den unges udvikling i retning af beskæftigelse eller uddannelse (Albæk et al., 2015).

Der har været gennemført en række undersøgelser af mentorindsatsen i DK de seneste år. Der har ikke været nogen entydige konklusioner på effekten eller kvaliteten af mentorordningen. Mentorindsatsen dækker således også over en bred forståelse af mentorordningen mht. mangfoldighed i målgrupper og typer af indsatser. De seneste undersøgelser peger på, at der er

tilfredshed med ordningen blandt sagsbehandlerne, men at der blandt borgerne er større forbehold overfor ordningen(Albæk et al., 2015).

Rammerne for mentorindsatsen

I det forudgående aktionsforskningsprojekt blev det tydeligt, at rammerne for mentorindsatsen havde betydning for afsættet for indsatsen(Ørum, 2016).

Tidshorisonten for mentorforløbet med opfølgning hver 8. uge, sammen med kravet om fokus på uddannelse og beskæftigelse, som var omdrejningspunktet for trepartssamtalerne, kunne kollidere med den unges ønske om tid og kontinuitet. De unge var ligeledes følsomme over for pres og krav i forhold til uddannelse og beskæftigelse.

Disse udfordringer harmonerer med konklusionerne i en engelsk undersøgelse, der peger på, at de unge har brug for tid og støtte for at få tiltro til fremtiden, og finde frem til hvilke ønsker der skal arbejdes henimod(Hasluck & Green, 2007).

Det er sammenfaldende med international og dansk forskning på området, hvor der peges på betydningen af, at den unge kan anvende mentor forløbet, til proaktivt at udvikle deres egne dagsordener. Det fremhæves ligeledes, at den unges liv og udvikling ikke kan forudsiges, sådan som lovgivningen eller de politiske målsætninger foreskriver. Derudover pointeres det, at en forudsætning for en varig ændring af den unges livssituation er vedvarende støtte over tid. De unge kan føle sig pressede og fremmedgjorte ved for stort pres og fokus på uddannelse og beskæftigelse, da de føler sig meget langt fra at opleve dette som realistisk(Colley, 2003).

De unge er ikke tilbøjelige til beredvilligt at tage imod mentorindsatsen. De vil ofte være præget af modstand mod systemet og indsatsen, hvilket var de frustrationer, der indledningsvist blev peget på i samarbejdet med mentorenheden. I den sammenhæng peges der på, at mentorerne, ligesom de unge, er underlagt de rammer der præger området, herunder de strukturelle forhold og politikker på området(Colley, 2003).

Dansk forskning har støttet sig til denne forskning. Der peges på de indbyggede dilemmaer, særligt når der er en 3. part involveret, som kontrollerer mentorforløbet. Her peges der på betydningen af samarbejdet mellem mentor og den koordinerende sagsbehandler, og hvilke roller de 2 parter har i forløbet. Der peges videre på betydningen af, at mentorindsatsen bygger på borgerens autonomi og humanistiske tilgang, da denne tilgang har afgørende betydning for borgerens udbytte, sammen med tidsfaktoren som har en afgørende betydning. Mentorens udfordring i samarbejdet omkring borgeren kan blandt andet bestå i at minimere systempresset, og skabe et frirum der kan sikre de kvaliteter frirummet genererer(Holmboe, 2014).

Den koordinerende sagsbehandler

Kompleksiteten og den funktionelle differentiering i velfærdsorganisationerne og indenfor beskæftigelsesområdet har medført et øget behov for koordinering mellem systemerne. Særligt udsatte gruppe med komplekse og vilde problemer har behov for øget koordination mellem

indsatser. I den sammenhæng blev den koordinerende sagsbehandlers funktion etableret i forbindelse med beskæftigelsesreformen i 2013 (Hjortbak et al., 2011; Caswell et al., 2015).

Rolle og ramme

Den koordinerende sagsbehandler varetager den unges sag jf. LAB § 18a. På baggrund af udarbejdelse af en uddannelsesplan i samarbejde med borgeren, kan der bevilges mentor forløb.

Der er begrænset forskning på området, da det er en forholdsvis ny funktion. I en undersøgelse af ressourceforløb i SFI regi fremhæver borgerne de koordinerende sagsbehandlere sammen med mentorerne, som tiltag der giver mulighed for mere tid til at finde de rigtige indsatser (Mehlsen, Holt, Bach & Thornfeldt, 2015). Undersøgelser gennemført af Dansk socialrådgiverforening peger imidlertid på udfordringerne med at samordne indsatserne. Organisatoriske udfordringer og høje sagstal, overfor den komplekse opgave der ligger i koordineringen af indsatser og behovet for tæt involvering og kontakt til borgeren, er en udfordring, i forhold til at leve op til intentionerne med funktionen (Dansk socialrådgiverforening, 2013).

Opsamling.

Forskningen peger på, at indsatserne overfor udsatte unge ikke er tilstrækkelig. Unge udsatte efterspørger en helhedsorienteret indsats, der opleves som realistisk, og som er præget af kontinuitet.

Der er teorier og analyser af samfundsudviklingen, der peger på, at velfærdsinstitutionerne har udviklet sig i retning af at blive funktionelt differentierede, og at organisationerne bærer præg af at være heterofone. Funktionssystemerne vil derfor have usammenlignelige koder, og ingen af dem vil kunne repræsentere helheden. Det betyder, at de forskellige funktionssystemer vil udvikle forskellige borgerfiktioner, som borgeren skal forholde sig til. Som borger bliver man således mødt af forskellige funktionssystemer med hver deres kode og borgerfiktion, som ikke i tilstrækkelig grad koordineres (Andersen, 2008).

Der er forskning der peger på, at det sociale arbejdes felt indenfor beskæftigelsesområdet er præget af dette. Beskæftigelsesområdet er ligeledes underlagt stram regelstyring og monitorering af indsatser. Disse forhold udfordrer samarbejdet omkring udsatte borgere, som indgår i indsatser, hvor der samarbejdes mellem forskellige funktionssystemer (Caswell & Larsen, 2015; Andersen, 2008).

I det forudgående aktionsforskningsprojekt (Ørum, 2016) blev de unge borgeres viden, sammen med mentorernes viden, omdrejningspunkt for en udviklings proces. I denne proces blev der blandt andet peget på trepartssamtalerne mellem mentor, borger og koordinerende sagsbehandler, som et område for videre udvikling. Med opstarten på dette projekt blev afdelingen for de koordinerende sagsbehandlere således inddraget, og der blev lavet en aftale om at have fokus på dette område.

Med denne opgave vil jeg have fokus på, hvordan der, gennem inddragelse af praksis sammen med inddragelse af viden og forskning på området, kan etableres en udviklingsproces i en heterofon

organisation præget af forskellige funktionssystemer, i et felt der er præget af stram styring. Genstandsfeltet vil være 3 partssamtalen mellem borgeren, den koordinerende sagsbehandler og mentoren med udgangspunkt i nedenstående forskningsspørgsmål.

Problemformulering

Hvordan konstituerer mødet mellem den unge borger, mentor og den koordinerende sagsbehandler mentorindsatsen og de professionelles roller i indsatsen.

- Og hvordan kan inddragelse af de professionelle i læringsprocessen kvalificere udviklingen af mødet.

Videnskabsteoretisk perspektiv og metode

Videnskabsteoretisk perspektiv

Jeg vil med nedenstående gøre rede for, hvilket videnskabsteoretisk afsæt der vil dominere arbejdet med opgaven, da det vil være afgørende for, hvor jeg retter min opmærksomhed igennem processen med opgaven. Det vil ligeledes have en betydning for, hvordan jeg forstår og fortolker det jeg "ser".

Mit perspektiv i arbejdet med opgaven vil være forankret i det socialkonstruktivistiske perspektiv herunder symbolsk interaktionisme (Järvinen & Mik-Meyer, 2017). Med denne tilgang er oplevelsen af virkeligheden afhængig af, hvilket perspektiv der er dominerende, og virkeligheden er således en fortolket virkelighed (Fuglsang, Olsen & Rasborg, 2013).

Det vil betyde, at jeg som undersøger vil indgå som en del af konstruktionen af den virkelighed, og den viden der udfolder sig i arbejdet med opgaven. Jeg vil forstå den problemstilling jeg beskæftiger mig med som foranderlig, og som præget af samfundsmæssige forhold, historiske og sociale processer.

Jeg vil ligeledes have en opmærksomhed på, hvordan processerne omkring udarbejdelsen af opgaven præger den viden der produceres, og jeg vil således have fokus både på proces som substans i arbejdet med opgaven (Järvinen & Mik-Meyer, 2017).

Med udgangspunkt i den symbolske interaktionisme har jeg fokus på, hvordan den sociale virkelighed skabes gennem interaktionen, på baggrund af den mening som tingene tillægges i mødet. I gennem bearbejdningen af empirien vil jeg have et blik på den sociale virkelighed, som en forhandlet orden hvor individerne er aktører, ud fra den forståelse at individets sociale del er præget af den generaliserende anden, som repræsenterer samfundets normer, forventninger og værdier (Järvinen & Mik-Meyer, 2017).

Opsamlende vil denne tilgang have betydning for, hvordan jeg forstår sociale problemer og udviklingen indenfor det sociale arbejdes felt, som noget der er under vedvarende udvikling og forandring, præget af den samtid og kulturer og historiske forhold der præger feltet(Nissen, 2013).

Det betyder at "virkeligheden" er foranderlig, afhængigt af hvad der tillægges mening og værdi, og at man igennem forskellige perspektiver kan udvide synet på virkeligheden. På den måde kan dette perspektiv understøtte udviklingsprocesser, som er omdrejningspunktet for arbejdet med opgaven.

Tilgang og metode

Viden og vidensudvikling

Viden og vores forståelse af viden udvikler sig løbende, og det former vores oplevelse af verden. Samtidigt påvirker samfundets forandringer også vidensproduktionen(Nowotny, Scott & Gibbons, 2006).

Der er forskning der peger på et behov for at inddrage flere former for viden i udviklingen af socialfaglige indsatser. Særligt indsatser der retter sig mod udsatte grupper af borgere med komplekse problemstillinger(Nissen, 2015; Caswell et al., 2015).

Med udgangspunkt i samfundets foranderlighed og væksten i kompleksitet, kan der ligeledes være argumenter for inddragelse af flere videnskabelig metoder og tilgange(Nowotny et al., 2006).

Praksisforskning og aktionsforskning

Det metodiske afsæt for arbejdet med denne opgave tager udgangspunkt i praksisforskning og aktionsforskning. I nedenstående vil jeg beskrive fælles træk ved de 2 tilgange.

Praksisforskning og aktionsforskning hænger naturligt sammen med modus 2 forskningens udvikling, som er karakteriseret ved at løse problemer i en konkret lokal kontekst(Uggerhøj, 2011).

Forskningen er styret af konkrete udfordringer i praksis, som er orienteret mod at genere løsninger eller ny viden. Vidensudviklingen er således karakteriseret ved en bottom up tilgang med udgangspunkt i lokale problemstillinger, sådan som de opleves af aktører og andre implicerede(Nielsen, 2012; Nielsen, 2004; Uggerhøj, 2011).

Denne tilgang baserer sig på, at der findes en virkelighed og en realitet, som kan være fastlåst i vores forståelse af den, sådan at den forekommer umulig at forandre. Samtidig findes der i denne tilgang et konstruktivistisk syn på virkeligheden ved, at der gennem udviklingsprocesser og dialog kan skabes nye virkeligheder, opfattelser og erkendelser, som kan danne grundlag for forandringer, som bringer mennesker eller organisationer ud af fastlåste tænkninger og handlinger(Laursen, 2012).

Aktionsforskningens epistemologi bygger på, at vidensudviklingen er en løbende dialogisk proces mellem forskere og i dette tilfælde professionelle, der deltager i en udviklingsproces. Udvikling sker på baggrund af viden, der genererer nye erkendelser og refleksioner, som kan pege på

forandring gennem nye handlinger(Laursen, 2012; Nielsen, 2004). Disse processer vil være indlejret i projektet, som et grundlag for at udvikle trepartsmøderne

Grundlaget for denne type forskning baserer sig på et samarbejde med praksis, som tilfører praksis og forskningen ny viden. Samarbejdet er således en forhandling af, hvordan disse forskellige interesser kan tilgodeses. Forskeren må være pragmatisk og fleksibel, og samtidigt være forbundet til det specifikke problem, der er omdrejningspunktet for samarbejdet(Uggerhøj, 2011).

Det er ligeledes centralt, at begge parter er åbne for at lære af hinanden, hvilket også peger på, at det er ligeså væsentligt at have fokus på læreprocessen som forskningsprocessen i et samarbejde mellem forskning og praksis(Uggerhøj, 2011).

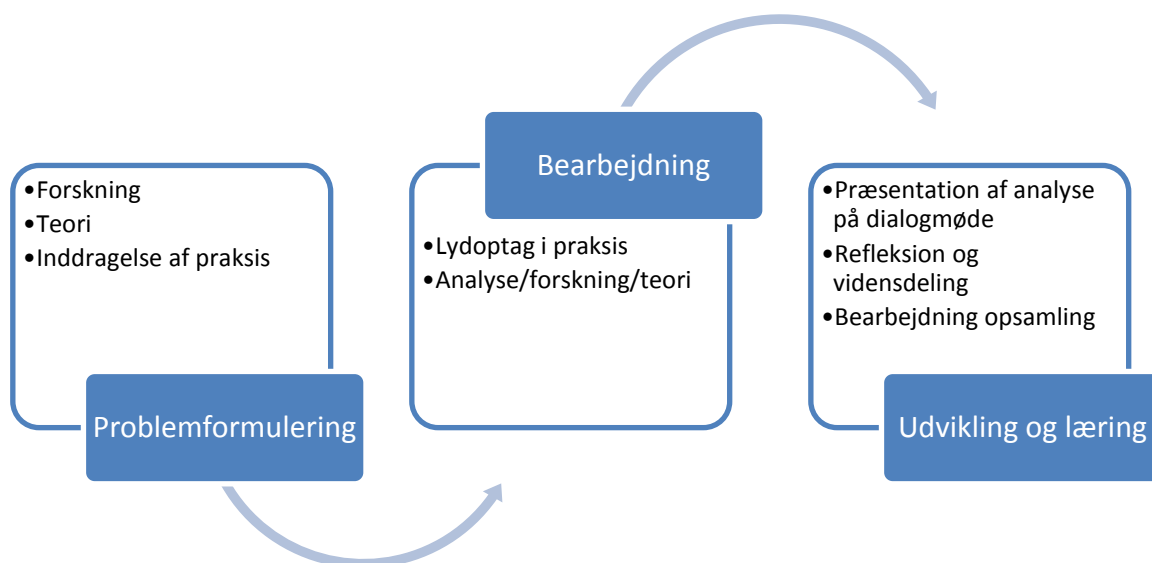
Forskerrollen

Min rolle som forsker vil bestå i at tilrettelægge en proces, der kan bidrage med ny viden, samt forstå meningen med de iagttagelser jeg gør mig i løbet af denne proces. Mine betragtninger vil danne grundlag for, at viden bringes i spil i et samspil med praksis, som kan danne grundlag for refleksion og vidensudvikling(Laursen, 2012).

Forskningsdesign

Formålet med opgaven består i at udvikle trepartssamtalen med borger, mentor og den koordinerende sagsbehandler, hvorfor der anvendes der kvalitative metoder til dette. Med den kvalitative tilgang undersøges hvordan mening bliver skabt, opretholdt eller forhandlet i specifikke kontekster(Järvinen & Mik-Meyer, 2017).

Med afsæt i praksisforskning og aktionsforskning vil der i tilrettelæggelsen af projektarbejdet være en vekselvirkning mellem teori, undersøgelser og empiri, som grundlag for en fælles refleksion med de professionelle praktikere(Uggerhøj, 2011).



Jeg vil i den sammenhæng have en adaptiv tilgang i forskningsprocessen. Dermed vil jeg både have fokus på proces og produkt gennem den vedvarende vekselvirkning mellem empiri og teori i forskningsprocessen. Teoretiske begreber og den videnskabsteoretiske forankring vil støtte mig i at holde fokus i forskningsprocessen, ud fra tankegangen om at der altid vil være en begrebsverden, som træder med ind i forskningsprocessen. Parallelt med dette vil jeg også lade empirien og processen have en afgørende rolle. Forskningsprocessen vil ligeledes være baseret på triangulering ved, at der vil være flere metodiske strategier og teoretiske positioner, der bidrager til en belysning af problemfeltet (Jacobsen, 2017). Således vil observationen i form af lydoptag give mig indblik i den konkrete praksis i trepartssamtalerne og de roller og det samspil som udfolder sig. Den efterfølgende dialogproces vil give mig indblik i de professionelle aktørers bidrag gennem deres refleksioner og spejling af materialet. Som der blev nævnt indledningsvis, vil de forskellige teoretikers bidrag give et indblik i problemstillingen på flere niveauer, og det vil dermed bidrage til at belyse samarbejdet omkring trepartssamtalerne fra flere vinkler.

Tilrettelæggelsen af projektet

Forskningsprocessen skal understøtte, at der leveres forskelligt bidrag til læringsprocessen fra henholdsvis aktionsforsker og medarbejder. Målet er, at begge parter leverer forskelligt bidrag til en fælles udviklings og læringsproces. I processen inddrages viden omkring den givne problemstilling, som derved bidrager med viden og perspektiver til læringsprocessen (Laursen, 2015).

Projektet er bygget op omkring 3 faser.

1. En indledende fase omkring etablering af projektet.
2. En efterfølgende fase med fokus på lydoptag fra 3 partssamtalen.
3. En afsluttende fase, hvor en foreløbig bearbejdning og analyse af lydoptagene præsenteres for en kontaktperson og siden mentorerne og de koordinerende sagsbehandlere på et dialogmøde.

Den indledende fase – forhandling og aftaler

Inddragelse af ledere og medarbejdere:

På baggrund af mentorafdelingens involvering i det forudgående aktionsforskningsprojekt blev der peget på **samarbejdet omkring borgerne på trepartsmøderne som et område for udvikling** (Ørum, 2016).

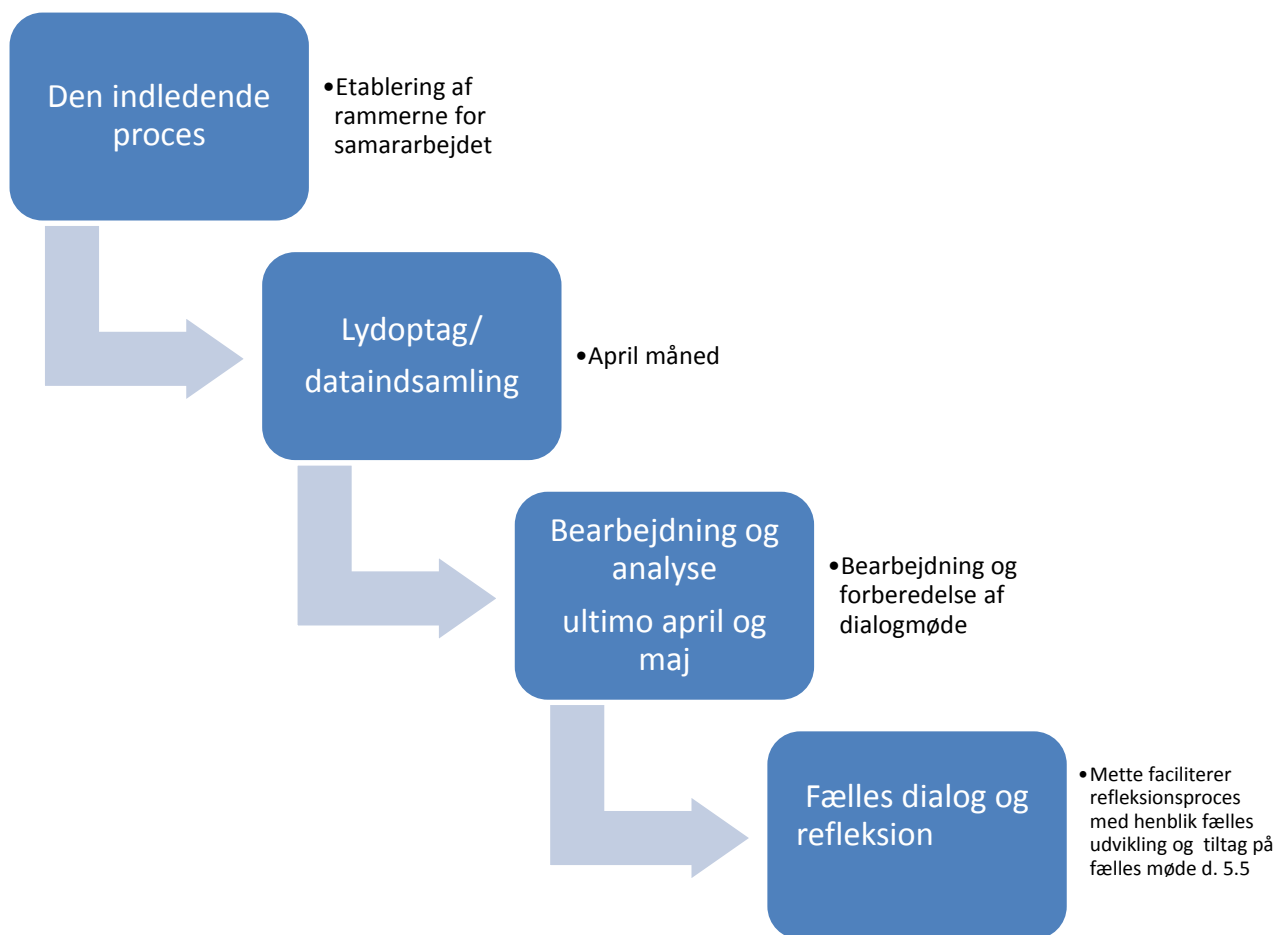
Jeg henvendte mig til den kontaktperson, som jeg samarbejdede med i det foregående projekt, med en forespørgsel om at fortsætte samarbejdet omkring denne opgave. Der blev på den baggrund taget initiativ til, at jeg mødtes en udviklingsmedarbejder i mentorenheden, hvor muligheder for samarbejdet blev drøftet.

Det blev aftalt at fortsætte samarbejdet omkring et af de udviklingsområder, der blev peget på ved afslutningen af det forudgående projekt, som var treparts samtalerne mellem borger, mentor og den koordinerende sagsbehandler. Jeg foreslog på den baggrund at lydoptage 3-4 trepartssamtaler.

Lydoptagene skulle give indblik i roller og samspil på trepartssamtalerne, som efterfølgende skulle danne grundlag for en analyse. Analysen skulle danne grundlag for en fælles læring proces mellem medarbejdere fra henholdsvis mentorafdelingen og de koordinerende sagsbehandlere. Der var tilslutning til denne proces, og der blev taget initiativ til et fælles møde mellem ledelsen i mentorafdelingen, lederen af de koordinerende sagsbehandlere, og jeg.

Møde med lederne af de 2 afdelinger

Mødet dannede afsæt for det videre forløb og en drøftelse af brug af lydoptag af trepartssamtalerne som grundlag for den videre proces. På baggrund af mit udspil til processen, herunder lydoptag og inddragelse af medarbejdere, kom der en aftale i stand. Det blev på den baggrund besluttet, at jeg orienterede de koordinerende sagsbehandlere om processen på et personalemøde.



Præsentation af projektet for de koordinerende sagsbehandlere

På det efterfølgende personalemøde for de koordinerende sagsbehandlere præsenterede jeg projektplanen, baggrund, mål og formål. Videre hvorledes lydoptagene ville blive anvendt og anonymiseret, og hvordan de koordinerende sagsbehandlere ville blive inddraget i den videre proces. Herunder hvordan bearbejdningen af lydoptagene skulle bidrage til en fælles refleksion og

læring omkring udvikling af samspil og roller på mødet. På grund af et presset program på personalemødet, fik jeg mulighed for at præsentere dette på 20 minutter. Der var få kommentarer og spørgsmål til mit indlæg, men der var imødekommenhed overfor at bidrage med lydoptag. Dog blev der peget på den korte periode for afviklingen af lydoptagene, som kunne være en udfordring. Der blev afslutningsvis orienteret om, at jeg ville sørge for at aflevere 2 sæt optage udstyr og formularer til underskrift til de deltagende parter.

Gennemførelse af lydoptag

Jeg bad således de koordinerende sagsbehandlere og mentorerne om at lydoptage 3-4 trepartssamtaler. Formålet var at identificere forhold i interaktionen, som kunne danne grundlag for en fortolkning af, hvordan samarbejdet konstituerede sig på mødet, og hvilke roller og samspil der ville fremtræde.

Bearbejdning og analyse af lydoptag.

Der blev optaget 2 lydoptag. Lydoptagene er af henholdsvis 20 min og 18 min varighed. Jeg har transskriberet lydoptagene fra trepartssamtalerne. I den efterfølgende meningskondensering af lydoptagene, har jeg haft fokus på interaktionen, og hvordan de forskellige parter har indgået i relationen. Herunder hvilke roller de 3 parter hver især har haft. Jeg har ligeledes haft fokus på de professionelles blik borgeren, samt hvordan borgerne har fremstillet sig selv i interaktionen.

I den proces var jeg inspireret af den samfundsmæssige og organisatoriske sammenhæng interaktionen foregår i. Ligeledes udviklingen af borgerens og den professionelle rolle i den sammenhæng. Goffmans begreber omkring roller og samhandlingsorden har bidraget til min bearbejdning og analyse af materialet. Analysen har således givet et indblik i mønstre i samhandlingen, samt roller og temaer der er karakteristiske for de 2 trepartsmøder.

I analyseprocessen var jeg ligeledes optaget af de 2 funktionssystemers koder og værdier, inspireret af Luhmanns systemforståelse, som var medvirkende til udarbejdelse af en model, som illustrerede dette.

Fælles refleksion og bearbejdning

På baggrund af analysen og bearbejdningen af lydoptaget præsenterede jeg omtalte model, som illustrerede en forenkling af analysen, som jeg har præsenteret for kontaktpersonen.

Formålet med denne fælles refleksion var at spejle min analyse, ved at reflektere den op imod en repræsentant for praksis. Denne fælles refleksion dannede grundlag for en fælles tilrettelæggelse af det efterfølgende dialogmøde. Formålet var at understøtte en meningsfuld proces på dialogmødet, som kunne danne grundlag for den videre udviklingsproces omkring trepartsmøderne. Formødet skulle således imødekomme de professionelles behov og ønsker i en refleksionsproces (Carey, 2012).

Opsamlende dialogmøde – kobling af teori og praksis med henblik på udvikling.

Formål

Formålet med dialogmødet med de koordinerende sagsbehandlere og mentorer var en fælles dialog og refleksion omkring lydoptagene. Denne proces forventedes at kunne bidrage med yderligere perspektiver og viden omkring samspil og roller, og hvordan mødet konstitueres. Den viden og de erkendelser der blev produceret forventedes at pege på nye muligheder, som bidrog til at udvikle trepartssamtalerne.

Gennem dialogen i et team er der mulighed for at komme ud over den enkeltes forståelse: ”igennem dialogen opnår den enkelte indsigter som ikke ville kunne opnås individuelt” (Senge, 2000, s.211). Dialogen kan således bidrage til perspektivering af trepartsmøderne og dermed til gensidigt at påvirke opfattelser og synspunkter, som kan danne grundlag for en fælles læringsproces(Senge, 2004).

Formålet med mødet var, at facilitere en afdækning af problemstillinger og muligheder ved at skabe et dialogisk rum, hvor der var mulighed for fælles erfaringsdannelse(Nielsen & Nielsen, 2013).

Som en del af denne proces præsenterede jeg deltagerne i dialogmødet for relevant viden fra min researchproces omkring udsatte unges udfordringer ved at være i velfærdssystemerne, samt forskning indenfor beskæftigelsesområdet som kunne bidrage til og kvalificere den fælles dialog og refleksion(Uggerhøj, 2011).

Dialogen er grundlaget for læringsprocessen, og rammerne for dialogen er afgørende. Det er derfor centralt at skabe forhold der understøtter, at deltagere i dialogen bliver hørt og inddraget og således bidrager til en fælles dialog med forskellige perspektiver(Nielsen & Nielsen, 2013). Jeg delte mødet op i forskellige processer, der skulle understøtte dette.

1. En indledende del hvor materialet præsenteres og spejles.
2. En dialogisk proces hvor der peges på muligheder, udfordringer, samt ønsker til udviklingen af trepartssamtalerne.
3. En afsluttende del hvor der reflekteres over mødet og muligheder for at etablere videre udvikling i organisationen.

Tilrettelæggelse af dialogmødet

For at understøtte denne proces kræver det, at der er tid og rum til dette. Det har været muligt at afsætte 2 timer, hvorfor dialogmødet må forventes af have en indledende karakter i forhold til udvikling og forandring. Mødet lydoptages efter aftale med deltagerne, da det danner grundlag for den videre analyse i opgaven.

På baggrund af drøftelserne med kontaktpersonen blev det besluttet at have fokus på samarbejdet omkring trepartssamtalerne. Det blev derfor besluttet at have fokus på de 2 funktionssystemers blik på borgeren.

I dialogmødet deltog 2 koordinerende sagsbehandlere 1 time af mødet, grundet praktiske omstændigheder, de resterende 8 mentorer og deres leder deltog i 2 timer.

Spejling af viden gennem projektarbejdet

Med henblik på at skabe et afsæt for en fælles meningshorisont præsenterede jeg deltagerne for baggrunden for dialogmødet (Qvortrup, 2008).

Indledningsvist ridsede jeg kort den forudgående proces op på baggrund af det forudgående aktionsforskningsprojekt (Ørum, 2016). Jeg orienterede om den indledende researchproces, herunder teoretisk forankring, forskning og undersøgelser på området samt formålet med mødet. Herunder fremhævede jeg, at mødet forventedes at bidrage til at belyse forhold i og omkring trepartssamtalerne, som kunne bidrage til udvikling og samarbejde.

Efterfølgende præsenterede jeg modellen, som sammenfattede analysen af lydoptagene, som grundlag for den videre dialog og refleksion.

Indledningsvist spurgte jeg til, hvorvidt modellen, sammen med den forudgående præsentation, var genkendelig for de professionelle. I denne sammenhæng blev praktikernes reaktioner og refleksioner efterspurgt, som grundlag for inddragelse af yderligere perspektiver på materialet. Herunder hvorvidt de kunne genkende forskning og undersøgelser på området samt min bearbejdning og analyse af lydoptagene. Siden hvad der bidrog til at forklare eller forstå modellen, og hvad det gav af refleksioner hos deltagerne i mødet. I denne proces forholdt jeg mig reflekterende, således at jeg **opsummerede reaktionerne og stillede uddybende spørgsmål**, sådan at alle oplevede, at deres bidrag var relevant og væsentligt, og at jo flere perspektiver på materialet jo bedre (Alrø & Dahl, 2015).

Udviklings og læringsproces gennem dialog

Jeg anvendte vækstmodellen med henblik på at understøtte og systematisere den efterfølgende dialog. Vækstmodellen er udviklet af Marianne Grønæk, som er inspireret af den systemiske tilgang i arbejdet med udvikling af organisationer (Grønæk, Pors & Campbell, 2010).

Indledningsvist var der fokus på situationer, hvor trepartssamtalerne gik godt. Efterfølgende situationer og forhold der udfordrede og skabte problemer. Videre hvad der var af ønsker og muligheder på baggrund af de forudgående processer, og slutteligt hvilke handlinger og forandringer der kunne understøtte dette. Modellen bidrog til at facilitere en dialogisk proces med fokus på udvikling og forandring, som passede til sigtet med mødet.

For at understøtte dialogen og skabe et rum, hvor der kunne tales frit, og hvor flest muligt bidrog til samtalen, blev mødedeltagerne delt op i 2 grupper med 5 i hver, med en koordinerende sagsbehandler i hver. Den ene halvdel af mødedeltagerne forlod mødelokalet i denne del af processen.

På baggrund af drøftelserne i de 2 grupper, blev der samlet op i plenum ud fra den beskrevne systematik. Processen blev faciliteret ved at bruge tavlen til at notere og samle op undervejs gennem spejling og opsummeringer (Alrø & Dahl, 2015).

Mentorernes metarefleksioner – udviklingstiltag

Den sidste del af mødet var de koordinerende sagsbehandlere nødt til at gå, da de havde andre aftaler. Det betød, at denne del af mødet alene er baseret på mentorernes refleksioner omkring den første del af mødet og muligheder for udvikling.

Bearbejdning og analyse af dialogmødet

Mødet blev lydoptaget og transskriberet. Det transskriberede materiale dannede grundlag for en meningskondensering med fokus på temaer og processer, der kunne pege på de professionelle bidrag til analysen af lydoptagene og til roller og samspil til trepartssamtalerne.

I analyseprocessen havde jeg fokus på hvilken viden, forståelser, refleksioner og erkendelser der blev reflekteret på mødet. Jeg har i den analytiske proces ligeledes haft fokus på dialogprocessen, og hvilke forhold der havde betydning for den viden og fælles refleksioner, der kom frem på mødet. I den proces støttede jeg mig til teorier om viden (Nissen, 2015) samt teorier om læring og udvikling i organisationer (Qvortrup, 2008).

Sammen med dette, hvordan interaktionen og systemer kan henholdsvis hæmme og understøtte forandring og udvikling inspireret af Goffmans begreber om interaktion, samt systemernes muligheder for at påvirke hinanden (Andersen, 2008).

Refleksioner omkring den indledende del af processen

Inddragelse af de professionelle

Jeg vurderer, at det har været afgørende for den indledende del af processen, at der har været et forudgående samarbejde med den ene af de 2 afdelinger og et fælles afsæt for den videre proces med forankring i trepartssamtalerne. Deltagelse i aktionsforskningsprojektet i efteråret (Ørum, 2016) har været meningsfuld for mentorenheden, og dermed har der været en positiv forventning til den videre proces. I en kvalitativ forskningsproces er det helt afgørende for at kunne gennemføre en dataindsamlingsproces, og i mit tilfælde at kunne inddrage de professionelle i bearbejdningen af data (Thagaard, 2004).

Beskæftigelsesområdet og arbejdet med udsatte borgere er imidlertid et område præget af mange forandringer og opgaver og et stort arbejdspress for alle parter. Det mærkes tydeligt, når man bevæger sig ind i praksis. Det har det været helt afgørende at have en personlig kontakt af mere uformel karakter, som i dette tilfælde fungerede som gatekeeper (Thagaard, 2004). Det var en fordel, at kontaktpersonen var i tæt relation til både mentorer og ledelse og således havde indblik i begge positioner i sparringen omkring processen.

Inddragelsen af de koordinerende sagsbehandlere, og dermed et andet funktionssystem, i arbejdet med projektet, tydeliggjorde udfordringen i at forholde sig til flere systemer, og de forskellige vilkår og forhold som prægede afdelingerne. Dette sammen med at de 2 funktionssystemer ikke havde samme ejerskab for projektet, ved at de ikke havde været involveret i samme grad og omfang (Carey, 2012).

Den begrænsede tid til at inddrage de koordinerende sagsbehandlere betød, at der ikke var grundlag for at etablere en proces tilsvarende den i mentorenheden. Jo mere de professionelle inddrages, jo flere perspektiver er det muligt at inddrage, men det er også tidskrævende og ressourcekrævende, og det var således en afvejning af projektet tids og ressourceramme (Carey, 2012).

Baggrunden for processen gav god mening for mentorerne, men det kunne ikke forventes på samme måde at give mening for de koordinerende sagsbehandlere. I en organisatorisk læringsproces er mening en forudsætning for, at noget kan tilskrives betydning, og der må tages udgangspunkt i den meningshorisont, der er tilstede (Qvortrup, 2008).

Mit kendskab til de 2 afdelinger var forskelligt. Herunder hvilken kultur og erfaringer der var i afdelingerne m.h.t. læreprocesser og faglig udvikling. Min baggrund for at etablere et samarbejde med mentorenheden i sin tid, byggede netop på deres ønske om at indgå i en fælles udviklingsproces.

Den koordinerende sagsbehandlers rammer og råderum er i større udstrækning underlagt styring gennem lovgivning, sagsantal og indsatsmuligheder, og der kan være andre udfordringer end trepartssamtalerne, som har været mere presserende for dem. Betydningen af mening og meningsdannelse har en betydning for motivationen for at indgå i lærings og udviklingsprocesser. Det skal have relevans i forhold til de opgaver og udfordringer, der opleves af de koordinerende sagsbehandlere, sådan at de kan identificere sig med de områder, der skal udvikles. Læring og forandring kan ikke gennemtvinges, og som medarbejder i en organisation, er det centralt at opleve, at der kan skabes et rum der muliggør forandring (Qvortrup, 2008).

Systembetingelser

Jeg bevægede mig ind i et felt præget af styring og kontrol og et forholdsvist snævert handlingsmæssigt råderum (Caswell & Jensen, 2015; Caswell et al, 2015). Jeg har således navigeret i et begrænset mulighedsrum, og samtidigt haft fokus på forandringspotentialerne i processen og dialogen med de professionelle (Nielsen & Nielsen, 2013).

I etableringen af samarbejdet var der ligeledes en del udfordringer i at få mødeaftaler i stand på tværs af de 2 afdelinger. Der var dels usikkerhed omkring, hvem der havde beføjelser til at beslutte hvad på tværs af afdelingerne. F.eks. hvem der kunne afgøre, hvorvidt lydoptagene kunne gennemføres, samt hvordan beslutninger om at inddrage de forskellige parter i processen kunne finde sted. Det betød, at den indledende fase strakte sig over en rum tid. Det bekræftede mig i, at inddragelsen og samarbejdet med praksis kan være en ustyrlig proces, som man skal kunne navigere i. Videre at der kunne være flere dagsordener på spil i en sådan proces, som jeg måtte tage højde for i processen (Carey, 2012).

Refleksion omkring lydoptagsprocessen og dialogmødet.

Der blev gennemført 2 lydoptag. Det var de 2 samme professionelle der gennemførte de 2 samtaler. Det betyder at lydoptagene viser et begrænset billede af hvordan 3 partssamtalerne gennemføres, og at det hovedsagligt er de 2 medarbejders samarbejde lydoptagene siger noget

om. Hvorvidt mønstre, roller, temaer og positioner i samtalen er karakteristiske eller generelle for 3 partssamtalerne generelt, vil imidlertid kunne spejles i en dialog og refleksion med praksis. Uanset gav lydoptagene anledning til refleksioner omkring 3 partssamtalerne og bidrog dermed til fælles dialog og erkendelser, uanset det begrænsede materiale.

Jeg vurderer, at mere tid sammen med de koordinerende sagsbehandlere kunne have påvirket antallet af lydoptag positivt. F.eks. samvær af både af formel og uformel karakter ved deltagelse i møder og besøg i afdelingen. Til trods for projektarbejdets korte ramme, kunne dette evt. have været afhjulpet, hvis jeg havde haft en kontaktperson i afdelingen.

De professionelle pegede på den forholdsvis kort periode til gennemførelse af lydoptag(4 uger). Usikkerhed omkring tekniske forhold, sammen med travlhed og pres. Andre pegede på tilfældigheder m.h.t et færre antal trepartssamtaler i denne periode.

Nogle medarbejdere pegede på, at stor udskiftning i afdelingen kunne have indflydelse på det begrænsede antal lydoptag. Det blev begrundet med, at der var begrænset rutine og erfaring blandt medarbejderne, og at der var begrænset overskud og tryghed i afdelingen til at indgå i sådanne processer.

Min egen rolle

Som udefra kommende studerende var jeg afhængig af samarbejdspartners velvilje til at stille tid og medarbejdere til rådighed. Det betød, at jeg var afventende, og indrettede mig på de vilkår der blev stillet, og jeg var forsigtig i min forhandling med praksis. I en anden position ville jeg sandsynligvis have peget på betydningen af inddragelsen af de koordinerende sagsbehandlere, evt. gennem en kontaktperson.

Et væsentligt fokus har været at holde fokus på problemstillingen i processen og understøtte en proces omkring dette uagtet de forskellige omstændigheder omkring etableringsprocessen(Thagaard, 2004; Uggerhøj, 2011). Således gav den indledende fase givet mig gode erfaringer i forhold til etablering af kommende samarbejdsprojekter med praksis.

Databearbejdning og analyse

Bearbejdning og analyse af lydoptag af 3 partssamtalerne

Den koordinerende sagsbehandlers rolle

Det er karakteristisk for lydoptagene, at det er den koordinerende sagsbehandler, der stiller spørgsmål til borgerens situation, og følger op på hvad der er sket siden sidste samtale. Det generelle fokus for den koordinerende sagsbehandlers spørgsmål er **effekt og udbytte** af indsatsen samt borgerens udvikling og sociale kompetencer. På møderne opereres der med **tidshorisonter** i forhold til borgerens videre uddannelse samt mentorindsatsen fortsættelse eller ophør.

Begge samtaler afsluttes med, at den koordinerende sagsbehandler har **fokus på den fremtidige indsats og uddannelse**, og det besluttet ved begge samtaler at fortsætte mentorindsatsen.

Den koordinerende sagsbehandler spørger til den unges generelle trivsel, og hvilke aktiviteter den unge indgår i. Der bliver ligeledes spurgt til helbred og den unges almentilstand.

Den koordinerende sagsbehandler spørger i begge samtaler til, hvorvidt de unge har mærket **effekten** af mentor og gruppeindsatsen.

K: Ja.. Hvad har I lavet indtil videre? ... det er sådan nogle gruppeworkshops...og sådan noget ...er det ikke det?

B: der er noget, en form for psykoeducation og sådan noget der..

K: Ja

B: Øh.. man får nogen værktøjer til at opnå... eller blive mere robust.

K: Ja

B: såh...

K: Kan du allerede, kan du mærke noget allerede nu, en forskel eller..?

Udover effekten af indsatsen er den koordinerende sagsbehandler interesseret i, hvad der giver den unge udbytte at indsatsen.

K: ja... hvordan kan det være, tænker du...? Hvad er det der har.. Hvad har ført dig her hen?

B: Jamen, jeg tænker bare ved at komme ud... og afprøve og se hvad kan jeg, og hvad kan jeg ikke...

Øh... Bare sådan med de forskellige muligheder...

K.: Mmm. ja... Jeg kan se at du er startet i platform R

B: ja..

K: men... det er en af tingene måske ... som har... Hjælper dig til at komme ud?

B: ja, det er det.. øh... Jeg er meget tilpas der... Så... jeg ved ikke... det føles også meget naturligt.. det føles som et naturligt skridt frem..

K: Mmm...

Borgerens rolle

Borgerne er i forskellige situationer. Borger 1 er i en presset periode og har genoptaget brugen af medicin mod angst og depression. Borger 2 er i en mere stabil situation og beskriver en god udvikling i forhold til sin generelle trivsel.

Af samtalerne fremgår det, at borgerne har været udfordrede i forhold til at få en hverdag til at hænge sammen, da der bliver spurgt en del til struktur i hverdagen, netværk og sociale kompetencer og funktionsniveau i forhold til indkøb, rengøring mv.

Begge borgere beskriver, at de er i en god udvikling med hensyn til at klare flere opgaver i hverdagen, og at de er bedre til at komme ud og være fysisk aktive. De er ligeledes begge positivt indstillet overfor de aktuelle indsatser.

Borger 1 beskriver, at han er inde i en udfordrende periode, og at han har haft tilbagefald med hensyn til at drikke. Han har tidligere taget medicin på grund af psykiske udfordringer og derfor startet op på medicin igen. Igennem samtalen beskriver han det som en overgang, og han forsikrer mentor og koordinerende sagsbehandler om, at han nok skal komme på fode igen, samtidigt med at han også peger på, at han er ret udfordret.

B1: det er det der med... At jeg som sagt skal arbejde på at skabe lidt netværk og så videre.. og ellers så prøver jeg at.. bare sådan arbejde på mig selv og en gang imellem ... ødelægge mig selv... Så... ja... det er sådan.. en proces jo ...

Han peger videre på, at der til trods for hans nuværende udfordringer har været fremskridt på andre områder, som han fremhæver:

B1: nej jeg har jo tabt mig 20 kg og stoppet med at ryge smøger

M: så du har jo også været i gang med en stor ændring, og her de sidste på uger... har du lige kunnet mærke, at der har det været... lidt sværere

B1: jaaa...som sagt jeg har kørt på reservetanken i lang tid, men den er bare ved at være tom nu... skal lige.. det tager lige lidt tid at få ladet op igen..

Borger 2 beskriver generelt at være i en god udvikling, ved at der har været positive forandringer på flere områder i borgerens liv.

B2: altså, generelt så har jeg det bedre, end hvad jeg har... føler jeg har haft ... sådan i rimelig mange år

K: Ja

B2: Øh.. .. jeg føler, at jeg sådan mærker fremgang

K. ja....

B2: sådan er meget mere positiv.. også .. Jeg har lidt lettere ved at møde svære ting nu

K: mmm.. ja

B.2 jeg er også blevet meget bedre til at mærke mine begrænsninger...

K: ja..

B2: og bede om hjælp når jeg så møder et eller andet.. som..

K: mm... ja

B2. ja det ved jeg ikke, jeg føler bare, at jeg har et mere realistisk syn på mig selv og min situation.

Begge borgere fremhæver, at de har udviklet sig, når den koordinerende sagsbehandler spørger til deres udbytte af indsatserne. De refererer begge til, hvordan de har det nu til forskel fra tidligere, uanset at de begge fortsat har udfordringer af forskellig karakter.

Mentorens rolle

Mentoren forholdt sig afventende i begge samtaler. Den første del af samtalen er det primært den koordinerende sagsbehandler, der henvender sig til borgeren og stiller spørgsmål, som beskrevet overfor.

Mentoren understøtter borgerens udsagn og peger på borgerens udvikling. Mentoren refererer i begge samtaler til, hvor udfordrede borgerne var, da de startede op i mentorforløbet. Begge borgere beskrives af mentor, som nogen der havde svært ved at tro på fremtiden, og at de var udfordrede i forhold til mange hverdagsgøremål. Mentoren peger i begge samtaler på, hvor meget de 2 borgere har udviklet sig. I nedenstående udskrift fra samtalen er det den koordinerende sagsbehandler, der spørger til mentors oplevelse af borgerens udbytte af indsatsen:

K: der tænker jeg (M), der har du måske også mærket en fremgang...?

M: jo, ja men hun er meget beskeden, når hun sidder her og... fortæller lidt ... at.. Jeg synes jo, at hun har simpelthen hoppet derudad... altså

K: ja

M: Altså, jeg tænker lidt... At ligesom... mange andre... alle næsten... alle mennesker så er menneskets autonomi og egen selvbestemmelse, den er meget vigtig for... og den har vi egentlig ikke udfordret... øh... Du har selv fået lov til at træffe afgørelsen... om det var noget..... og øh..... du startede ud med samtalegruppe for unge i efteråret... og da skulle du da motiveres lidt....

B2: Ja, der var jeg ikke helt klar...

M: for du var sådan lige ved at øh... så det har også øh... du har selv skabt mulighederne for arbejde blandt andet med at skulle tage bussen

I samtalen med borger I som aktuelt er udfordret og har været inde i en dårlig periode, fremhæver mentoren de adfærdsmønstre, som borgeren tidligere har haft - men har ændret, i måden borgeren har mødt de seneste udfordringer på.

B1:Og jeg tænker... som sagt det.. har lige været lidt kritisk, kaotisk her på det sidste.. så men...
Fortrøstningsfuld...

M: du er fortrøstningsfuld og tænker... der kommer styr på det lige så langsomt, når også den her medicin kommer ind og har lidt bedre virkning... når du trapper op i en dosis, hvor du kan mærke, at den har en effekt..

B1: det er jo det... men altså det har jo været undervejs i lang tid, det er bare nu her... at det ligesom nu her, det står og er lige ved at vælte... Men det går...

M. du har jo egentlig også... du har jo egentlig tacklet den her modgang du mødte i hvert fald i starten af året.. rigtigt godt. Du tacklede den ved at gøre stort set modsat af, hvad du plejede at gøre... for det sagde du jo decideret, det har jo aldrig bragt mig nogen veje..

Mentor peger i samtalerne på, hvordan han har set de unge borgeres anstrengelser og egen drivkraft i dette, og han fremhæver borgernes autonomi i denne proces.

B2: men det har ikke føltes underligt... Det var det samme med at starte på platform R... det føltes heller ikke sådan... for meget

M: nej lige præcis... Og jeg tænker lidt, at det er din egen selvbestemmelse.. har været meget inde i og din egen autonomi har været meget inde over, og derfor har du selv kunnet træffe nogle valg, som du kunne stå inde for selv også... også i og for sig.. nu øh er du også blevet meget bedre til at lade være med at sige... at jeg burde jo kunne tage bussen selv i dag... det kunne jeg sgu da i går, og jeg skal da også i morgen.

Ud fra lydoptagene kommer det frem, at begge de 2 unge borgere har flere afbrudte uddannelsesforløb bag sig. Begge samtaler rundes af med, at der bevilges fortsat mentorstøtte, og at der, på den koordinerendes sagsbehandlers initiativ, følges op på den unges uddannelsesplaner. Der laves konkrete aftaler omkring de videre tiltag i forhold til uddannelse ved begge samtaler. De 2 unge har begge negative erfaringer med uddannelse, men de går ind på at tage videre skridt i forhold til uddannelse. Som den ene giver udtryk for i nedenstående.

B2: For altså jeg har begyndt rigtig mange uddannelser... så droppet ud igen... så jeg vil være sådan virkelig ræd for, at det skulle ske én gang til, så jeg vil være sikker på, at jeg virkelig var klar..til..

Den anden borger er tilmeldt en uddannelse til efteråret og udtrykker det således:

B1:Nu skal jeg bare lige rejse mig igen... og så

K. mm.. ja

B1. Og så skal det nok blive fint igen, og jeg skal nok blive klar til uddannelse til august og så videre...

K: ja, jeg skulle nemlig lige til at sige, at det er da virkelig positivt at du er kommet ind på it uddannelsen der.

B1: Ja..så..

K: der er da noget at se frem til..

B1: ja, men jeg har jo været i gang med det før, men...

K: mmm..ja

B1: (rømmer sig) nu er det jo så også sidste chance jo.. så...

K: ja

B: så det skal være nu..

Roller og samspil i 3 partssamtalen

På baggrund af ovenstående ser jeg et mønster i, hvordan samtalen er bygget op, og hvordan de 3 parter indtager forskellige roller.

Inspireret af Goffman og hans teorier og begreber omkring interaktionen mellem mennesker, har jeg haft fokus på samhandlingsordenen, som relaterer sig til den sociale ordens struktur og regler i mødet, der præger interaktionen mellem de 3 parter (Jacobsen & Kristiansen, 2002; Mik-Meyer & Villadsen, 2007). Herunder de mønstre der præger samtalerne, de roller parterne har i samtalen og den gensidige påvirkning i interaktionen. I denne sammenhæng hvordan rammerne præger parternes selvfremstilling. Herunder hvordan den specifikke anden, som vedrører den konkrete situation og den generaliserende anden, forstået som den mere generelle sammenhæng der omgiver mødet, påvirker dette (Mik-Meyer & Villadsen, 2007).

Den koordinerende sagsbehandlers rolle

Det er som beskrevet, **den koordinerende sagsbehandler der leder mødet** og stiller spørgsmål til borgerens situation med hensyn til **almentilstand og funktionsniveau med reference til beskrevne mål**, i det der refereres til sagsakter og **formål og mål med indsatsen**.

Den koordinerende sagsbehandler stiller ligeledes spørgsmål til **effekten og borgerens udbytte af de aktiviteter som borgeren indgår i** og beder også om mentoren om at supplere.

Den koordinerende sagsbehandler inddrager tidshorisonten i samtalen. Der skal tages stilling til den **videre indsats, og der bliver taget initiativ til, at der bliver talt om uddannelse og lavet aftaler omkring dette**.

Borgernes rolle

Til trods for borgernes forskellige situation og omstændigheder er fællestrækkene ved borgernes rolle, at de **peger på at have fået et udbytte af indsatsen, og at de oplever at have udviklet sig på det personlige plan i forhold til reaktionsmønstre og vaner**. De oplever begge at **reagere mere konstruktivt på udfordringer og være åbne overfor at arbejde med at indgå i relationer**.

Mentorens rolle

Mentoren er i begge samtaler tilbageholden og understøtter **borgerens personlige udvikling og autonomi**. Mentoren peger på den **proces**, der har været, og hvordan udviklingen har vist sig, siden de unge borgere startede i mentorforløb. Mentoren peger ligeledes på, hvordan **relationen til borgeren** har udviklet sig, ved at borgeren har udviklet mere tillid, og der er blevet opbygget et samarbejde.

Opsamlende kan rollerne betragtes som den **effektive koordinerende sagsbehandler**, den **selvudviklende borger** og den **procesorienterede mentor**.

Interaktionen på mødet og den selvfremsstilling af borgeren der understøtter

Fælles for de 2 borgeres **selvfremstilling** er, at de uagtet de udfordringer de står i, fremstiller sig selv som i en god udvikling, personligt og socialt. Denne fremstilling understøttes og produceres i den konkrete samhandling gennem interaktionen mellem de 2 professionelle parter, som på forskellig vis fremhæver og efterspørger eksempler på borgerens udvikling. De professionelle repræsenterer således den specifikke anden, og de muligheder for selvfremsstilling der er i interaktionen. Ligeledes understøttes dette af den generaliserende anden, på baggrund af den konkrete lovgivning og samfundets diskurser, hvor der implicit er en forventning om, at borgeren er aktiv, parat og motiveret, og at indsatsen skal være målrettet mod uddannelse og beskæftigelse (Mik-Meyer & Villadsen, 2007; Caswell & Larsen, 2015; Andersen, 2008)

Borgerne omfavner imidlertid rollerne forskelligt (Goffman, 1959, 2014) Borger 1 er pt udfordret psykisk og socialt, men forpligter sig dog på rollen, om end med nogle udfald, hvor borgeren giver udtryk for, at udviklingen ikke kun går godt, men at han aktuelt er faldet tilbage til mere selvdestruktive tendenser. Borger 2 knytter sig derimod mere til rollen og omfavner også rollen undervejs ved uopfordret at præcisere og komme med eksempler på områder personligt og socialt, hvor borgeren oplever at have udviklet sig.

Når borger 1 glider ud af rollen, som en borger i udvikling, møder den koordinerende sagsbehandler denne reaktion ved at spørge til effekten af medicinen, samt hvordan de aktuelle indsatser kan afhjælpe dette. Ligeledes understreger den koordinerende sagsbehandler betydningen af, at borgeren er blevet optaget på et uddannelsesforløb senere på året, som noget for borgeren at se frem til. Mentoren reagerer ved at fremhæve, at der til trods for de aktuelle udfordringer kan peges på en udvikling, ved at borgeren italesætter sin situation anledes end tidligere, og borgerens reaktionsmønstre er mere hensigtsmæssige end tidligere.

Borger 2 opmuntres og anerkendes, for sin beskrivelse af det sidste halve års udvikling, af de professionelle parter. Den koordinerende sagsbehandler beder i den sammenhæng mentoren om at supplere med fortællinger og eksempler på dette, som kan understøtte denne fortælling.

I samhandlingen mellem de 3 parter er "reglerne" for interaktionen asymmetrisk. Der eksisterer et over og underordningsforhold, ved at parterne ikke kan stille de samme forventninger til hinanden og har forskellige forpligtigelser overfor hinanden. I denne sammenhæng er borgeren i en situation, hvor borgeren i en vis udstrækning må underlægge sig den koordinerende sagsbehandler især, men i en hvis grad også mentoren, deres professionelle situation taget i betragtning. Borgeren er afhængig af fortsat støtte og forsørgelse og derfor underlagt disse rammer med begrænsede muligheder for at træde ud af rollen, og de forventninger der er til borgerrollen (Goffman, 1959, 2014).

Dele af Goffmans begrebsapparat referer til teatermetaforer for at belyse, hvordan en given interaktion kan forstås. I den sammenhæng referer han til **frontstage og backstage** scenarier, som har en betydning for, hvad og hvilke forhold der trækkes frem i interaktionen.

Trepartssamtalerne har karakter af frontstage scenarier, hvor de 3 parter præsenterer sig selv i interaktionen, ved at de fremhæver det som Goffman vil kalde en **idealiseret fremstilling**, hvor

parterne forsøger at fremstå på en bestemt måde, og fremhæver de udtryk der korresponderer med den aktuelle situation, og på den anden siden skjule de udtryk, der er i konflikt med definitionen af situationen, som redegjort for ovenfor(Jacobsen & Kristiansen, 2002).

Systemernes koder og fokus i 3partssamtalen

Udover kommunikationen mellem parterne er der ligeledes en kommunikation mellem de 2 funktionssystemer. Beskæftigelsesafdelingen i X kommune kan beskrives som en heterofon organisation, hvor mentorafdelingen er et af funktionssystemerne i organisationen(Andersen, 2008). Mødet er således også et møde mellem 2 funktionssystemer i organisationen med hver deres værdier og koder, som præger sproget og de koder, der karakteriserer deres blik på borgeren. På baggrund af de 2 samtaler kan man forstå de 2 funktionssystemernes koder og værdier, som illustreret i nedenstående model. Mentorafdelingen læner sig således op af omsorgskoden, hvor afdelingen for de koordinerende sagsbehandlere læner sig mere op af økonomi og den juridiske kode, ud fra Andersens (2008) analyse af de heterofone organisationernes koder.

koordinerende sagsbehandl.	fælles	mentor
<ul style="list-style-type: none">• Lovgivning• effekt• mål/formål/plan• tidshorisont• økonomi• Fremtid	<ul style="list-style-type: none">• mål og formål• Uddannelse/beskæftigelse• autonom og selvhjulpen• social og aktiv	<ul style="list-style-type: none">• relation• proces• udvikling• forandring• Fortid• Social støtte

Der vil således være 2 borgerfiktioner, som borgerne på mødet skal forholde sig til, som er karakteriseret ved de 2 forskellige blikke funktionssystemerne har på borgerne.

Beskæftigelsesafdelingen i X kommune er derved et eksempel på en heterofon organisation, hvor usammenlignelige værdier støder sammen, og ingen af værdierne eller koderne kan indfange eller repræsentere helheden af de øvrige(Andersen, 2008)

Overordnet kan man betragte disse vinkler på borgeren som henholdsvis top down styret gennem lovgivning, organisation og handlingsmæssige rammer, som dominerende for den koordinerende sagsbehandlers blik. Hvor mentoren har mere fokus på bottom up processer, ved at være optaget af borgerens indre styring og proces som grundlag for indsatsen og borgerens udvikling.

Analyse og bearbejdning af dialogmødet

Opbygning af dette afsnit

Formålet med dialogmødet var at understøtte en fælles refleksionsproces, som kunne få flere vinkler på analysen af lydoptaget, og dermed understøtte en læringsproces der kunne bidrage til kvalificering af udviklingen af mødet. Som grundlag for en fælles refleksion præsenterede jeg overstående model, som kondenserede dele af bearbejdningen af materialet.

Sigtet med denne proces var at understøtte en læringsproces, som grundlag for udviklingen af trepartsmøderne med fokus på de professionelle roller og samspil.

1. I nedenstående vil jeg redegøre for de **temaer og den viden**, som fremkom i den første del af mødet.
2. Efterfølgende vil jeg redegøre for hvad **mentorernes refleksioner bidrog med af yderligere viden og refleksioner** omkring samarbejdet og samspillet på trepartsmøderne.
3. Sluttelig vil jeg reflektere over de muligheder og tiltag dialogmødet bidrog til at pege på, samt **læreprocessen og samspillet på mødet**. Jeg vil pege på, hvilke forhold der har haft betydning for tilrettelæggelsen af en fælles lærings og udviklingsproces.

Vidensformer og temaer på mødet

Modellens bidrag

Modellen fra det tidligere analyse afsnit bidrog til, at der var en række temaer, som blev aktualiseret og dannede grundlag for konstruktionen af den fælles refleksion og dialog.

Forhandling

Den umiddelbare respons på modellen og oplægget gav anledning til en fælles refleksion over trepartssamtalernes formål, som er at gøre status på mentorindsatsen. På det grundlag blev der reflekteret over, at formen og samspillet på mødet bærer præg af den underliggende forhandlingsproces, der foregår på disse møder, som er illustreret med citaterne nedenunder.

M: (...)altså så tænker jeg, at der er jo ikke forhandling, det er jo ikke fordi vi sidder og , altså vi sidder jo ikke og forhandler foran borgeren, men det er det der med, at vi forhandler, og prøver at få det til at passe sammen, at f.eks. så kan vi lægge vægt på ... de der små skridt borgeren har taget. Øh.. og ligesom sige, ja vi går faktisk i retning af noget med, at det som systemet synes er vigtigt. For borgeren er det her vigtigt, at de kan gå ud af døren ... at de kan tage en bus og de kan... ja... men det bliver jo ikke målt, bliver ikke målt som en... et delmål eller en effekt ... øh umiddelbart... så jeg tænker, det er mere der, hvor forhandlingen foregår, hvor vi prøver at få det til at...passe ind i den udviklingsplan, eller de mål.. altså ikke... det gør det jo, men når de 2 sprog skal tale sammen.

K: ja men det er det der med at forhandle fokus i samtalen, jo... for det kan for nogle af dem, som jeg har nået at snakke med, så synes de da, at det er uhyggeligt skræmmende at skulle tænke på arbejde eller uddannelse af en eller anden art, og det er jo det der med at... lige så stille at komme hen mod det, hvor selve det, konceptet er langt mere spiseligt i sidste ende... ikke også. Det er den der forhandling... jeg synes at man laver..

Pres og krav til borgeren

Det ledte videre til en dialog, som inddrog **viden og erfaringer omkring borgerens rolle og udfordringer i mødet**. Der blev i den sammenhæng udvekslet fælles viden og erfaringer omkring borgerens oplevelse af deres situation, som blev aktualiseret på treparts møderne

K: ja, hvorfor er jeg 27 og hvorfor er jeg ikke i gang... ikke også

M: så den tror jeg er rigtig vigtig... altså den synes jeg i hvert fald i mentor arbejdet, er rigtig vigtig at arbejde med.. jamen der er jo en grund til at, at du er 27 og... Så det er også noget med, den der desperation der kan være, og så fordi der når man kommer op til sagsbehandler.. der er sådan nogle ideer om, at nu bliver jeg målt på, hvor jeg er... Øh.. Det tror jeg i hvert fald inde i hovederne på vores menties.. det giver sådan et pres, at det er, der jeg skal op og blive konfronteret med, at jeg ikke er i mål.. Selvom det ikke er det, der bliver sagt... og det heller ikke er det, der planen.. altså...

Fælles mål og formål

De professionelle pegede i den sammenhæng på den **erfaringsbaserede viden, der var omkring betydningen af at samarbejde ud fra fælles mål og formål med indsatsen**, som var formuleret i samarbejde med borgeren.

M(Leder): (..)jeg synes, at det går rigtigt godt, når det har været tydeligt, hvad målet med indsatsen og de delmål man skal arbejde med. Altså, der oplever jeg også, at jeg kan i hvert fald høre noget, for at komme tilbage til det, det er der, hvor man oplever effekten. Der er nogle klare formål, der er nogle klare delmål, der er sat op for de her borgere.

Organisatorisk kontekst og ramme

Det gav anledning til, at de koordinerende sagsbehandlere bidrog med viden om konteksten og de organisatoriske rammer for treparts møderne. Antallet af sager, sammen med effektiviseringskrav i forhold til at have placeret de unge borgere i et tilbud indenfor 4 uger, som betød at borgerne blev visiteret til mentorindsatsen på et vagt grundlag. Grundlaget for visitationen bestod således i en enkelt samtale med borgeren. Der blev i den sammenhæng peget på, at borgerne generelt var udfordrede i forhold til at tage imod et tilbud.

K: jamen det er i hvert fald tit, når jeg henviser til mentorerne, så ved den unge ikke rigtigt, hvad de har brug for, og hvad de skal bruge en mentor til. Så den skal du først sidde og sælge til dem. Øh fordi vi har jo ikke særlig mange tilbud, så og de skal jo være i tilbud. Så det er, vil du i praktik, nej det vil jeg ikke, jamen så skal du have en mentor. Okay men hvad skal jeg bruge den mentor til? Og så skal jeg sidde og finde på hvad han/hun skal bruge en mentor til, og det kan fandme godt være svært. (...).

Det gav anledning til en dialog omkring rammerne for samtalen mellem mentorerne og de koordinerende sagsbehandlere.

M: jeg tænker grunden til, at I henviser allerede ved første samtale, er det fordi de skal være i tilbud indenfor 4 uger?

K: det er korrekt

M; fordi ellers så vil I jo have muligheden for at snakke med dem 3-4 gange, og så kunne lave henvisningen.

K: og så ville det med garanti være en meget bedre henvisning, og en meget bedre beskrivelse, borgeren ville være tryk ved os, og så kunne sige til mig, jamen det er faktisk det og det jeg har brug for. Fordi tit der møder du et menneske, som gør sådan her (armene op foran sig) fordi jeg tvinger dem til noget, eller du ved...

De koordinerende sagsbehandlere uddyber i den sammenhæng, hvordan de organisatoriske vilkår fremmer disse forhold, med de krav der bliver stillet til dem som sagsbehandlere.

K1. Vi bliver jo hele tiden målt på en lagkage på, hvor mange vi har i placering, det bliver vi hele tiden målt på K2 uanset om det giver mening eller ej...

K1. ja, det er der ikke nogen der kigger på...

K. Det vil også sige, at første gang er der hvor du henviser, der kender du ikke borgeren. Du har en times samtale, eller hvad det nu, der er behov for, og der når du ikke at vide særligt meget...?

De professionelles viden og erfaringer med samarbejdet omkring trepartssamtalerne

Vidensformernes bidrag til yderligere kvalificering af viden om 3 partssamtalerne

Den første del af mødet hvor de koordinerende sagsbehandlere deltog kvalificerede analysen af lydoptagene ved, at der kom yderligere viden frem om trepartssamtalerne. De professionelles erfaringsbaserede viden om borgerne og systemet, samt deres professionelle viden vedr. processer og samtaler, samt deres viden om borgernes og deres oplevelse. Viden om konteksten, herunder de organisatoriske rammer og de underliggende krav, bidrog til viden som kvalificerede den indledende analyse (Nissen, 2015).

Det magtfulde møde

Bidragene på mødet tydeliggjorde, at trepartssamtalen er et magtfuldt møde, hvor der er meget på spil for alle parter. Mødet er præget af den **forhandling** der finder sted, og der er **indbyggede konflikter ved, at der er forskellige syn på borgeren og dermed forskellige roller i indsatsen**. For mentorerne var det væsentligt at kunne pege på borgerens udvikling og autonomi, sådan at deres position og faglighed blev understøttet, og for den koordinerende sagsbehandler var det afgørende af kunne leve op til systemets krav og pege på effektivitet og rationalitet. Der er **pres på borgerne** i forhold til at fremstå som udviklingsparat og motiveret, sådan at hjælpen og støtten kan opretholdes ud fra de ønsker og behov som borgeren har.

Dialogen på mødet bekræftede således udviklingen indenfor beskæftigelsesområdet fra welfare til workfare, hvor der er fokus på den aktive og motiverede borger (Caswell & Larsen, 2015). Ligesom selvudviklingsdiskursen med fokus på udvikling af borgerens selvforhold blev bekræftet yderligere på dette møde (Mik-Meyer, 2013; Andersen, 2008). De professionelles roller som facilitatorer af borgerens selvforandring blev ligeledes yderligere understøttet på mødet (Mik-Meyer, 2013).

Den **øgede styring og kontrol indenfor beskæftigelsesområdet blev ligeledes tydelig, med den viden der kom frem om konteksten for mødet og de organisatoriske rammer**. Herunder den indirekte styring gennem arbejdsvilkår og administrative forhold der understøttede et stærkt fokus på økonomi og effektivitet. Særligt sagsantal og administrative

forhold satte sit præg på sagsbehandlingen og kontakten til borgeren (Andersen, 2008; Caswell & Larsen, 2015).

Det blev ligeledes tydeligt, at der var indbyggede konflikter på trepartssamtalerne, som modellens illustrationer af de forskellige koder og værdier, der præger de 2 funktionssystemer, illustrerede. Ligesom der kunne være forskellig opfattelse af, hvad de forskellige systemer tillægger mening og værdi i indsatsen. Hvor små skridt i form af at kunne tage bussen, eller komme ud af døren forstås som en udvikling i retning af job og uddannelse i mentorenheden. Hvor mere målrettede tiltag blev forventet i afdelingen for de koordinerende sagsbehandlere (Andersen, 2008).

Den viden der kom frem på mødet tydeliggjorde, at de unge borgere er udfordrede i dette system, sådan som undersøgelser af udsatte unge også peger på. De unge har svært ved at se sig selv i job og uddannelse og føler sig marginaliserede. De er forandringstrætte og har brug for kontinuitet og støtte over længere tid til en række af forskelligartede ting (Katznelson et al., 2015).

Mentorernes refleksion omkring den fortsatte udviklings og læringsproces omkring trepartssamtalerne

I den efterfølgende del af mødet reflekterede mentorerne over den viden der var kommet frem, og de forhold omkring trepartsmøderne som var blevet tydelige.

Samarbejde

I den sammenhæng bidrog mentorerne med erfaringer, hvor borgere havde haft kraftige reaktioner efter trepartssamtaler og følt et pres i forhold til tilbud eller indsatser. Mentorerne pegede på manglende kommunikation mellem de professionelle parter omkring borgeren.

M: (..)Og altså det er der, hvor jeg tænker... Åh for pokker... hvis vi dog kunne have et samarbejde der og være enige om, at når vi tager kontakt til hinanden, så er det ikke for at irritere hinanden, men det er faktisk for at gøre det nemt for alle parter.

M: (...) så det bliver det sådan noget med, at vi kommer til at være ambassadører for borgerne og forsvare dem nærmest beskytte dem(..)

Økonomiske rammer

Det gav anledning til deltagernes refleksioner omkring de økonomiske forholds betydning for samarbejdet, og de beslutninger der blev truffet omkring borgeren. Her nævnes især refusionsbestemmelser og regler samt de koordinerendes sagsbehandlers arbejdspress i forhold til antallet af sager.

M: (..)Men jeg kan jo sige, at den normering de har... er tilsvarende den de har alle steder, så den der særlige funktion, der lå i det, som lovgivningen lagde op til, den kan jeg have svært ved.. at man har imødekommet, i den her kommune...

M: men er det ikke også sådan, at når man er i en placering, så kan man høste refusion?

M: jo

M: og det er jo kongen som bestemmer overalt ikke?! Altså refusionen er jo øverste instans

M: (leder) ja, ja...

M: så kan man jo have nok så mange tanker om hvordan og hvorledes... når de bliver underlagt sådan nogle krav, så er det fordi, at man ikke får tilskud fra staten, medmindre man er i et tilbud, og derfor er det det ypperste... og så må andre hensyn vige...

Forskning der understøtter den viden der kom frem

Strukturelle forhold

Det blev med eksemplerne fra trepartsmøderne understreget, at trepartssamtalerne er et magtfuldt møde, som kan medvirke til, at **de unge føler sig fremmedgjorte af pres og krav i retning af uddannelse, som de ikke oplever som realistiske**(Colley, 2003).

Videre blev det understreget, at der forekommer **indbyggede dilemmaer når der er en 3.part involveret** i mentorforløbet, og at mentorens udfordring kan bestå i at minimere systempresset(Holmboe, 2014). **Mentorerne er således underlagt de strukturelle forhold** der præger beskæftigelsesområdet(Colley, 2003).

De koordinerende sagsbehandlers arbejdspress blev ligeledes drøftet. Blandt andet de høje sagstal. Det bekræfter Dansk Socialrådgiverforenings undersøgelse(Socialrådgiveren, 2013) der peger på, at de **koordinerende sagsbehandlere er udfordret af høje sagstal i forhold til at leve op til formålet med den koordinerende sagsbehandlers rolle.**

Læreprocessen, roller og samspil

Læring og udvikling

Modellen der illustrerede funktionssystemernes forskellige koder og værdier, gav anledning til en fælles refleksion omkring de **forskellige roller og blikke**, som modellen illustrerede, og at det kunne medvirke til en **øget forståelse af hinandens opgaver og roller og dermed lette samarbejdet.**

K: Jeg synes at der er interessant at se, for jeg kommer jo fra steder, hvor vi ikke gjorde brug af mentor, så meget ud over jobmentorer, og det vil sige, jeg lavede faktisk meget af det derovre(mentorsiden) når jeg sad i samtalen.. Og det har jeg også gjort de første gange, hvor jeg har snakket med de unge, for jeg har haft nogen, hvor de nærmest for en hver pris ... på grund af de der frister, men der har jeg da lagt meget af det der i... Men når jeg ser det sådan der, stillet op på den måde der, så giver det også en bedre forståelse for, for hvad I laver rent faktisk, og det tænker jeg, at det måske også gør, at der er nemmere.

På den anden side blev der også givet udtryk for, at det **synliggjorde de indbyggede konflikter** der kunne være i samarbejdet, og at det kunne forklare borgerens udfordringer ved disse møder.

M: (leder) Men jeg tænker, når man kigger op på de 2 forskellige(modellen) så ligger der jo indbyggede diskurser... i dem... For altså, hvor man kan sige, det er jo klart, hvis vi kommer med fokus på processen.. og de andre har et fokus på effekt, det vil være i modstrid, og det vil borgeren jo opleve... hvorfor skal jeg... og her da taler vi om, at jeg skal forandre mig, så jeg tænker, der ligger jo indbyggede diskurser i, hvor man er nød til at sige..

Overordnet viste der sig at være **et læringspotentiale i at få indblik i rollerne** ved trepartssamtalerne.

Forventningsafstemning

På baggrund af udvekslinger af erfaringer omkring samarbejdet, blev det drøftet, hvordan dette kunne understøttes. Der blev peget på at øget kommunikation og forventningsafstemning, som en måde at foregribe dette på.

M: det er vigtigt når man samarbejder at kunne mødes ind i mellem, især når der er så meget, tingene skifter og... og medarbejderne skifter.

M: jeg synes f.eks. det har givet meget, bare den korte tid vi har haft med X og X i dag

M: og have sådan en forventningsafstemning i det hele taget også kommunikation tænker jeg.. hvad forventer vi af hinanden.

Dialog og kommunikation

Der blev således peget på et ønske og behov for øget kommunikation mellem de 2 systemer. Der blev videre reflekteret over udbyttet af kommunikation og dialogen omkring borgerene i forbindelse med trepartssamtalerne.

M: jeg tænker bare, at det er så vigtigt, at vi på en eller anden måde mødes, og bare det at mødes i dag og høre om nogen af deres systembetingelser gør jo at, at der sker noget andet. Og det behøver ikke at være 7 timer på Fønix(haha) med buffet, men det her med at man har noget udveksling øh..når det ikke lige er i kampens hede.. og jeg tænker også, måske kan man på en eller anden måde få italesat, det her behov for at snakke sammen før og efter trepartssamtalen og få det ligesom sådan ... kigget på, hvad er mulighederne, og det skal selvfølgelig ikke være et eller andet stringent, vi ikke kan leve op til, eller fuldstændig regelstyret...

Udviklingsmuligheder

På mødet blev der peget på et ønske om en fælles udviklingsproces, med henblik på at få **afstemt forventninger til hinandens roller** sammen med et fokus på **fælles mål og formål i mentorforløbet**.

Kommunikation og læring i systemer

Den læringsforståelse jeg betragter denne proces med, bygger på at læring kommer indefra, og at man kan stimulere læring, ved at tilrettelægge situationer der fremmer læring(Qvortrup, 2008).

Ud fra betragtningen af, at systemer er meningssystemer, der ser sig selv indenfor grænserne af deres egen meningshorisont, kan denne udvides gennem forstyrrelse udefra. Læringen beror på systemets allerede eksisterende forudsætninger, således at systemerne skal kunne genkende relevansen af den problematik læringen vedrører(Qvortrup, 2008).

Ved at præsentere analysemodellen af de 2 funktionssystemers blik og kode, gav det anledning til en fælles refleksion og indsigt i de 2 systemers forskellige roller i forhold til borgeren.

Denne refleksion bidrog til indsigt og læring, sådan som det beskrives i nedenstående citat:

M:(leder)men jeg tænker, nu ved jeg at I skal gå(koordinatorerne)..I skal ikke forklejne, hvor meget af det her der er god læring, for jeg har da en masse nu, hvor jeg skal til at tænke... Ja, der er nogle betingelser på jeres side, som gør det svært på den her side(mentorafsnittet) men jeg tænker, kan vi så gøre det anderledes i forhold til... altså I skal ikke se det her som... Jeg tænker, for mig er det en gave hver gang, for i stedet at gå og være frustreret over

henvisninger, hvor der står, at der skal arbejdes med motivation(.) det er bare for at sige, for os da er det en gave hele tiden, fordi hele tiden i vores samarbejde med den tro på, at vi lykkes ikke, hvis vi ikke samarbejder, og får skabt mening på tværs- i forhold til de borgere som er. Så der er da noget, hvor jeg tænker, det her det skal jeg da lige hen og reflektere over, hvordan fanden kan vi.. Det er bare for at sige, at det er sgu fint at vi får svesken på disken. Så ved vi sgu da, hvad fanden der er vi har at gøre med på hver sin side af... ja.. så tak.. . Det her det skal gøres på tværs af vores systemer, det er jo her vi lærer...

Betydningen af at få indblik i hinandens roller og læringspotentialet i dette er gennemgående for processen. Det kan forstås ved, at systemerne ved at placere sig, eller få indsigt i begge sider af funktionssystemets grænse, både bekræfter sig selv og overskrider sin egen selvbekræftelse(Qvortrup, 2008).

Systembetingelse og handlingsrum

Processen blev imidlertid også præget af, at beskæftigelsesområdet og den pågældende organisations snævre handlingsrum og systembetingelser, som præger mentorforløbet og trepartssamtalerne(Caswell et. al, 2015).

M: jeg tænker, at det er helt tydeligt, at det største problem, det er systembetingelserne. Og det er jo så X (leder) der må gå videre op i systemet og sige, at vi har en kæmpe udfordring her, at vi har nogle meget sparsomme henvisninger her, og de skyldes, ser det ud til.. at vedkommende der er sagsbehandler, der er koordinerende har kun en times samtale med vedkommende..(...).

På den måde blev det centralt, at kunne navigere i det umiddelbart begrænsede mulighedsrum og således understøtte en proces, hvor forslag og muligheder for forandring blev italesat(Nielsen & Nielsen, 2013).

Kommunikationen mellem deltagerne - Dialogformens bidrag til læring og udvikling

Dialogformen bidrog til dette sammen med brug af vækst modellen, som blandt andet har fokus på ønsker og muligheder. Dialogen var kendetegnet ved at foregå gennem spejling, således at deltagerens bidrag blev foldet ud gennem reflekterende lytning og opsummeringer, som bidrog til en åbenhed og dialog, som igen bidrog med ny indsigt(Alrø og Dahl, 2015).

Imidlertid bar den første del af mødet præg af en frontstage ramme, hvor der var visse forbehold ved at pege på udfordringer i samarbejdet(Jacobsen & Kristiansen, 2002).

K1: ..jeg tænker i hvert fald, at det er vigtigt at borgeren mærker at vi er enige, når vi samarbejder...Det kan de jo mærke i og med, at det der bliver talt om, at man ikke går imod hinanden, altså der er en fælles... fælles forståelse i forhold til udvikling, eller det der skal ske.. Og det er da også min oplevelse, det er der altid, fordi er der et eller andet, der har måske været noget uenighed om, så er det noget, vi som regel har ordnet inden mødet med borgeren, sådan at vi ligesom har fået afstemt... det her issue.. der har været. Det kan være forlængelse, det kan være praktik, det kan være alt muligt.. Øh., jeg har ikke indtryk af, at vi nogensinde sidder foran borgeren og er uenige...

Som mødet skred frem bidrog det til, at mødet fik karakter af en backstage ramme, hvor deltagerne på mødet blev fri af mere formelle og idealiserede præsentationer af deres roller (Jacobsen & Kristiansen, 2002).

Særligt i forbindelse med at mødedeltagerne blev delt op i 2 grupper, blev dette tydeligt, og det dannede afsæt for en mere uformel tone i den del af mødet, og den resterende del af mødet hvor de koordinerende sagsbehandler deltog, som illustreres med nedenstående citat, hvor den ene af de koordinerende sagsbehandler netop har løftet sløret for, hvorledes uhensigtsmæssige arbejdsforhold sætter sit præg på trepartsmøderne

K: (...)jeg ved ikke hvad der sker for mig i dag, det er ligesom at åbne Pandoras æske!

Den afsluttende del af den første del af mødet bidrog til denne opfattelse. I nedenstående citater understreges det, at der er kommet viden og forhold frem på mødet af mere uformel karakter, som ikke ville kunne siges eller refereres til i en anden ramme.

K: man kan da også sige, at grunden til at jeg siger noget, det er da fordi jeg har en tryghed i jer, der er her, så det er da positivt, altså der er jo.. øh... hvis andre havde været her, så havde jeg måske valgt ikke at sige noget. Jeg synes at det er vigtigt, at det kommer i spil, også når jeg er tryk i at kunne sige det til jer, så tak for det...

Den anden del af mødet, hvor det kun var mentorerne der deltog, fik ligeledes præg af et backstage scenarie, i det mentorerne supplerede med yderligere informationer omkring forholdene omkring 3 partsmøderne, som havde en mere negativ karakter.

Refleksionerne på denne del af mødet bidrog således med yderligere eksempler og viden, som understøttede en videre refleksion. Denne proces ledte til, at der blev udtalt et ønske og fortsat samarbejde og muligheder omkring trepartsmøderne.

M:(leder) det var et forslag jeg ville komme med efter det her, at nogen steder så holder de sådan nogle dialogmøder, hvor man kan... en gang om måneden, så samler man et team, hvor man har et eller andet tema... men altså bare det der med at mødes omkring et fagligt indhold... at det kunne godt være en måde at optimere samarbejdet på og få mere kendskab til hinanden.. men det skal være med mening.. altså... det er mere for at sige.. at så skal det være med et tema vi sætter på, og siger hvordan arbejder vi mere på at koordinere omkring dem der har f.eks. angst

M: ja, det ville da være super relevant

M: (leder) men det er..

M: det giver rigtigt meget at man kan opbygge noget kendskab til og tillid og gensidig forståelse

Med det forslag lægger lederen op til en proces, som har gyldighed og legitimitet for de 2 funktionssystemer, da det lægger op til en beslutningsproces der inddrager de professionelle i beslutningspræmisserne og knytter an til de 2 funktionssystemers meningshorisont(Qvortrup, 2008).

Processen er et eksempel på, hvorledes man ved at bidrage med ny viden, eller forstyrrelser i et system kan skabe en læringsproces. Denne proces har således fremmet at de 2 funktionssystemers blinde pletter er blevet udforsket. Den ydre verden, som i dette tilfælde er de 2 funktionssystemers bidrag med viden til hinanden, bliver gjort til indre temaer, ved at de blev et tema i den interne kommunikation i funktionssystemerne(Qvortrup, 2008).

Det har haft en betydning for dialogmødet, at det blev oplevet som et læringsfremmende miljø, der var præget af tillid og tryghed, sådan som det blev udtrykt i citaterne, hvor der samles op på dialogmødet og processen (Qvortrup, 2008).

Som tidligere beskrevet, er det centralt, at både praksis og forskning er interesseret i at gå åbent ind i en læringsproces, for at dette skal lykkes (Uggerhøj, 2011). Det lykkedes ikke for alvor at inddrage afdelingen for de koordinerende sagsbehandlere i dette projekt, hvorfor det vil være et fokuspunkt i den videre udvikling og læringsproces.

Konklusion

På baggrund af det forudgående aktionsforskningsprojekt i efteråret 2016 var der med dette projekt fokus på samarbejdet mellem mentorerne og de koordinerende sagsbehandlere omkring unge aktivitetsparate i mentorforløb.

Fokus i processen har således været at belyse:

Hvordan konstituerer mødet mellem den unge borger, mentor og den koordinerende sagsbehandler mentorindsatsen og de professionelle roller i indsatsen.

- *Og hvordan kan inddragelse af de professionelle i læringsprocessen kvalificere udviklingen af møde*

Processen

Processen bestod i at inddrage de professionelle i forskning processen, sammen med eksisterende teorier og forskning på området. På den baggrund blev det aftalt, at lydoptage trepartssamtalerne, hvor den koordinerende sagsbehandler, mentor og borgeren deltog. Lydoptagene dannede grundlag for en analyse, som efterfølgende blev præsenteret for de professionelle på et dialogmøde. Dialogmødet dannede grundlag for fælles refleksioner og læring, som kan understøtte en udviklingsproces omkring samarbejdet mellem de professionelle.

Roller og samspil

Niels Åkerstrøm Andersens (2008) samfundsanalyse bidrog med Luhmanns forståelse af systemer og kommunikationen mellem systemerne på makro og meso niveau. Beskæftigelsesafdelingen i X kommune er en heterofon organisation. **De 2 funktionssystemer, som henholdsvis mentorerne og de koordinerende sagsbehandlere repræsenterer, er karakteriseret ved at have forskellige koder og værdier og dermed borgerfiktioner.** Det belyste således at de koordinerende sagsbehandlere var præget af koder og værdier der tog afsæt i lovgivning og økonomi, hvor mentorernes værdier og koder relaterede sig til koder som omsorg og støtte (Andersen, 2008).

Det medvirker til, at trepartsmøderne konstituerer sig ved, at parterne har forskellige koder og værdier i samarbejdet med borgeren, som Goffmans teorier om kommunikationen i interaktionen bidrog til at folde ud.

Goffmans begreber om samhandling og roller bidrog til at iagttage mønstrene i trepartssamtalerne på micro niveau. Rollerne på trepartsmødet var kendetegnet ved den **effektive koordinerende sagsbehandler med fokus på effekt og styring**. Overfor den **procesorienterede mentor, som var optaget af borgerens udvikling gennem mentorindsatsen**. De professionelle roller bidrog til **borgerens selvfremsstilling, som medvirkede til at borgeren indtog rollen som den selvudviklende borger**. Borgerne knyttede sig imidlertid forskelligt til borgerrollen afhængigt af deres situation, og hvorledes de kunne identificere sig med rollen.

Overordnet bar trepartsmødet præg af **en idealiseret fremstilling af rollerne, og havde derved karakter af et frontstage scenarie**.

Vidensdeling

I inddragelsen af de professionelle viden i forskningsprocessen blev analysen af lydoptaget spejlet. I den sammenhæng blev trepartssamtalens magtfulde karakter bekræftet. Det blev understreget at trepartssamtalen har karakter af en forhandling om borgerens udviklingsproces, hvor borgeren er under pres af samfundsmæssige og institutionelle, og lovgivningsmæssige krav (Katznelson et al., 2015). **Trepartssamtalen er et magtfuldt rum, præget af en frontstage scenarie, hvor parterne har forskellige roller, som bidrager til borgerens selvfremsstilling som motiveret og udviklingsparat** (Andersen, 2008; Mik-Meyer, 2013).

Betydningen af konteksten og de organisatoriske rammer for trepartsmøderne, blev ligeledes tydelig gennem inddragelsen af de professionelle aktører. Herunder hvordan **økonomisk styring påvirker det handlingsmæssige råderum sammen med høje sagstal og organisatorisk pres og dermed er med til at konstituere mødet** (Caswell & Larsen, 2015; DS 2014).

Det kastede ligeledes lys på de indbyggede konflikter i trepartssamtalerne, hvor mentoren ligesom borgeren er underlagt strukturelle krav, og i nogle tilfælde trådte ind i rollen som **mægler mellem systemet og borgeren** (Holmboe, 2014).

Således bidrog vidensformer af forskellig karakter til en yderligere indsigt og kvalificering af forskningsprocessen.

Læring og udvikling

Praksis og aktionsforskning som bygger på bottom up processer, har bidraget til at inddrage de professionelle viden, således at det har kvalificeret forskningsprocessen og engageret de professionelle. Gennem vekselvirkning mellem praksis og professionsviden, forskning og teoretisk viden, blev der produceret viden, der kan bidrage til udvikling af samarbejdet.

Ved at de 2 funktionssystemer fik indsigt i hinandens systemer og dermed blev forstyrret i deres blik på egen praksis, kunne meningshorisonten udvides, og læring finde sted. **De professionelle understregede læringspotentialer i at få indblik i hinandens roller og koder** (Qvortrup, 2008).

Dette indblik har ligeledes bidraget til fælles refleksion gennem dialog. Dialogformen som var karakteriseret ved at reflektere deltagerens bidrag og opsummere refleksionerne, viste sig at være

produktiv. Det viste sig ligeledes, at den dialog og refleksion der foldede sig ud i en backstage ramme bidrog med dynamik og ideer. Det bidrog til en tryk ramme som understøttede læreprocessen(Qvortrup, 2008).

Systemets krav om effektivitet, på baggrund af den styring og kontrol der dominerer det sociale arbejde indenfor beskæftigelsesområdet i kommunerne, er imidlertid en faktor, som har en betydning i forhold til læringsrummet og graden af mulighederne for forandring, som må tages med i betragtning i udviklings og læreprocesser(Caswell & Larsen, 2015; Uggerhøj, 2011).

Det har imidlertid været muligt at pege på udviklingsmuligheder i samarbejdet. Denne proces har afstedkommet et ønske om et øget samarbejde omkring trepartssamtalerne med fokus på mål og formål, som understøttes af lederen af mentorafdelingen. Således understøtter dette en proces, som skaber præmisser for at de professionelle kan træffe hensigtsmæssige beslutninger på baggrund af de professionelles bidrag(Qvortrup, 2008).

Udvikling af samarbejdet omkring trepartssamtalerne

Forskningsprocessen bidrog således til ønsker og initiativer til en fortsat udviklingsproces.

Herunder ønsker om en fortsat dialogproces som kan bidrage til samarbejdet. Der blev peget på forventningsafstemning omkring samarbejdet om trepartssamtalerne med fokus på fælles mål og formål.

Dette stemmer godt overens med forskning på området, som peger på, at fælles mål, fælles viden på baggrund af en hyppig kommunikationsproces af problemløsende karakter, er væsentlige egenskaber ved en vellykket koordineringsproces. Dette er særligt relevant for medarbejdere der er direkte involveret i at levere ydelsen, og hvor man er gensidigt afhængig af hinanden i opgaveløsningen(Gittel, 2012).

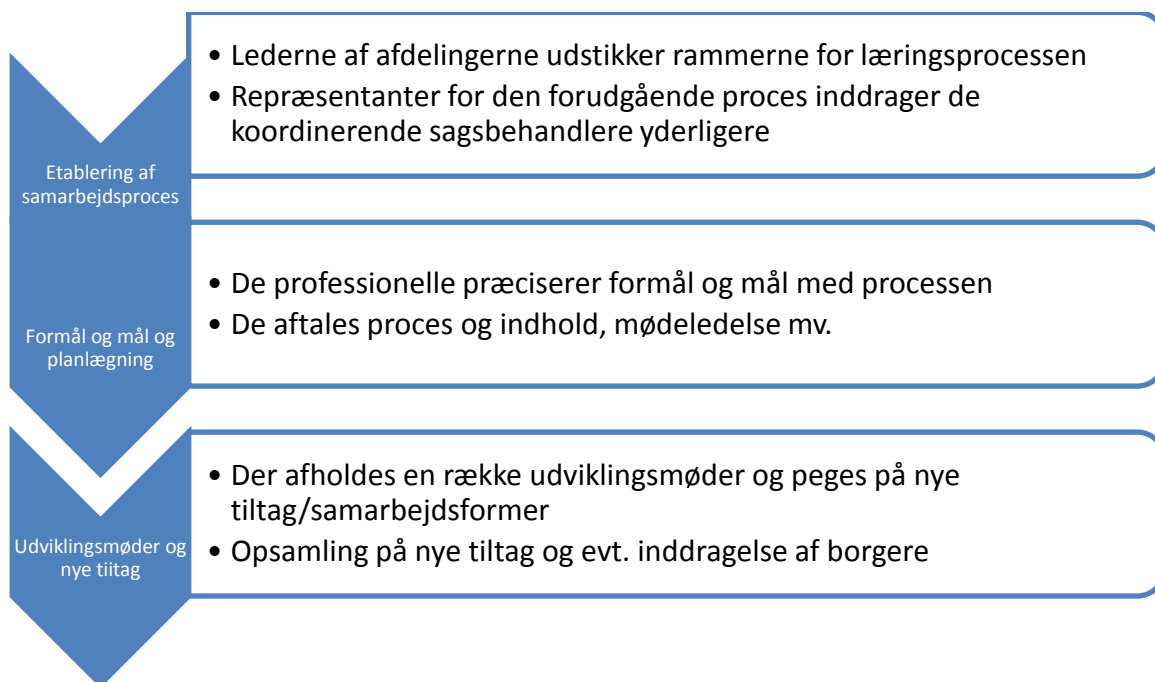
Det understreges, at en forudsætning for at det lykkedes er, at der er en arbejdsproces, der gør det muligt at integrere relevante faglige handlinger og perspektiver i et fælles mål for borgeren. Ligesom det kræver tilstrækkeligt hyppige møder, som understøttes af IT systemer, der afhjælper kommunikationen mellem møderne. Der peges videre på, at det er afgørende, at det er ledelsen der skaber rammerne for denne proces(Gittel, 2012).

Det understøttes ligeledes af teori og forskning omkring læreprocesser i organisationer. Hvor det yderligere skærpes, at læring i team affødes ved at give rum til læring. Ligesom forandring og læring i organisationer understøttes gennem etablering af præmisser for beslutningerne i en organisation, som derigennem understøtter læring. Lederne træffer således ikke beslutninger om hvad andre skal gøre, men skaber præmisser for, at medarbejderne selv kan træffe hensigtsmæssige beslutninger. Således understøttes det, at den videre at læring og udvikling faciliteres gennem bottom up processer(Qvortrup, 2008).

Det vil ligeledes understøtte den socialfaglige udvikling med de unge udsatte borgere, som har komplekse problemer, og derfor er afhængige af de professionelles faglige skøn og vurderinger(Caswell et al., 2015).

Helt konkret kan samarbejdet omkring trepartssamtalerne understøttes af, at tage udgangspunkt i de temaer som medarbejderne har peget på som områder for udvikling, ved at lederne af de 2 afdelinger organiserer mulighederne for denne proces.

Med udgangspunkt i lederen af mentorafdelingens tilkendegivelser og medarbejdernes engagement, peger det på, at det kunne være en realistisk proces. Der vil imidlertid være behov for en proces, som inddrager de koordinerende sagsbehandlere og deres ledelse yderligere.



Opsamlende skal denne proces understøtte vidensbasering af det sociale arbejde i samarbejdet mellem de koordinerende sagsbehandlere og mentorerne. Det kan bidrage med, at den unge udsatte borger i højere grad oplever at mentorindsatsen giver mening, således at den unge tager ejerskab for forløbet, og får et yderligere udbytte af indsatsen, som var det overordnede formål med forløbet i mentorafdelingen.

Referenceliste

Albæk, K., Bach, H. B., (2012) *Effekter af mentorstøtte for udsatte ledige*. København: SFI – Det nationale forskningscenter for velfærd.

Albæk, K. et al. (2015) *Evaluering af mentorenheden*. København: SFI – det nationale forskningscenter for velfærd.

Alrø, H. & Dahl, P. N. (2015) *Dialogic feedforward in group coaching*. International Journal and Action research

Andersen, N. Å. (2008). "Velfærdsledelse: Diagnoser og udfordringer". I: Sløk, C. & Villadsen, K. (red.): *Velfærdsledelse. I den selvstyrende velfærdsstat*. København: Hans Reitzels Forlag.

Arbejdsmarkedsstyrelsen (2011) *Mentorer i beskæftigelsesindsatsen. En analyse af kommunernes anvendelse af mentorordningen i beskæftigelsesindsatsen*. København: Arbejdsmarkedsstyrelsen.

Carey, M. (2012) Participative Research. In *Qualitative Research Skills for Social Work, Theory and Practice*. England: Ashgate

Caswell, D. & Larsen, F. (2015) Frontlinjearbejdet i levering af aktiv beskæftigelsespolitik – hvordan faglige, organisatoriske og styringsmæssige kontekster påvirker dette. *Tidsskrift for arbejdsliv*, 17 (1) S. 9-27.

Caswell, D., Dall, T., Madsen, M. B. (2015) Social- og beskæftigelsespolitikken på vej ud af jernburet? Uden for nummer, (30), s. 4-13.

Colley, H. (2003) *Engagement mentoring for 'disaffected' youth: a new model of mentoring for social inclusion*. University of Leeds.

Dyring, J. (2013). *Udvikling i dansk socialretlig regulering*. I: Guldager, J. & Skytte, M. (red.) *Socialt arbejde, teorier og perspektiver*. Akademisk forlag.

Gittel, J., H. (2012) *Effektivitet i sundhedsvæsenet: samarbejde, kvalitet og fleksibilitet*. Forlaget Munksgaard.

Goffman, E. (2004/1972). *Rolledistance*. I: Jacobsen, M. H. & Kristensen. *Erwing Goffman. Social samhandling og Micro sociologi. En tekstsamling*. København. Hans Reitzels Forlag.

- Goffman, E.(2014/1959). Hverdagslivets rollespil. Frederiksberg: Samfundslitteratur.
- Grønæk, M., Pors, H., & Campbell, D (2010). *Vækstmodellen – vejen til dialogbaseret ledelse*. Frederikshavn. Dafolo.
- Hasluck, C. & Green, A. E. (2007) *What works for whom? A review of evidence and meta-analysis for the department for Work and Pensions*. Leeds: Department for Work and Pensions.
- Holmboe, L. (2014) *Inkluderende mentorering – roller, frirum, og dilemmaer*. Uden for nummer, (28), s. 36-47.
- Husted, M. & Tofteng, D. (2012) *Arbejdsliv og aktionsforskning*. I: Duus, G. et al. (red.)*Aktionsforskning – en grundbog*. Frederiksberg: samfundslitteratur.
- Jacobsen, M.(2007) *Adaptiv teori – den tredje vej til viden: En stående invitation til syntesesociologi*. I: Antoft, Jacobsen, Jørgensen & Kristiansen(red.) *Håndværk og traditioner - tradition og nytænkning i kvalitative metoder*. Syddansk Universitets forlag.
- Jacobsen, M. H. & Kristiansen, S.(2002) *Goffman. Sociologien og om det elementære livs sociale former*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Järvinen, M. & Mik-Meyer, N. (2017) *Symbolisk interaktionisme*. I: Järvinen, M. & Mik-Meyer, N. *Kvalitativ analyse. Syv traditioner*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Laursen, E. (2012) *Aktionsforskningens produktion af viden*. I: Duus, G. et al. (red.) *Aktionsforskning – en grundbog*. Frederiksberg: samfundslitteratur.
- Katznelson, N., Jørgensen, E., & Sørensen, N.(2015) *Hvem er de unge på kanten af det danske samfund? Om hverdagsliv, ungdomskultur og indsatser der gør en positiv forskel*. Aalborg: Aalborg Universitetsforlag.
- Kildedal, K. (2012) *Læringscirkler*. I: Duus, G. et al. (red.)*Aktionsforskning – en grundbog*. Frederiksberg: samfundslitteratur.
- Mehlsen, L., Holt, H., Bach, B.B., Thörnfeldt, C. (2015) *Ressourceforløb. Koordinerende sagsbehandlere og borgeres erfaringer*. København: SFI – Det nationale forskningscenter for velfærd.
- Mik-Meyer, N & Järvinen, M. (2013) *At skabe en professionel* I: Mik-Meyer, N. & Järvinen, M. (red.) *At skabe en professionel. Ansvar og autonomi i velfærdsstaten*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Mik-Meyer, N. & Villadsen, K. (2007) *Magtens former. Sociologiske perspektiver på statens møde med borgeren*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Nielsen, K. Aa. (2004): *Aktionsforskningens videnskabsteori – forskning som forandring*. I: Olsen, P. B. og Fuglsang(red.) *Videnskabsteori i samfundsvidenskaberne*. Roskilde: Universitetsforlag.

- Nielsen, B. S. & Nielsen, K. Aa. (2013). Aktionsforskning. I: Brinkmann, S. og Tanggaard, L. (red.) *Kvalitative metoder. En grundbog*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Nowotny, H., Scott, P., Gibbons, M. (2006). *Rethinking Science – knowledge and the public in the age of uncertainty*. Cambridge: policy
- Nissen, M. A. (2012). Velfærdsviden – om globale og lokale konstruktioner af viden, risiko og moral”. I: Wadskjær, H. (red.) *Metermålssamfundet*. Aalborg: Universitetsforlag.
- Nissen, M. A. (2013): Teorier om sociale problemer – at udforske den praktiske viden om sociale problemer. I: Hansen, S. J. (red.) *Sociologi i socialrådgivning og socialt arbejde*. København: Hans Reitzels forlag.
- Nissen, M. A. (2015) Viden om viden og kvalitet. I: Harder, M. A. & Nissen, A. M. (red.) *Socialt arbejde i en foranderlig verden*. Akademisk Forlag.
- Nørrelykke, H.(2016). Tværprofessionelt samarbejde. I: Socialrådgivning og socialt arbejde. En Grundbog. Posborg, R., Nørrelykke, H., & Antczak, H.(red). København: Hans Reitzels Forlag.
- Rasborg, K. (2013) Socialkonstruktivismen i klassik moderne sociologi. I: Fuglsang, L. Olsen, P.B. & Rasborg, K. (red) *Videnskabsteori i samfundsvidenskaberne*. Frederiksberg: Samfundslitteratur.
- Stegeager, N. & Willert, S. (2012) Aktionsforskning som organisationsudviklende praksis. I: Duus, G. et al.(red.)*Aktionsforskning – en grundbog*. Frederiksberg: samfundslitteratur.
- Senge, P., M.(2000) Giv mig en løftestang, der er lang nok.. Så jeg egenhændigt kan rokke verden. Teamlæring. I: Senge, P. M. *Den femte disciplin. Den lærendes organisations teori og praksis* Forlaget Klim.
- Thagaard, T. (2004). *Systematik og indlevelse. En indføring i kvalitativ analyse*. København: Akademisk forlag.
- Qvortrup, L. (2008). Læring, beslutningskommunikation og selvforandring. Ledelse i den lærende organisation. I: Sørensen, E. E. et al. (red.) *Ledelse og læring - i organisationer*. København: Hans Reitzels forlag.
- Uggerhøj & Ebsen (2014) *Når forskning trænger sig på*. Uden for nummer, (28), s. 4-15.
- Undersøgelse af Socialrådgivernes sagstal i kommunale forvaltninger, november 2013. Dansk socialrådgiverforening.
- Ørum, M. S.(2016) *Gi'r det mening. Udvikling af mentorforløb for unge aktivitetsparate*. Aalborg universitet.

