
UBEHAGET VED MAGT

- En undersøgelse af magts påvirkning på samarbejdet mellem
familierådgiver og borger

Evelyn Jessenia Mejia Guerrero, 20161185
Simone Kirk Røn, 20161204

Vejleder: Marianne Skytte

Speciale – 10. semester

Anslag: 191.609

Aflevering: 1. juni 2018

Aalborg Universitet, København
Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde
Institut for Sociologi & Socialt Arbejde

Abstract

The main focus of this thesis is the collaboration between social workers and clients. We investigate how social workers relate to the asymmetric power relation in their collaboration with the client in their daily work. Our aim is to get a better understanding on how power can influence this collaboration, and with a hermeneutic approach we seek to get this insight through descriptions from the social workers about their experiences on collaborating with the clients. The empirical data consists of 4 individual interviews with social workers working with families in a big Danish municipality. Since there has been a great interest in the field of research regarding power in social work, most of the thesis' theory is inspired from different research papers on this topic.

The thesis argues that power appears in different ways and affects the social workers daily work. Especially power relating to the normalisation process and to steering the client's development in a certain way is depending on the collaboration and the willingness of the client. The thesis illustrates how the social workers use different strategies focused on gaining trust from their clients, to establish the best possible foundation for collaboration. One of these strategies concerns transparency and directness. The social workers are clear about their thoughts concerning decisions and options to act as a way of presenting themselves as trustworthy. The general experience of the social workers indicates that the clients are fearful due to the social workers power which can result in placement of children. Therefore they try to minimise the power they have by emphasizing they rarely use it. They also seek to appear more harmless, for instance, by showing a more personal side of themselves to the clients. In this way they try to reduce their "dangerousness" and get the clients to trust them and therefor collaborate with them. The thesis argues that the social workers try to include the clients in the handling of their cases, but at the same time there are limits to how much influence the social workers can give the clients because of their different structural positions. A lot of the collaborating work consists of the social workers trying to get the clients to see the problems from their point of view. If the client oppose the collaboration, it can result in potential conflict, which can affect the social worker's ability to do their job and ensure the client's development process.

Finally, the thesis concludes that the collaboration is crucial for the social workers to achieve their final goal with their work, which is to ensure the clients' children's well-being.

Indholdsfortegnelse

| | |
|---|-----------|
| 1 Indledning | 4 |
| 1.1 Problemformulering | 4 |
| 1.2 Problemfelt og motivation..... | 4 |
| 2. Socialt arbejde og magt | 6 |
| 2.1 Hvad er socialt arbejde? | 6 |
| 2.2 Socialrådgiverens funktion..... | 7 |
| 2.3 Magt i socialt arbejde | 8 |
| 2.3.1 Retlig magt..... | 8 |
| 2.3.2 Privat magt..... | 8 |
| 2.3.3 Ulige magtpositioner | 9 |
| 2.4 Myndighedsarbejdet med børn og familier | 9 |
| 2.5 Den empiriske kontekst..... | 11 |
| 3. State of the art | 12 |
| 3.1 “Det magtfulde møde mellem system og klient” | 12 |
| 3.2 “At skabe en klient. Institutionelle identiteter i socialt arbejde”..... | 13 |
| 3.3 “Dømt til personlig udvikling” | 14 |
| 3.4 “Magt og forandring i socialt arbejde”..... | 15 |
| 3.5 “At skabe en professionel - Ansvar og autonomi i velfærdsstaten” | 16 |
| 3.6 Specialets positionering..... | 16 |
| 4. Metode | 17 |
| 4.1 Hermeneutikken som videnskabsteoretisk position | 17 |
| 4.1.1 Vores forforståelser | 18 |
| 4.2 Valg af metode | 20 |
| 4.2.1 Den kvalitative metode | 20 |
| 4.2.2 Det instrumentelle casestudie..... | 21 |
| 4.2.3 En abduktiv tilgang..... | 22 |
| 4.3 Specialets empiri | 22 |
| 4.3.1 Adgang til feltet | 22 |
| 4.3.2 Interviewsituationen | 23 |
| 4.3.3 Positioner som interviewere - et “indefra perspektiv” og et “udefra perspektiv” | 24 |

| | | |
|-----------|---|-----------|
| 4.3.4 | <i>Udfordringer ved at have et "indefra perspektiv" som interviewer</i> | 25 |
| 4.3.5 | <i>Opmærksomhedspunkter vedrørende interview</i> | 25 |
| 4.3.6 | <i>Interviewguiden</i> | 26 |
| 4.3.7 | <i>Etiske overvejelser</i> | 27 |
| 4.4 | <i>Bearbejdningen af empirien</i> | 28 |
| 4.4.1 | <i>Transskriptioner</i> | 28 |
| 4.4.2 | <i>Kodning af data</i> | 29 |
| 4.5 | <i>Analysestrategi</i> | 30 |
| 5. | Analysen | 31 |
| 5.1 | <i>Den disciplinerende magt</i> | 31 |
| 5.1.1 | <i>Produktiv magt</i> | 32 |
| 5.1.2 | <i>Pastoralmagt</i> | 34 |
| 5.1.3 | <i>Ekspertes i hjælp</i> | 35 |
| 5.1.4 | <i>Viden som magtfuld</i> | 37 |
| 5.1.5 | Delkonklusion | 38 |
| 5.2 | <i>En relation baseret på tillid</i> | 39 |
| 5.2.1 | <i>Tydighed som strategi</i> | 40 |
| 5.2.2 | <i>Tydighed omkring bekymringsniveau</i> | 41 |
| 5.2.3 | <i>Dilemmaer ved tydighed</i> | 42 |
| 5.2.4 | Delkonklusion | 44 |
| 5.3 | <i>Nedtoning af magten</i> | 44 |
| 5.3.1 | <i>At gøre sig ufarlig</i> | 45 |
| 5.3.2 | <i>"Var jeg så så farlig?"</i> | 46 |
| 5.3.3 | <i>Fokus på fremtræden</i> | 48 |
| 5.3.4 | <i>Fokus på en mere lige relation</i> | 51 |
| 5.3.5 | <i>Relationens begrænsninger</i> | 53 |
| 5.3.6 | Delkonklusion | 54 |
| 5.4 | <i>Borgerinddragelse i sagsbehandlingen</i> | 55 |
| 5.4.1 | <i>Retlig regulering vedrørende borgerens medvirken</i> | 55 |
| 5.4.2 | <i>Inddragelse af borgeren</i> | 58 |
| 5.4.3 | Delkonklusion | 63 |
| 5.5 | <i>Borgerens modmagt og familierådgivernes reaktioner herpå</i> | 63 |
| 5.5.1 | <i>Mulig konflikt som vilkår for arbejdet</i> | 64 |

| | |
|---|-----------|
| 5.5.2 <i>Modmagts mange udtryk</i> | 66 |
| 5.5.3 <i>Nemme og svære borgere</i> | 69 |
| 5.5.4 <i>Prioritering i sagerne</i> | 72 |
| 5.5.5 <i>At dele ansvaret</i> | 73 |
| 5.5.6 <i>Delkonklusion</i> | 74 |
| 6. Konklusion | 75 |
| 7. Litteratur | 78 |

1. Indledning

1.1 Problemformulering

Vi vil kort nævne vores problemformulering inden vi redegør for problemfeltet og vores motivation for emnet. Dette speciale tager afsæt i følgende problemformulering:

Hvordan kan man ud fra familierådgiveres fortællinger forstå magts påvirkning af samarbejdet med borgeren, og hvilken betydning har dette for rådgivernes arbejde?

Vi vil i afsnittet *Analysestrategi* i metodekapitlet uddybe, hvordan vi analytisk vil besvare problemformulering.

1.2 Problemfelt og motivation

“Det sociale arbejde består tydeligvis af en række dilemmaer og ligninger, som er vanskelige at løse. Kontrol stilles over for omsorg og behandling, menneskelige møder over for systemets krav og tillid over for mistro” (Johansson 2007:146).

Citatet er af den svenske socialforsker Thomas Johansson og tegner et billede af den kompleksitet, som er vilkåret for det sociale arbejde. I udførelsen af arbejdet må de professionelle på bedste vis navigere i mangfoldige dilemmaer i jobbet og mere eller mindre konstant forholde sig til, hvorledes de bedst håndterer de udfordringer, dilemmaerne afføder. I denne forbindelse kan magt fremhæves som et yderst relevant begreb. Når man beskæftiger sig med fagområder, der omhandler servicering og behandling af mennesker, er magtbegrebet formentlig ikke det første, der falder en i sinde. Fokus vil her ofte være på, hvorledes man indenfor disse områder bedst hjælper mennesker og forebygger problemer af forskellig art. Men for de fleste faggrupper, der arbejder med mennesker som omdrejningspunkt, er magt hele tiden nærværende, selvom det let tilsløres af en sprogbrug, som betoner den hjælp og støtte, der ydes i arbejdet (Swärd & Starrin 2007:240).

Det sociale arbejde har fokus på at forandre klienters forhold, på baggrund af socialrådgiveres vurderinger af, hvorledes klienternes velfærd fremmes. Dette må nødvendigvis forudsætte, at arbejdet tager sit afsæt i nogle normer for, hvad velfærd er, samt hvorledes denne opnås. Lisbeth Rask pointerer, at det er et vilkår i socialt arbejde, at arbejdet har normativ karakter, og at definitionsmagten ligger hos “det offentlige” (Rask 2013:298).

Magt kan som teoretisk begreb defineres på mange forskellige måder og identificeres på flere forskellige niveauer. Magtforståelsen er afhængigt af, om man har fokus rettet mod de strukturer i samfundet, der danner forskellige magtpositioner eller på de samfundsmæssige diskurser, som former de normer og regler som styrer menneskers adfærd, eller på det helt konkrete samspil i mødet mellem mennesker. I almindelig tale opfattes magt ofte som noget negativt og ubehageligt, og de færreste ønsker ord som magthaver anvendt om sig selv, fordi man nemt får associationer til noget uretfærdigt, undertrykkende eller udbytende (Christensen & Jensen 2008:17). Selvom magtforholdet i mødet mellem socialrådgiver og klient som udgangspunkt er skæv, idet rådgiveren har adgang til en organisation, viden og professionalitet, er klienter ikke magtesløse. De har forskellige magtfulde strategier til rådighed som eksempelvis at kunne indlede forhandlinger eller bruge forskellige taktikker som at erkende fejl og love forbedring, modsætte sig løsningsforslag eller udeblive fra møder med rådgiveren (Swärd & Starrin 2007:241-242). Denne pointe er relevant i forhold til dette speciales fokus på magts relationelle elementer, hvor rådgivernes overvejelser vedrørende strategier og handlinger i sit arbejde med klienterne er formet af parternes indbyrdes påvirkninger af hinanden.

Vi er således i dette speciale interesseret i at undersøge socialt arbejde, som det udspiller sig på individniveau mellem socialrådgivere og klienter med et fokus på at forstå, hvordan socialrådgiverne oplever og navigerer i magtaspekter, der både er rammesættende for relationen mellem de to parter, og som udspilles i interaktionen mellem dem.

Yeheskel Hasenfeld kalder organisationer hvis væsentligste funktion er at beskytte, opretholde eller forbedre individers personlige velbefindende ved at definere eller forandre individernes personlige egenskaber som "*borgerservicerende organisationer*" (Hasenfeld 2003:15). Han beskriver, at disse organisationer adskiller sig grundlæggende fra andre ved, at de arbejder direkte med at forsøge at forme mennesker, samt at de for det andet er bemyndiget til og legitimerer sin eksistens ud fra at beskytte og fremme velfærden hos de mennesker, som de servicerer (ibid.). Til varetagelsen af denne funktion er socialrådgivere af samfundet tildelt en demokratisk magt, som forudsætter at de besidder en viden og evne til at lave vurderinger og træffe beslutninger vedrørende individers forhold, som er til deres bedste.

Vi har tidligere på Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde lavet en empirisk undersøgelse omkring magtaspektet i socialrådgiver-borger-relationen, som har forstærket vores interesse for emnet. Denne undersøgelse tog sit afsæt i en offentlig forvaltning med udsatte voksne som målgruppe (Skovgaard-Petersen et. al 2017). Vi ønsker i dette speciale at undersøge magt i en anden socialfaglig kontekst i form af en familieafdeling, idet magten her

kan siges at være mere direkte i kraft af muligheden for at gennemtvinge beslutninger uden borgerens samtykke, hvorfor vi formoder, at magt spiller en mere tydelig og udtalt rolle i denne kontekst.

Der har gennem særligt de sidste to årtier været et stort forskningsmæssigt fokus på magt i socialt arbejde, hvilket indikerer, at dette er et vigtigt omend omdiskuteret interessefelt. Vi vil inddrage teorier inspireret af den tidligere forskning i nærværende speciale og dermed udarbejde en undersøgelse, der på samme tid udspringer af og skriver sig ind i den spændende debat omkring magt i socialt arbejde.

Vores interesse og motivation for denne undersøgelse udspringer i høj grad af de ovennævnte forhold omkring magt og socialt arbejde. Idet familierådgiveres arbejde i høj grad omhandler at skabe positive forandringer for socialt udsatte børn og familier, må der nødvendigvis etableres et samarbejde mellem rådgiveren og borgeren. En vigtig del af familierådgivernes arbejde består således af at sikre børns trivsel gennem relationsarbejde med forældrene. Vi ønsker i dette speciale at opnå en dybere forståelse af, hvordan magt indspiller på samarbejdet og relationen til borgeren, hvilket vi vil undersøge gennem familierådgiveres fortællinger og beskrivelser vedrørende deres daglige arbejde.

2. Socialt arbejde og magt

2.1 Hvad er socialt arbejde?

Socialt arbejde kan forstås ud fra mange forskellige perspektiver. I disse er indlejret forskellige syn på menneske og samfund og på det sociale arbejdes position, ligesom de har sammenhæng med den tid og det samfund som de på samme tid formuleres i og forholder sig til (Gimmler & Harder 2015:39). Socialt arbejde kan således være vanskeligt at definere. Som en overordnet beskrivelse, kan Marianne Skyttes formulering fremhæves, hvor hun beskriver, at socialt arbejde er karakteriseret ved *“indsatser, som sigter mod at muliggøre alles deltagelse i samfundet”* (Skytte 2013:11). Socialt arbejde kan ifølge Skytte opfattes som noget, der generelt er præget af en dobbelthed bestående i, at det sociale arbejde skal tjene den enkelte ved at værne om dennes rettigheder og interesser samtidig med at tjene samfundet ved at stille krav til den enkelte om at overholde sine pligter hertil. Graden af henholdsvis pligter og rettigheder vil så variere i forskellige typer af socialt arbejde og samfundsmæssige kontekster (ibid.).

2.2 Socialrådgiverens funktion

I det konkrete møde mellem socialrådgiveren og den enkelte klient kan socialrådgiverens bevidsthed om tidens, samfundets, professionens og eget menneskesyn og etik samt disses betydning for relationen mellem rådgiver og klient være afgørende for udøvelsen af det sociale arbejde (Gimmler & Harder 2015:39). Margit Harder beskriver, at socialrådgiverens overordnede opgave er, på etisk grund at omsætte den gældende socialpolitik og sociale lovgivning i forhold til de samfundsborgere, der har anerkendte sociale behov (Harder 2015:26). Dette betyder, at socialrådgiveren skal kunne identificere sociale problemer, kunne forstå og forklare baggrunden for dem samt have indsigt i deres konsekvenser (ibid.) med det formål at skabe positive forandringer. Disse egenskaber hos socialrådgiveren må dog forventes altid at være præget af forskellige forklaringer og forståelser af problemers forhold og subjektive prioriteringer af hvilke hensyn, der bør vægtes mest. Dette er medvirkende til at forklare, at dilemmaer er en indbygget del af det sociale arbejde, og det er ikke tilstrækkeligt, at socialrådgivere fungerer som forvaltere af fastsatte procedurer for sagsbehandling (Rask 2013: 302).

Greta Marie Skau fremhæver i sin bog *“Mellem magt og hjælp”* den dobbelthed professionelle relationer, herunder forholdet mellem socialrådgiver og klient, er underlagt. Som bogens titel indikere, så tager relationen udgangspunkt i, at der er en professionel magt og kontrol til stede samtidigt med, at relationen skal sikre, at klienten får hjælp (Skau 2001:43). Skau beskriver magt som hverken positiv eller negativ, men at *“grundlaget for magt er ulighed mellem mennesker”* (ibid.:17, 52).

Normalisering og integration er i dag overordnede og dominerende nøgleord for det sociale arbejde. Jørgen Elm Larsen, Nils Mortensen og Jens Peter Frølund Thomsen beskriver, at normaliseringsprincippet generelt indebærer, at alle medborgere uanset deres eventuelle fysiske, sociale og psykiske handicaps så vidt muligt skal hjælpes til at fungere i det normale hverdagsliv og dermed indgå i normalitetskulturer (Larsen et. al 2015:190). Socialrådgiveren udgør i denne normaliserings- og integreringsproces en slags bro mellem individ og samfund (Harder 2015:26). Socialrådgiveren er således af samfundet tillagt en særlig magt i forhold til det sociale arbejdes klienter (ibid.), og magten optræder både i selve arbejdsudøvelsen og i relationen til klienten (Swärd & Starrin 2007:242).

2.3 Magt i socialt arbejde

I dette afsnit vil vi redegøre for nogle af de perspektiver vedrørende magt i socialt arbejde, der vil fungere som det teoretiske udgangspunkt og som konteksten for dette speciales analyser.

2.3.1 Retlig magt

Vores samfunds politiske system hviler på en opfattelse af, at borgerne skal behandles som autonome individer, og at indgreb og indskrænkninger i menneskers frihed skal have et legalt grundlag. En sådan magtudøvelse kaldes inden for den politiske sociologi for “rationelt eller legalt herredømme” og hviler på love og bekendtgørelser (Järvinen & Mortensen 2015:9-10). Den danske lovgivning danner en væsentlig del af rammerne for det sociale arbejde som det udføres i vores samfundsmæssige kontekst. Sociallovgivningen indeholder ifølge Skytte to forskellige typer af lovgivning, henholdsvis retsstatslig og velfærdsstatslig (Skytte 2013:27). Skytte karakteriserer retsstatslig lovgivning ved rettigheder tildelt den enkelte borger, som denne så kan gøre brug af overfor myndighederne. Der er imidlertid en forståelse af, at der eksisterer svage og udsatte borgere i samfundet, som har brug for støtte til at få opfyldt deres rettigheder, hvilket er grundlaget for den velfærdsstatslige lovgivning. Denne type lovgivning gives til velfærdsstatslige myndigheder, som så har til opgave at varetage den enkelte svage borgers rettigheder (ibid.). Myndighederne tildeles således retten til at optræde på vegne af denne gruppe borgere, og i praksis er det de kommunalt ansatte socialrådgivere, der står for at varetage den enkelte borgers rettigheder.

2.3.2 Privat magt

Skytte forklarer, at den enkelte socialrådgiver med denne type velfærdsstatslig lovgivning får en autonomi, som er svær at styre og kontrollere (Skytte 2013:28). Mange danske velfærdsorganisationer er særlige i forhold til en gængs bureaukratidefinition blandt andet på grund af, at medarbejderne netop ofte tildeles stor autonomi. Dette bevirker ifølge Nanna Mik-Meyer, at socialarbejdere får stor magt over klienterne, idet den enkelte socialarbejders fremgangsmåde i høj grad vælges ud fra dennes egne vurderinger og skøn (Mik-Meyer 2004:25). Skytte beskriver, at diagnosticering af en borgers sociale problemer blandt andet kan risikere at ske på baggrund af personafhængige vurderinger (Skytte 2013:28).

Som nævnt er socialrådgiveren positioneret mellem varetagelsen af interesser for både individ og samfund, hvorfor der vil opstå tilfælde af interessemodsætninger, hvor rådgiveren i

den konkrete situation må træffe nogle magtfulde valg ved at vægte det ene hensyn frem for det andet. Den måde rådgiveren navigerer i disse hensyn, samt i alle de øvrige rammesættende elementer for arbejdet, vil blandt andet være formet af de subjektive moralske indstillinger og holdninger, som den individuelle rådgiver besidder, og som kan variere betydeligt socialrådgivere imellem (Gimmler & Harder 2015:45).

I dette perspektiv bliver den enkelte rådgivers subjektive moralske overvejelser og værdier magtfulde aspekter, idet disse kommer til at påvirke det sociale arbejdes udøvelse, og denne vil dermed tage forskellig form og potentielt have forskellige konsekvenser for klienten afhængigt af hvilken konkret socialrådgiver, der varetager sagsbehandlingen. På denne måde kan socialrådgiverne siges at være i besiddelse af en privat magt, som udspiller sig gennem den kobling og differentiering den enkelte rådgiver laver mellem alle de elementer og hensyn, der indspiller på arbejdet.

2.3.3 Ulige magtpositioner

Relationen mellem socialarbejder og klient er kendetegnet af en asymmetri, som konkret bevirker, at socialarbejderen på grund af sin ekspertise indtager en bedrevidende position over for klienten (Mik-Meyer 2004:172). Den ulige magtposition mellem socialrådgiver og borger kan forsimplet siges at komme tydeligst til udtryk i praksis i to forskelligartede effekter af socialrådgiverens magt: at få ting til at ske og skabe muligheder sammen med borgeren, eller at foretage begrænsende indgreb, der tilsidesætter borgerens ønsker (Skytte 2013:31). Marianne Skytte beskriver, med henvisning til Tapio Salonens opdeling af borgerpositioner i kategorierne *kunde*, *bruger* og *klient*, at velfærdsinstitutionernes klienter mangler mulighed for at påvirke udformningen af den service, der står dem til rådighed (ibid.:33). Uanset hvor meget socialrådgiveren forsøger at inddrage borgeren i sagsbehandlingen, er det i sidste ende rådgiveren, der har magten til at bestemme, hvordan borgerens situation skal forstås, og hvilken indsats der er mest relevant i forhold hertil. Der er som sådan ingen frit-valgs-regler for klienten i forhold til at kunne gå til en anden afdeling eller socialrådgiver, hvis denne er utilfreds med behandlingen (ibid.:33-34). Skytte pointerer, at klienten principielt kun har tilpasningsstrategien som handlemulighed, indenfor hvilken klienten dog kan have et bredt spektrum af modstrategier til rådighed (ibid.:34).

2.4 Myndighedsarbejdet med børn og familier

Familierådgiverne, som udgør dette speciales empiriske kontekst, har alle myndighedsfunktion i sit arbejde. Myndighedssagsbehandlere er forankret i en kommunal forvaltning og kan altså blandt andet udøve magt på baggrund af sin autoritet og med henvisning til loven (Swärd & Starrin 2007:242). Familierådgiveres arbejde udfoldes i *“en diskurs med et børneperspektiv, hvor intentionen er, at barnet ses som aktør i eget liv”* (Rask 2013:295). Barnets tarv fungerer som omdrejningspunkt for arbejdet og rådgiverne arbejder dermed ud fra et primært fokus på at sikre barnets trivsel og udvikling. Familierådgivere varetager således børnenes interesser ind i et system og et samfund, som børnene ofte ikke selv har forudsætninger for at kunne handle selvstændigt i. Eksempelvis er det svært for barnet at identificere egne ønsker og behov på grund af alder og modenhed eller på grund af loyalitetskonflikter til involverede aktører (ibid.:299). Familierådgiverne skal således gennem sine handlinger og vurderinger bistå, at barnet bliver *“aktør i eget liv”*.

Når en familierådgiver bliver gjort opmærksom på et barns mistrivsel, må rådgiveren forholde sig til sagen ud fra sine subjektive vurderinger af den konkrete situation. I Lov om social service (herefter Serviceloven) § 46 står formuleret, at særlig støtte til børn og unge *“skal ydes med henblik på at sikre barnets eller den unges bedste”* (Børne- og Socialministeriet 2005). For at kunne lave vurderinger i forhold til, hvordan et barn hjælpes i positiv trivsel, må rådgiveren nødvendigvis trække på sin forståelse af, hvad *“barnets bedste”* og et godt børneliv er. Denne forståelse af det gode børneliv er foruden samfundsnormer også relateret til den enkelte rådgivers moral og etik og dermed en del af familierådgiverens private magt. Idet familierådgiverne netop handler på vegne af en type borgere (børn), der som nævnt ikke altid kan forventes at kunne identificere og varetage egne interesser, bliver netop rådgiveres private magt særlig betydningsfuld i forbindelse med børnesager.

Myndighedsarbejdet på familieområdet er således centreret om at sikre børns trivsel. Til dette formål er familierådgiverne tildelt en demokratisk magt, hvor samfundet har besluttet, at der skal sidde mennesker i en position, hvor de på baggrund af deres faglige viden og med udgangspunkt i reglerne på området, har en særlig evne til at kunne vurdere, hvorledes børns trivsel bedst sikres. Deres strukturelle position bevirker dermed, at de forventes at hjælpe udsatte familier i en positiv udvikling samt reagere med sanktioner og eventuelt gennemtvungning af beslutninger, såfremt forældrene ikke evner eller har viljen til følge rådgivernes anvisninger.

Disse magtfulde forhold omkring familierådgivernes funktion kan dermed siges at være grundlæggende og selve udgangspunktet for deres daglige arbejde. Samtidig kan disse

magtaspekter have store konsekvenser for rådgivernes mulighed for at nå målene med arbejdet. Særligt i forhold til samarbejdet mellem rådgiver og borger kan forskellen i magtforholdet mellem de to resultere i store udfordringer med at få skabt et tillidsfuld samarbejde som grundlag for rådgiverens arbejde, hvilket det netop er dette speciales ærinde at undersøge nærmere.

2.5 Den empiriske kontekst

Det empiriske omdrejningspunkt for dette speciale er en familieafdeling i socialforvaltningen i en stor dansk kommune. I den pågældende kommune udgør familieafdelingen myndighedsområdet for indsatsen rettet mod familier, børn og unge med særlig behov for støtte. Sagsbehandlerne i familieafdelingen betegnes *familierådgivere*, og alle familierådgivere i denne afdeling har en uddannelsesmæssig baggrund som socialrådgiver. Familierådgiverne har alle myndighedskompetence og forvalter lovgivningen primært med henvisning til paragraffer efter Servicelovens kapitel 11. Familieafdelingen er organiseret således:



Figur 1: Organisering af familieafdelingen

Konkret er den empiriske kontekst for nærværende speciale afgrænset til familierådgivere i *Dagrådgivningen*. Hvor de øvrige 4 afdelinger er specialiserede i varetagelsen af særlige funktioner og målgrupper, har familierådgiverne i *Dagrådgivningen* meget forskelligartede sagstyper. Dette bevirker, at disse rådgiveres arbejdsopgaver kan have meget forskellig karakter og ofte overskrider grænsefladerne til de øvrige afdelinger. Nogle af de primære opgaver i afdelingen er imidlertid udarbejdelse af børnefaglige undersøgelser, jf. Servicelovens § 50, og iværksættelse og opfølgning på foranstaltninger, jf. Servicelovens § 52, samt al anden løbende sagsbehandling.

Dagrådgivningen er den største afdeling i familieafdelingen og omfatter 40 familierådgivere. Den enkelte rådgivers sagsstamme består af mange forskelligartede sager, omhandlende meget forskellige typer problematikker og dermed også sager med meget varierende bekymringsgrader.

Dagrådgivningen har tre faglige koordinatore, som tilbyder familierådgiverne faglig sparring og vejledning og som har beslutningskompetencen i de tilfælde, hvor der skal træffes afgørelse om særligt økonomisk dyre foranstaltninger. Herudover har afdelingen to afdelingsledere, som, udover at varetage de samme funktioner vedrørende sparring og beslutning som de faglige koordinatore, deler personaleansvaret for de 40 familierådgivere samt de tre faglige koordinatore. I komplicerede sager, hvor der eventuelt skal træffes beslutning om en anbringelse, kommer sagen op på "*samråd*", som består af afdelingsledere fra både familieafdelingen og udførerområdet. I tilfælde hvor det fra forvaltningens side vurderes nødvendigt at iværksætte foranstaltninger i en familiesag på baggrund af tvang, jf. Servicelovens § 56, da er den endelige beslutningskompetence placeret hos kommunens Børn og Unge-udvalg, jf. Servicelovens § 74.

3. State of the art

I dette kapitel vil vi redegøre for et udsnit af relevante undersøgelser og udgivelser, som omhandler magt i socialt arbejde. Dette gøres med henblik på at vise, hvor nærværende specialet placerer sig i forhold til denne tidligere forskning på området.

3.1 "Det magtfulde møde mellem system og klient"

Magt kom for alvor på dagsordenen inden for forskning i Danmark i forbindelse med, at Folketinget i 1997 besluttede at iværksætte et forskningsprojekt i form af en dansk magtudredning. Projektet havde det officielle navn: "*En analyse af demokrati og magt i Danmark*" og havde til formål at belyse folkestyrets funktion herunder organisationers indflydelse i samfundet (Togeby 2015:2). Projektets forskningsresultater blev i de efterfølgende år udgivet i en skriftserie og en række bøger, hvoraf bogen: "*Det magtfulde møde mellem system og klient*", som udkom i 2002, omhandler den magtudøvelse, der finder sted i mødet mellem offentlige administrative systemer og den enkelte borger på det sociale område. Bogen består af en række analyser af magt i mødet mellem ansatte og deres klienter inden for kommunale socialforvaltninger og institutioner.

Bogens ærinde er særligt at sætte fokus på magtformer i det sociale arbejde, som rækker udover den myndighedsudøvelse og de beføjelser, som de sociale institutioners personale er tillagt gennem lovgivningen. Det fremhæves, at sagsbehandling og afgørelser i konkrete møder mellem velfærdsarbejdere og klienter ofte er præget af former for disciplinering, der i høj grad er baseret på moralske vurderinger, normalitetsopfattelser og kategoriseringer, som sjældent er sammenfaldende med klientens egen problemopfattelse. Forfatterne gør opmærksom på, at moderne magtudøvelse således ikke blot fungerer som en indskrænkning af frihed, men også udgør en påvirkning med henblik på at skabe og udvikle velfungerende medborgere. Det er en magt, der tilsyneladende søger at fremme borgerens selvbestemmelse og styrke dennes evne til at forvalte egen frihed (Larsen et. al 2015:187). Det er denne "positive" fremstilling af magt, som forfatterne stiller sig kritiske overfor, da magten i den form bliver svær at udfordre. Forfatternes fremstilling af rådgiverne bliver overvejende negativ gennem deres analyser, da rådgivernes udøvelse af magt overfor borgeren i høj grad kommer til at blive set som skjult og manipulerende (Henriksen & Prieur 2014:121).

Hvor "*Det magtfulde møde mellem system og klient*" har til ærinde at bringe opmærksomhed på eksistensen af usynlige og benægtede magtformer i relationen mellem borger og sagsbehandler, da er fokus i dette speciale i højere grad på at undersøge, hvorledes inddragelse af flere forskelligartede magtformer kan bidrage til forståelsen af socialrådgiveres oplevelser af relationen til borgeren. Bogen synes i overvejende grad at fremstille borgeren som underlagt velfærdsinstitutioners moralske vurderinger af borgerens sociale og psykiske situation og rådgivernes disciplinerende magt uden nævneværdig mulighed for at yde modstand. Modsat dette anser vi borgeren som en aktivt handlende part i relationen, hvis adfærd i høj grad påvirker rådgiveren, og som har mulighed for at udøve modmagt og udfordre rådgivernes arbejde gennem forskellige modstrategier.

3.2 "At skabe en klient. Institutionelle identiteter i socialt arbejde"

I 2003 udkom en anden bog, der ligeledes har haft stor betydning for debatten vedrørende magt i socialt arbejde. Bogen, der hedder "*At skabe en klient. Institutionelle identiteter i socialt arbejde*", er et samarbejdsprojekt mellem forskere fra Sociologisk Institut ved Københavns Universitet og Socialforskningsinstituttet¹. Dette var en del af arbejdet i Forskerskolen for Integration, Produktion og Velfærd, som redaktørerne på bogen,

¹ Nu: VIVE - Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd

Margaretha Järvinen og Nanna Mik-Meyer, begge er tilknyttet (Järvinen & Mik-Meyer 2003:7-8). Bogen bidrager ind i en på udgivelsestidspunktet forskningsmæssig nyorientering i form af at udforske de diagnosticeringsprocesser, der bevirker, at mennesker i mødet med velfærdsinstitutionerne omdøbes til en "sag". Forfatterne stiller i denne forbindelse skarpt på relationen mellem institutioner og forskellige "*problemidentiteter*" (Järvinen & Mik-Meyer 2003:10). Bogen handler dermed om klientgørelse forstået som en proces, hvor menneskelige problemer oversættes til "systemsprog". Individets situation afklares ud fra institutionelt fastlagte diagnoser og forståelsesrammer, hvor klienterne tilpasses kategorier, der modsvarer de foranstaltninger og handlingsmodeller, som velfærdsinstitutionen råder over (Järvinen & Mik-Meyer 2003:10).

Bogens empiriske kapitler illustrerer, hvordan klienterne og deres sager standardiseres og tilpasses institutionsspecifikke konstruktioner af, hvad deres problem er (Henriksen & Prieur 2004:120). Borgeren kan således ligeledes i denne bog siges at blive opfattet som passiv genstand for institutionernes kategorisering, og rådgiverne fremstår i de empiriske eksempler som lidt reflekterede over deres definitionsmagt. Hvor bogens forfattere viser, hvordan institutionelt forankrede rutiner, iboende paradokser i socialt arbejde og socialarbejdernes professionsforståelse skaber bestemte positioner, som både klienter og socialarbejdere taler og høres fra (Järvinen og Mik-Meyer 2003:23), da vil dette speciale flytte fokus over på, hvordan familierådgivere navigerer i disse positionelle forskelle, og de dynamikker de afføder mellem dem selv og borgeren, i udførelsen af deres daglige arbejde.

3.3 "Dømt til personlig udvikling"

I 2004 udkom bogen "*Dømt til personlig udvikling*" af Nanna Mik-Meyer. I denne bog skriver Mik-Meyer sig ind i forskningsområdet om mødet mellem system og klient på baggrund af danske revalideringscentre som det empiriske felt for bogens analyser. Mik-Meyer beskriver i bogens indledning, at et ophold på et revalideringscenter i al sin korthed handler om at kategorisere en klients problem på en "*relevant*" måde, og det er denne proces, som hun stiller skarpt på i bogen gennem en analyse af interaktionen, som den udspiller sig i to revalideringscentre (Mik-Meyer 2004:9). Forfatteren har i bogen et særligt fokus på, hvordan institutionelle forhold påvirker relationen mellem socialarbejder og klient (ibid.:36).

Mik-Meyers pointe om, at mødet mellem socialarbejder og klient er forbundet med den institutionelle kontekst, er ligeledes udgangspunktet for dette speciale. Hvor Mik-Meyer har sit teoretiske fokus på kategorisering af klienter og denne proces' sammenhæng med identitetsopfattelse- og udvikling, da er den institutionelle kontekst i dette speciale fremhævet

som rammesættende for familierådgivernes forestillinger omkring formålet med det arbejde de udfører, samt deres opfattelser af henholdsvis sin egen og borgerens roller i forbindelse med dette. Mik-Meyer problematiserer i bogen blandt andet det, hun betegner som en *“behandlingsdiskurs”* i det sociale arbejde, hvor der er fokus på den individuelle klient som problembærer og besiddende et hjælp-behov uden inddragelse af den omgivende konteksts betydning for en persons kategorisering som afvigende eller forkert. Hermed bliver det klienten som skal hjælpes til at udvikle sine iboende potentialer, og såfremt en klient yder modstand mod hjælp, bliver dette bekræftende for, at klienten endnu ikke har indset sit behov for udvikling (ibid.:165-166). Denne pointe er ligeledes relevant i forhold til dette speciale, idet familierådgivernes problemforståelse samt opfattelse af borgeres motivationsniveau har indflydelse på, hvorledes rådgiverne oplever samarbejdsrelationen produktiv eller ej. Hvor Mik-Meyer i høj grad problematiserer *“behandlingsdiskursen”* som årsag til at klienterne fanges i en ond cirkel som problembærere, så forholder vi os mere neutralt til fokuset på borgerens normaliseringsproces og ser det som et grundlæggende formål med familierådgivernes arbejde. Vi tager så vidt udgangspunkt i den pointe, som Mik-Meyer også fremhæver, at rådgivere ikke kan arbejde med en borgers personlige udvikling, hvis denne nægter at samarbejde (ibid.:166).

3.4 “Magt og forandring i socialt arbejde”

Som et indspark til den overvejende negative fremstilling af systemrepræsentanter, som kom til udtryk i de ovennævnte forskningsbidrag fra henholdsvis 2002 og 2003 (Henriksen & Prieur 2004:121), blev fokus i den senere forskning på området i højere grad rettet mod, hvordan systemrepræsentanternes magtudøvelse kan betragtes produktiv (Nissen et. al 2007:10). I 2007 udkom bogen *“Magt og forandring i socialt arbejde”* af Maria Nissen, Keith Pringle og Lars Uggerhøj, hvis omdrejningspunkt netop er *“produktiv magt”*. Bogens ærinde er, ud fra eksempler fra praksis, at vise, at magt kan være med til at skabe *“muligheder og forandring i og af socialt arbejde”* og dermed have mere positiv karakter og ikke udelukkende have fastlåsende konsekvenser (ibid.:10,133).

Yderligere er en central pointe i bogen, at refleksivitet koblet med bevidsthed om kompleksiteten i socialt arbejde kan hjælpe socialarbejderen med at tackle svære problemstillinger og dilemmaer og således muliggøre socialt arbejde (ibid.:11). Denne bogs fokus på, at magt kan være produktiv er en vinkel, som vi ligeledes inddrager i vores speciale.

3.5 “At skabe en professionel - Ansvar og autonomi i velfærdsstaten”

Næsten 10 år efter udgivelsen af *“At skabe en klient. Institutionelle identiteter i socialt arbejde”* udkom bogen *“At skabe en professionel - Ansvar og autonomi i velfærdsstaten”* som en pendant til førnævnte - ligeledes med Järvinen og Mik-Meyer som redaktører. I denne bog flytter forfatterne fokus fra klienternes over på de professionelles institutionelle identiteter og ser særskilt på, hvordan velfærdsstaten sætter nogle særlige rammer for de professionelles arbejde, og hvordan disse rammer påvirker velfærdsarbejdet og de professionelles selvforståelse - og dermed også vilkårene for klientarbejdet (Järvinen & Mik-Meyer 2012:11). Bogens kapitler favner et bredt empirisk felt og analyserne udføres med udgangspunkt i eksempler fra både det sociale område, sundhedsområdet og det pædagogiske område. Konklusionen på disse analyser bliver dog, at selv om arbejdsområderne er meget forskellige, så er der visse fælles vilkår, der kan siges at skabe en professionel på disse velfærdsområder, og som dermed også kendetegner en borgers møde med velfærdsstaten (ibid.:12).

Vi har som nævnt ligesom denne bog en opmærksomhed på, at der er nogle strukturelle rammer, der er med til at forme rådgivernes grundlæggende arbejdsvilkår og dermed også deres udførelse af arbejdet.

3.6 Specialets positionering

Ud fra denne gennemgang af den tidligere forskning indenfor området, kan vi konkludere, at der er flere relevante pointer, som vores speciales undersøgelse ligeledes vil drage i spil. Hvor de første 3 bøger overvejende ser magt som noget negativt og begrænsende for særligt de mennesker, som det sociale arbejde omhandler, forsøger senere forskningsbidrag i højere grad at betragte magt som noget produktivt, der skaber mulighed for forandring.

I forbindelse med dette speciale har vi ikke haft en bestemt opfattelse af magt som enten positiv eller negativ, men i stedet søgt at forholde os overvejende neutrale til magtens natur. Vores forståelse af magts konsekvenser for det sociale arbejde har haft et meget empirisk fokus i form af at søge forståelse af magts rolle med udgangspunkt i informanternes oplevelser af dette. Vi har derfor både interesseret os for at betragte magten som produktiv og forandringskabende og som begrænsende og fastlåsende afhængigt af, hvornår vi forstår de forskellige magtforståelser som fremtrædende i empirien. Vi forsøger således at have blik for magtens mangfoldighed.

4. Metode

Vi vil i dette kapitel præsentere vores videnskabsteoretiske og metodologiske overvejelser for specialet. I første del af kapitlet vil vi redegøre for vores hermeneutiske videnskabsteoretiske udgangspunkt, og vores overvejelser vedrørende dette valg. Vi vil herefter præsentere vores metodiske overvejelser i forbindelse med indsamlingen af empiri samt den efterfølgende behandling af denne. Som afslutning på kapitlet vil vi redegøre for vores analysestrategiske overvejelser i besvarelsen af specialets problemformulering.

4.1 Hermeneutikken som videnskabsteoretisk position

Den tyske filosof Hans Georg Gadamer beskriver hermeneutik som et grundvilkår for mennesket, idet mennesket altid vil tolke det de oplever og dermed have en hermeneutisk tilgang til sin omverden (Christensen 2015:31). Anders Bøggild Christensen beskriver, at hovedopgaven i hermeneutikken er:

“at studere, hvilken mening eller intention subjekter besidder, og forsøge at nå frem til forståelser eller fortolkninger af disse subjekter, så man tilvejebringer troværdige fortolkninger af den sociale verden” (ibid.:33).

Indenfor hermeneutikken har man altså fokus på menneskers meninger og intentioner med henblik på at tolke og forstå den sociale verden, som de befinder sig i. Dette stemmer overens med vores ønske om at lave vores undersøgelse med udgangspunkt i familierådgiveres egne beretninger. Vi finder det derfor nærliggende at have en hermeneutisk videnskabsteoretisk tilgang, da vi er interesserede i at undersøge familierådgivernes fortællinger vedrørende magt og borgersamarbejdet. Ved at studere og tolke på disse subjektive beretninger ønsker vi at opnå en dybere forståelse af familierådgivernes oplevelser.

Et grundbegreb hos hermeneutikere er *“forforståelse”*. Menneskets tolkninger sker på baggrund af de forforståelser, det har med sig, hvilke samtidig udvides og forandres, gennem de erfaringer mennesket gør sig (ibid.:32). Begrebet *“horisont”* er ligeledes centralt indenfor hermeneutikken, og Christensen beskriver horisonter som den ramme, indenfor hvilken mening kan skabes hos individet. I den forbindelse spiller forforståelser og kontekst en væsentlig rolle i skabelsen af disse horisonter (ibid.:32). Mennesket vil være bundet til en verden, hvor der er nogle *“historiske, sociale og sproglige horisonter”* (ibid.). Det er derfor indenfor den hermeneutiske tradition vigtigt, at man som forsker er sig sine forforståelser

bevidst, og at man medregner kontekstens betydning i sit forsøg på at studere og forstå den sociale verden (ibid.:33). En tolkning kan således ud fra denne tradition være forskellig afhængigt af, hvilken kontekst denne tolkning sker indenfor (ibid.:32). Dette kan forstås som, at hermeneutikken understreger, at mening har ”*historicitet*” (Andersen & Koch 2015:249). Heine Andersen og Lene Koch forklarer, at hermeneutisk fortolkning således altid foregår inden for en helhed, som tilfører mening til de enkelte dele, hvorfor fortolkning indebærer ”*en bevægelse mellem del og helhed - den hermeneutiske cirkel*” (ibid.). Vi forsøger ligeledes i dette speciales analyse at veksle mellem at fortolke informanternes enkelte udtalelser og at forstå dem i sin helhed.

En beslægtet videnskabsteoretisk retning er fænomenologi, som beskæftiger sig med, hvordan verden træder frem for bevidstheden (Andersen & Koch 2015:205). Der er flere ligheder mellem fænomenologi og hermeneutik, hvilke Andersen & Koch opsamler således:

“De betoner, at handlinger, kultur og det sociale i det hele taget skal forstås gennem tolkninger og indlevelse i menneskers subjektive meningsunivers og bevidsthed” (ibid.:249).

Der er dog ligeledes væsentlige forskelle på de to retninger, hvilke har haft betydning for vores valg af videnskabsteoretisk udgangspunkt for dette speciale. Inden for den fænomenologiske tankegang forsøger man at hæve ”*subjektet op over og ud fra den empiriske kontekst*”, hvilket er en stor forskel set i forhold til hermeneutikken (ibid.:245). Vi inddrager et blik på, at genstandsfeltet er indlejret i nogle historiske, sociale og sproglige kontekster, hvor vores viden om eksempelvis den socialpolitiske udvikling, har haft indflydelse på, hvordan vi forstår og tolker vores informanternes beskrivelser. Vi vil endvidere, som det fremhæves af Andersen & Koch, ”*altid have en forforståelse og fordomme med i os i det analytiske arbejde*” (ibid.:224). Vi vil på baggrund af denne pointe i det følgende afsnit tydeliggøre nogle af de forforståelser, som har været særligt relevante for undersøgelsens udformning.

4.1.1 Vores forforståelser

Vi valgte tidligt i undersøgelsesprocessen at nedskrive vores forforståelser vedrørende det felt, vi i undersøgelsen bevæger os ind på. Dette gjorde vi, dels med det formål at blive skarpere på, hvad vi konkret ønskede at undersøge, og dels fordi vi ønskede at bruge vores forforståelser aktivt til at opnå en bedre forståelse af det, vi ville undersøge.

Vores forforståelser i forbindelse med denne undersøgelse udspringer blandt andet af et tidligere projekt, hvor vi undersøgte magtaspektet i relationen mellem borger og socialrådgiver (Skovgaard-Petersen et. al 2017). Derudover er vi begge uddannet socialrådgivere, og den viden, vi er blevet præsenteret for her igennem og efterfølgende kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde, har uundgåeligt indflydelse på den måde, vi tænker om det sociale arbejdes praksis generelt, og dermed eksempelvis også, hvad vi vurderer som relevant at spørge vores informanter om. Yderligere har vi ligeledes begge praksiserfaring som socialrådgivere. Den ene af os har i ca. 5 år arbejdet indenfor psykiatrien, hvorfor hendes forforståelser vedrørende familieområdet primært er skabt på baggrund af erfaringer med samarbejdet mellem de to typer afdelinger, samt borgeres fortællinger om deres oplevelser med familieafdelinger. Den anden af os har imidlertid været ansat 4 år i den specifikke familieafdeling, som er specialets empiriske udgangspunkt, hvorfor hendes forforståelser i relation til undersøgelsen i høj grad er skabt på baggrund af egne erfaringer med at have siddet i præcis den samme arbejdsfunktion som specialets informanter.

Nogle af de forforståelser, der havde stor betydning for vores interesse for og tilgang til feltet, kan blandt andet nævnes, at vi havde en forforståelse om, at alle socialrådgivere har et grundlæggende ideal om at opnå et positivt samarbejde med borgeren med det formål at nå frem til en fælles løsning på problemerne. Vi havde ligeledes en antagelse om, at et positivt samarbejde er betinget af, at der er overensstemmelse mellem borgerens og rådgiverens problemforståelser samt opfattelser af løsninger på problemet, da der ellers kan opstå konflikt. En yderligere forforståelse vedrørende dette var, at en fælles løsning i sidste ende altid i højere grad vil være betinget af, at socialrådgiveren godkender denne, end at borgeren gør på grund af rådgiverens magtfulde position over for borgeren.

Flere af vores forforståelser blev i varierende grad bekræftet gennem vores empiri, men vi oplevede også, at nogle forforståelser blev - hvis ikke afkræftet - væsentligt forandrede gennem vores interviews. Dette var blandt andet tilfældet i forhold til en forforståelse vi havde om, at de strukturelle rammer for familierådgivernes arbejde, i form af eksempelvis tidsmæssige- og økonomiske ressourcer, opleves af rådgiverne som begrænsende for deres muligheder for at nå målene med arbejdet. Denne forforståelse ændrede sig væsentligt på baggrund af informanternes beskrivelser, hvor det blev nuanceret for os at på trods af, at rådgiverne ikke oplever at have tid nok til at kunne opnå et tæt samarbejde med alle sine borgere, så beskriver de alle dette som et uundgåeligt vilkår for arbejdet, som de ikke påvirkes af i voldsom grad. De beskriver en oplevelse af stor frihed til at tilrettelægge egen sagsbehandling og på baggrund af interviewene, fik vi opfattelsen af, at

de oplever det relativt problemfrit at prioritere sager frem for hinanden og tilpasse sin arbejdet til omstændighederne. Dette påvirkede eksempelvis vores analyse ved at bringe opmærksomhed på “prioritering” som et tema i vores datakodning.

De forforståelser, som vi i dette afsnit har redegjort for, er blot få eksempler ud af de mange forforståelser som udgjorde udgangspunktet for vores interviewguide. Vi vil i afsnittet *Interviewguiden* nærmere uddybe, hvordan vi systematisk har anvendt vores forforståelser i udarbejdelsen af denne.

4.2 Valg af metode

I dette afsnit vil redegøre for vores fremgangsmåde og argumentere for, hvorfor vi anser vores valg af metode, som værende bedst egnet i forhold til at besvare vores problemformulering.

4.2.1 Den kvalitative metode

For at komme nærmere vores informanternes meninger og forståelser, har vi valgt at gøre brug af den kvalitative metode, hvilket er den forskningsmetode som ofte anvendes af hermeneutikere (Christensen 2015:33). Vi har valgt at lave interviews, hvilket Steinar Kvale og Svend Brinkmann definerer som “*en samtale, som har en struktur og et formål*” (Kvale & Brinkmann 2015:22). Formålet med at interviewe er at få indsigt i informanternes livsverden, herunder deres tanker og meninger. Der findes forskellige typer af interviews, og da vi som tidligere beskrevet har valgt et hermeneutisk videnskabsteoretisk udgangspunkt for specialet, læner vi os op ad den hermeneutiske interviewtype, hvor fokus er på “*fortolkning af mening*” (ibid.:35).

Grunden til, at vi har valgt at lave enkeltmandsinterviews er, at vi mener, at det giver os det bedste udgangspunkt for at få indblik i familierådgivernes subjektive oplevelser og, gennem deres individuelle beskrivelser, opnå forståelse for magts påvirkning af deres arbejde. Enkeltmandsinterviews åbner op for forskellige fordele - blandt andet at det er lettere at få en personlig kontakt til informanten og komme ned i dybden, samt at den interviewede ikke vil komme til at følge et gruppepress, som eksempelvis kan ske i fokusgruppinterviews (Harboe 2009:47-49).

Ifølge Ole Bjerg vil forskeren altid ses som værende en del af udformningen af den empiri, der indsamles ud fra den kvalitative metode (Bjerg 2006:24). Dataen skabes i det empiriske genstandsfelt, hvor tingene bliver undersøgt og mødt, og man vil i en kvalitativ

tilgang bruge forskerens påvirkning af feltet aktivt. Man kan ud fra dette således sige, at vi som interviewere uundgåeligt har påvirket udformningen af vores data, alene i kraft af valget af de spørgsmål vi har stillet.

4.2.2 Det instrumentelle casestudie

En måde at studere og få et dybere indblik i et socialt fænomen, er ved at tage udgangspunkt i et afgrænset område i form af eksempelvis en case (Harboe 2009:70). Set i forhold til vores undersøgelse, kan vores afgrænsning til én afdeling i én kommune ses som en variant af det, som Robert Stake beskriver som det instrumentelle casestudie, hvilket er en tilgang, der kan bidrage med viden, der kan bruges på et mere generelt niveau (Stake 2000:437-438). Vores formål er at komme i dybden i en specifik afdeling for at blive klogere på, hvordan magt influerer på familierådgiveres arbejde i forhold til at få etableret et samarbejde med borgeren.

Stakes understreger vigtigheden af udvælgelsen af sin case ved at fremhæve, at valget bør træffes ud fra, hvor man vil kunne lære mest. Her kan selve tilgængeligheden have en afgørende rolle, da det kan sætte en ramme for, hvor meget tid man kan bruge på en case (ibid.:446). Vi havde tidligt i undersøgelsesprocessen truffet et valg om, at vores speciale skulle omhandle socialrådgivere med myndighedskompetence i en familieafdeling. Vores afgrænsningen af undersøgelsesfeltet er også sket naturligt, idet tidsrammen for dette speciale har været begrænsende i forhold til valg af informanter, hvorfor eksempelvis tilgængelighed har været prioriteret for at sikre, at vi kunne nå at få indsamlet data. På grund af den begrænsede tidsramme for specialet, har det ligeledes ikke været muligt at nå at inddrage flere relevante undersøgelser omkring samarbejdet mellem socialrådgivere og borgere, som eksempelvis kunne have fungeret som supplerende cases. Dette skyldes endvidere, at specialets endelige fokusområde først stod helt tydeligt for os henimod slutningen af undersøgelsesprocessen.

I kapitlet "*De fem misforståelser om casestudier*" fremhæver Bent Flyvbjerg, at man ikke kan udelukke, at en case er generaliserbar, blot fordi det er en enkelt case (Flyvbjerg 2015:503). Han vurderer, at et casestudie med den konkrete og kontekstbundne viden er mere værdifuld, end den viden som eksempelvis udspringer af teorier og begreber (ibid.:501). På baggrund af vores instrumentelle casestudie-tilgang og Flyvjergs ovenstående pointe, mener vi, at vores undersøgelse kan bidrage med en viden, som kan overføres til og anvendes til forståelsen af andre lignende kontekster.

4.2.3 En abduktiv tilgang

Da vores tilgang til empirien har været en vekselvirkning mellem den induktive og deduktive tilgang, vælger vi at beskrive vores tilgang som abduktiv, hvilken betegnes som værende en kombination af de øvrige to tilgange (Olesen & Monrad i tryk:16). Grunden til at vi fandt denne tilgang til empirien fordelagtig var, at vi bestræbt os på at forholde os åbent til feltet ved at lade familierådgiverne selv fortælle og fremhæve det, de anså som vigtigt i forhold til magt og borgersamarbejde, med det formål at få indsigt i deres subjektive oplevelser. Ved at spørge åbent ind til deres arbejdshverdag og efterspørge konkrete eksempler kunne vi få et indblik i deres overvejelser og handlestrategier, hvilket kunne sige noget om, hvordan de oplever og forstår samarbejdet med borgeren. Derudover spurgte vi mere konkret ind til magt undervejs i interviewet, ud fra den viden vi i forvejen havde om forskellige magtformers relevans for familierådgiveres arbejde, hvorfor vi anser vores undersøgelsestilgang som en balance mellem det induktive og deduktive. Vores teoretiske viden har naturligvis på sin vis været rammesættende for, hvad vi fandt relevant at spørge ind til i interviewene, men vi vil dog argumentere, at vi med vores åbne tilgang til informanternes fortællinger i startfasen forholdt os overvejende induktive, og primært senere i vores analysefase har været mere deduktive ved i nogle tilfælde aktivt at have tage udgangspunkt i forskellige teorier, som vi så har undersøgt empirien ud fra.

4.3 Specialets empiri

I det følgende afsnit vil vi redegøre for vores empiriindsamling og gennemgå nogle af vores overvejelser i forbindelse med denne process.

4.3.1 Adgang til feltet

Det var som nævnt i indledningen socialrådgivere med myndighedskompetence indenfor familieområdet, som vi i forbindelse med dette speciale ønskede at interviewe. Da en af os tidligere havde arbejdet i en familieafdeling, valgte vi at gøre brug af denne arbejdsrelation. Vi tog derfor kontakt til lederen i afdelingen, som efterfølgende videreformidlede vores ønske om at finde informanter til undersøgelsen, og hun fungerede dermed som vores "gatekeeper" (Kristiansen & Krogstrup 1999:139).

Efter nogle ugers forsøg på at lave konkrete aftaler, viste det sig, at det, på trods af vores relation til afdelingen, var sværere end forventet at finde informanter. Vores udfordring lå primært i familierådgivernes travle hverdag, hvorfor vi forsøgte at være så fleksible som

muligt i forhold til tid og sted for interviewene, og det lykkedes os i sidste ende at få fire informanter til undersøgelsen.

4.3.2 Interviewsituationen

Vores datamateriale består af fire semistrukturerede enkeltmandsinterviews på ca. en times varighed, og interviewene foregik på kontorer og i mødelokaler i familieafdelingen. Vores informanter Anders, Sofie, Julie og Mette er alle uddannede socialrådgivere og arbejder som familierådgivere i samme afdeling. Variationer i forhold til deres erfaringsniveau inden for området fremgår af følgende tabel:

| Navn | Arbejdserfaring med myndighedsfunktion på familieområdet |
|--------|--|
| Anders | 4 år |
| Sofie | 11 år |
| Julie | 11 år |
| Mette | 8 år |

Figur: 2 Præsentation af informanter

Vi havde planlagt, at de fire interview skulle afholdes over to dage; en om formiddagen og en eftermiddagen blandt andet for at sikre os, at vi kunne holde koncentrationen under interviewene, samt at vi havde tid til eventuelt at lave mindre justeringer mellem interviewene for således at sikre kvaliteten. Den første dag måtte en af vores informanter dog melde afbud. Da det var muligt at lave interviewet dagen efter, valgte vi at afvige fra den oprindelige plan og lave tre interview på en dag. Selvom vi var to til stede ved alle interview, var de sværere at holde fokus og overblik i det midterste interview på den anden interviewdag, hvilket kan have påvirket interviewets udfald.

Vi valgte som nævnt begge at være til stede under alle interview med det formål at sikre kvaliteten af dataen bedst muligt. Dette var især vigtigt på grund af den korte tidsramme for specialiets udarbejdelse, som vanskeliggjorde muligheden for at supplere med yderligere

interviews, og fordi vi var udfordrede i at finde rådgivere, der havde til og mulighed for at deltage i interview på grund af rådgivernes travle hverdag.

Yderligere så vi det som en fordel, at vi i gruppen havde to forskellige praksisbaggrunde. Således havde vi som interviewere to forskellige positioner; et "*indefra perspektiv*" og et "*udefra perspektiv*", hvilket har bidraget til, at vi har kunnet supplere hinanden og være opmærksom på forskellige ting både i forhold til udarbejdelsen af interviewguiden samt under selve interviewet.

4.3.3 Positioner som interviewere - et "*indefra perspektiv*" og et "*udefra perspektiv*"

Jens Carl Ry Nielsen og Pål Repstad beskriver fordele og ulemper ved at undersøge og forske indenfor sin egen organisation. På trods af, at deres pointer tager udgangspunkt i, at man er medarbejder i den organisation, man undersøger, og vores tilknytningen til familieafdelingen består i en tidligere arbejds erfaring, finder vi stadig pointerne relevante for vores dataindsamling. Denne arbejdsrelation varede 4 år og ligger under 2 år tilbage, hvorfor vi fortsat opfatter tilknytningen til arbejdspladsen som tæt. Derudover er mange af de tidligere kollegaer stadig ansat i afdelingen, og medarbejdernes arbejdsopgaver samt afdelingens organiseringen er stadig den samme.

Nielsen og Repstad fremhæver som en fordel ved at have en interviewer, som kender organisationen, og dermed har et "*indefra perspektiv*", at personen allerede kender hverdagssproget (Nielsen & Repstad 1993:23). Under vores interview blev det tydeligt, at der var flere begreber, som blev anvendt internt i afdelingen, og som ikke uden forklaring kunne forstås af en udenforstående. På grund af den ene interviewers kendskab til sproget skulle der ikke bruges tid på en uddybende begrebsafklaring under selve interviewet. En anden overvejelse var, at der kunne ligge en tryghed for informanterne i, at de talte med en, som selv havde prøvet at sidde i deres funktion og derfor havde et personligt kendskab til dilemmaerne relateret til denne. Man kunne forestille sig, at rådgiverne muligvis følte det nemmere at være ærlig i sine udtalelser, idet intervieweren måtte forventes at kunne relatere til kompleksiteten i arbejdet.

Der vil, som Nielsen og Repstad påpeger, være ting, man med et "*indefra perspektiv*" bedre kan forstå under interviewene, da man blandt andet har kendskab til organisations historiske baggrund. Man vil ifølge dem desuden lettere kunne komme igennem til informanterne, og man vil ofte have lettere ved at gennemskue, hvornår der er "*langt mellem*

ord og handlinger” (ibid.:24-25). Under interviewene erfarede vi ligeledes, at kendskabet til afdelingen gjorde det lettere at stille relevante, præcise og opfølgende spørgsmål.

4.3.4 Udfordringer ved at have et “indefra perspektiv” som interviewer

Ligesom der er tydelige fordele ved at have kendskab til den organisation man undersøger, er der ligeledes nogle ulemper forbundet med dette. Der altid vil være et asymmetrisk magtforhold i en interviewsituation, på grund af de roller og positioner som henholdsvis interviewer og informant (Kvale & Brinkmann 2015:57). Eksempelvis søgte flere af vores informanter meget bekræftelse hos intervieweren undervejs i interviewet, hvilket blandt andet kom til udtryk gennem deres kropssprog. Dette vidner om, at informanterne formentlig på sin vis havde et ønske om at tilfredsstille os som interviewere ved at svare “rigtigt” på vores spørgsmål, og her kan det have været en ulempe, at en af os havde været ansat i organisationen. Det blev særligt tydeligt, at informanterne ofte henvendte sig til den interviewer, der havde et *“indefra perspektiv”*, når de søgte anerkendelse af svar på etisk svære eller udfordrende spørgsmål.

En anden ulempe ved at have kendskab til organisationen er, at informanterne måske hurtigt kommer til at tro, at intervieweren lige præcis ved, hvad der snakkes om, hvilket ligeledes kan påvirke intervieweren, som så går med i den tro og dermed ikke følger op med yderligere spørgsmål (Nielsen & Repstad 1993:27). Vi har inden interviewet været bevidste om denne ulempe og faren ved, at det måske kunne resultere i meget *“indforståede”* udtalelser, hvilket eventuelt ville gøre det sværere efterfølgende at anvende empirien i analysen. For netop at undgå dette og i stedet få nogle mere uddybende og brugbare forklaringer, har vi bevidst tilladt os selv at stille *“dumme”* spørgsmål, samt udnyttet at den ene af os lettere kunne stille disse spørgsmål med sit *“udefra perspektiv”*.

4.3.5 Opmærksomhedspunkter vedrørende interview

Inspireret af det interaktionistiske perspektiv, som har fokus på den interaktion der sker under interviewet, og hvordan de sociale identiteter spiller ind, vil vi også fremhæve pointen om, at interviewpersoner altid helst vil fremstille sig selv på en positiv måde. Ifølge Margretha Järvinen vil interviewpersoner generelt gerne vise, at de er *“fornuftige, “normale”, respektable mennesker”* (Järvinen 2010:30) og i vores interviewsituation - at de er gode socialrådgivere. Dette kan have været yderligere forstærket af deres viden om, at begge interviewere var socialrådgivere.

Vi har derfor været meget bevidste om, hvordan vi under interviewene agerede, da vi gerne ville fremstå anerkendende, således informanterne kunne føle sig trygge ved at fortælle åbent og ærligt. Vi har derfor haft fokus på vores kropssprog, som Kvale & Brinkmann beskriver kan påvirke et interview og derfor er vigtig at være bevidst om (Kvale & Brinkmann 2015:140-141). Vi oplevede denne bevidsthed særlig vigtig, når vi blev overraskede af udtalelser. Vi ønskede ikke at vise vores overraskelse for tydeligt overfor informanterne for ikke at “skræmme” dem og dermed bevirke, at de undlod at fortælle yderligere.

4.3.6 Interviewguiden

Vi havde udarbejdet en interviewguide til brug ved de fire semistrukturerede interview. Ved udarbejdningen af guiden forsøgte vi at sætte vores forforståelser systematisk i spil. Vi nedskrev forforståelserne i punktform, og ud fra disse formulerede vi interviewspørgsmål til afdækning af forforståelserne. Et eksempel herpå kan ses i følgende tabel:

| Forforståelser | Interviewspørgsmål |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Ressourcestærke forældre kan være meget tidskrævende og besværlige at samarbejde med pga. deres krav til rådgiveren • Ressourcetsvage forældre kan være meget besværlige at samarbejde med, fordi de er svære at “rykke” • Ressourcetsvage borgere kan være mere appellerende for socialrådgiverne | <ul style="list-style-type: none"> • Er der nogle type borgere som er særligt nemme at samarbejde med? • Kan du give et eksempel på hvor samarbejdet har været særligt nemt med en borger? Hvad gjorde det nemt? • Er der nogle typer borgere som du oplever som særligt svære at samarbejde med? • Kan du give et eksempel på hvor samarbejdet været særligt svært med en borger? Hvad gjorde det svært? |

Figur 3: Forforståelser konverteret til interviewspørgsmål

Således fik vi aktivt brugt vores forforståelser og udformet spørgsmål, som kunne indgå i interviewguiden. Vi ønskede, at vores informanter fik mulighed for at komme med uddybende beskrivelser og tilføjelser, og som følge af vores hermeneutiske tilgang, lavede vi åbne spørgsmål og spurgte ofte ind til eksempler.

Vores interviewguide tog udgangspunkt i følgende syv overskrifter: *Det indledende, Baggrundsspørgsmål, Samarbejdet med borgeren, Magt i socialt arbejde, De strukturelle*

rammer, Idealer og Det afsluttende (Bilag 1). De indledende bemærkninger og spørgsmål under overskrifterne *Det indledende* og *Baggrundsspørgsmål* havde til formål at starte med en kort briefing omkring formålet og konteksten samt at indlede interviewet med neutrale og lette spørgsmål såsom: “*Kan du fortælle lidt om din faglige baggrund?, hvor længe har du arbejdet her?*” Ifølge Kvale & Brinkmann er det afgørende, hvordan de første minutter af et interview forløber, i forhold til om der skabes en god kontakt (Kvale & Brinkmann 2015:183). Hensigten med spørgsmålene var netop at åbne interviewet på en afslappet måde, som vi håbede ville skabe en god stemning som udgangspunkt for resten af interviewet. Først herefter gik vi over til mere udforskende spørgsmål, der eksempelvis omhandlede samarbejdet med borgeren og situationer, hvor deres magtposition har været svær at være i.

4.3.7 Etiske overvejelser

Som tidligere beskrevet er der en asymmetrisk magtrelation mellem interviewer og informant, hvilket blandt andet bunder i de forudsætninger, som intervieweren har i modsætning til informanten. Denne asymmetri forpligter intervieweren til at forholde sig til etiske aspekter (Brinkmann 2015:470). Brinkmann fremhæver fire etiske tommelfingerregler, der kan fungere som en slags huskeliste for, hvilke etiske overvejelser forskeren bør gøre sig i kvalitativ forskning. De fire tommelfingerregler omhandler følgende: “*informeret samtykke*”, “*fortrolighed*”, “*konsekvenser*”, og “*forskerrollen*” (ibid.:477).

En af vores etiske overvejelser gik på, hvor meget vi skulle fortælle om vores undersøgelse inden selve interviewet, da det på den ene side er vigtigt at sikre, at deltagerne ved, hvad de siger ja til, hvilket er et af kriterierne for “*informeret samtykke*” (ibid.). På den anden side ønskede vi ikke at præge vores informanter for meget på forhånd. I løbet af processen havde problemformuleringen og retningen for specialet ændret sig fra vores første kontakt til feltet og frem til interviewdagene, hvorfor informanterne fik en kort beskrivelse af emnet inden vi startede interviewene. Således sikrede vi os, at informanterne vidste, hvad de gik ind til.

I forhold til Brinkmanns tommelfingerregel “*fortrolighed*” er det for mange forskningsprojekter blevet en standard, at deltagerne bliver anonymiserede (ibid.:478), hvilket vi ligeledes besluttede at gøre. Vi så blandt andet dette som en måde at skabe tryghed for informanterne, så de frit kunne fortælle om både gode og svære forhold ved deres hverdag. Vi har derfor givet informanterne fiktive navne og udeladt navnet på kommunen. I den forbindelse havde vi en etisk overvejelse om ikke at love informanterne indblik i hele

specialet efterfølgende for at sikre deltagernes anonymitet. Dette kunne eksempelvis være i tilfældet af kontroversielle og personhenførbare udtalelser, der eventuelt kunne have negative konsekvenser for den pågældende informant eller for deres indbyrdes samarbejde. Brinkmanns tredje tommelfingerregel omhandler netop "*konsekvenser*", hvor han pointerer, at det er vigtigt som forsker at overveje, hvordan man bedst sikrer, at deltageren ikke udsættes for "*uhensigtsmæssige konsekvenser*" (ibid.).

Som tidligere beskrevet ses forskeren indenfor den kvalitative metode, som en del af det genstandsfelt, der undersøges. Den sidste af Brinkmanns fire tommelfingerregler omhandler netop "*forskerrollen*" og fremhæver, at det som forsker er vigtigt at være bevidst om egne værdier, holdninger, fordomme, mm., og reflektere over hvordan disse påvirker rollen som forsker (ibid.). I tråd med vores hermeneutiske tilgang, har vi som vist aktivt forholdt os til vores forforståelser og sat dem i spil i løbet af undersøgelsesprocessen til at opnå en bedre forståelse af informanternes oplevelser og perspektiver.

4.4 Bearbejdningen af empirien

I det følgende afsnit vil vi kort gennemgå processerne omkring bearbejdningen af specialets empiri.

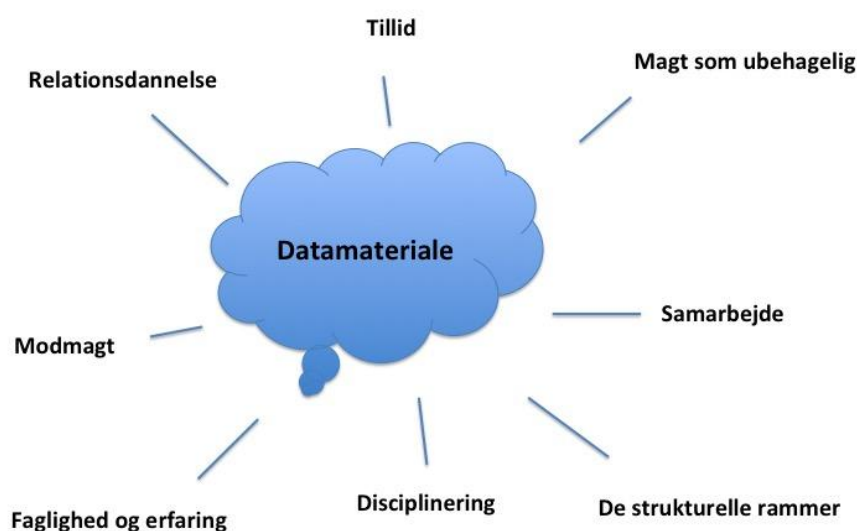
4.4.1 Transskriptioner

Vi optog alle 4 interview som lydfil, og specialets samlede empiri består af lydoptagelser på lidt over fire timer. Harboe fremhæver, at der vil altid være information, som går tabt, når talesprog bliver lavet om til skriftsprog under en transskriberingsproces, da man løbende vil foretage vurderinger om, hvad der skal bortredigeres (Harboe 2009:115). Vi valgte at lave en fælles guideline, som vi begge skulle følge under transskriberingsprocessen. Denne indebar eksempelvis at vi i transskriberingen undlod udtryk som: "hmm", "øh", "åh", mm., som ikke havde en betydning for indholdet af udtalelsen, men i stedet ville virke forstyrrende for læseren. Dette valg tog vi på baggrund af et fokus på det indholdsmæssige i udtalelserne, idet vi i specialet ikke interesserer os for rent sproglige aspekter af rådgivernes fortællinger. Yderligere valgte vi at notere informanternes pauser ned ved brug af tre punktummer, da vi vurderede at dette kunne have en betydning for analysen, da pauser og tøven eksempelvis kunne fortælle os noget om emnets tyngde og kompleksitet for informanterne.

4.4.2 Kodning af data

Efter transskribering gik vi igang med kodning af empirien. Kodning er en analytisk process, hvor man opdeler sit datamateriale i mindre dele, som man navngiver enten ud fra en deduktiv tilgang, hvor udgangspunktet er et “*opstillet begrebsapparat*” eller ud fra en induktiv tilgang, hvor udgangspunktet er materialet selv (Kristiansen 2015:484-485). Vi har i vores indsamling af empiri haft en overvejende induktiv tilgang, da vi ønskede så vidt muligt at være åbne over for vores informanternes subjektive beskrivelser og orienteringer. I kodningsfasen kan vi imidlertid siges at have haft en mere deduktiv tilgang, da vi i denne proces har anskuet empirien ud fra en mere teoretisk linse.

Vi kodede først vores data ud fra overordnede temaer, som vi oplevede gik igen i samtlige 4 interview. Vi lavede således først en “*grovkodning*” (Kristiansen 2015:486) for så senere at præcisere denne kodning og holde den op mod vores teoretiske orientering i specialet. Temaerne fremgår af figuren herunder, og det er disse temaer, som har været udgangspunktet for opbygningen af analysen, som vi vil redegøre for i det efterfølgende afsnit.



Figur 4: Temaer i kodning af datamateriale

Det, at vi gennemgik vores datamateriale i fællesskab, gjorde, at vi løbende kunne diskutere informanternes udsagn og blive endnu skarpere på anvendelsen af empirien. I denne process udvalgte vi citater vedrørende de forskellige temaer til brug i analysen, ud fra hvilke der var bedst formulerede og tydeligst illustrerede tendenser informanternes fortællinger.

4.5 Analysestrategi

I dette afsnit redegøres for vores analysestrategi og argumenteres for opbygningen af analysen samt valg af teori. Som det fremgår i indledningen af specialet, lyder vores problemformulering således:

Hvordan kan man ud fra familierådgiveres fortællinger forstå magts påvirkning af samarbejdet med borgeren, og hvilken betydning har dette for rådgivernes arbejde?

Omdrejningspunktet for dette speciales analyse er familierådgiveres fortællinger om samarbejdet mellem dem selv og borgeren. Ud fra familierådgivernes beskrivelser af deres interaktion med og relation til borgerne, samt deres mere generelle overvejelser vedrørende deres arbejdsfunktion, vil vi søge en dybere forståelse af magts påvirkning af samarbejdet mellem familierådgiver og borger.

Analysen består af fem dele, og opbygningen tager udgangspunkt i de temaer, vi fandt fremtrædende gennem kodning af empirien. I første del redegør vi for en magtforståelse, som tager udgangspunkt i begreber og teorier relateret til Michel Foucaults magtforståelse. Kapitlet omhandler mindre synlige magtformer på både individ- og strukturniveau, som søges identificeret i empirien. Denne del af analysen adskiller sig på den måde fra den øvrige analyse ved at være overvejende deduktivt, da det ønskede formål med kapitlet er, at det skal fungere som udgangspunkt for den øvrige analyse.

I anden del af analysen ser vi nærmere på, hvordan familierådgiverne beskriver tillid, som en vigtig forudsætning for at få etableret et godt samarbejde med borgeren. Her inddrager vi Behnam Behnias definition af tillid i forståelsen af, hvordan familierådgiverne forsøger at opnå denne tillid gennem tydelighed som en strategi.

Analysens tredje del omhandler ligeledes familierådgivernes strategier til at opnå tillid hos borgeren, og her præsenterer vi, hvordan rådgiverne nedtoner deres magt og forsøger at gøre sig selv "ufarlige" overfor borgeren. Vi anvender i denne del af analysen begreber fra Erving Goffman, til blandt andet at forstå de overvejelser familierådgiverne gør sig vedrørende deres fremtrædens betydning for opnåelse af tillid.

I forlængelse af de to foregående dele, hvor vi har behandlet rådgivernes fokus på tillid som afgørende for et godt samarbejde, ser vi i den fjerde del nærmere på denne samarbejdsrelation, og på hvordan familierådgiverne inddrager borgerne i sagsbehandlingen. Ud fra Sherry Arnsteins deltagelsesstige viser vi, hvordan de forskellige positioner som

henholdsvis rådgiver og borger influerer på samarbejdet, idet strukturelle forhold bevirker, at borgeren er begrænset i sine muligheder for at få indflydelse på behandlingen af sin sag.

I den sidste del af analysen kigger vi på, hvordan borgeren gennem forskellige strategier har mulighed for at udøve modmagt, og hvordan dette påvirker familierådgivernes arbejde. Vi viser her ved brug af Michael Lipskys teori, hvordan familierådgiverne forsøger at undgå konflikter ved blandt andet at favorisere nogle borgere frem for andre, afhængigt af om de opleves som nemme eller svære at samarbejde med. Afslutningsvist viser vi, hvordan familierådgiverne, gennem strategien med at dele ansvaret, kan mindske følelsen af ubehag i arbejdet.

5. Analysen

Det er ud fra familierådgivernes beskrivelser om samarbejde med borgeren, at analysen tager sit udgangspunkt. Den nedenstående tabel viser en kort oversigt over vores informanter:

| Navn | Arbejdserfaring med myndighedsfunktion på familieområdet |
|--------|--|
| Anders | 4 år |
| Sofie | 11 år |
| Julie | 11 år |
| Mette | 8 år |

Figur 2: Præsentation af informanter

5.1 Den disciplinerende magt

I denne første del af analysen vil vi undersøge nogle grundlæggende vilkår for familierådgivernes udførelse af deres arbejde, som udspringer af de dominerende normer og virkelighedsopfattelser samt samfundets opbygning. Disse forhold rammesætter ubemærket rådgivernes refleksioner ved at fungere som styrende for blandt andet, hvorledes rådgiverne forstår sig selv og sin funktion, samt hvordan de tolker borgerens adfærd i samarbejdet.

Analyserne i dette afsnit vil primært tage sit afsæt i teorier og begreber relateret til Michel Foucaults magtforståelse. Ifølge Foucault er magt situationsbunden, usynlig, disciplinerende og indgår i alle relationer (Nissen et. al 2007:21), og det er netop denne usynlige og disciplinerende magtudøvelse som dette afsnits analyser vil behandle i forhold til, hvorledes disse magtformer udspiller sig i den måde informanterne beskriver og forstår deres relationer til borgerne.

5.1.1 Produktiv magt

Normalisering er som nævnt et nøgleord i forståelsen af formålet med socialt arbejde. Familierådgivere har i særlig høj grad til opgave at igangsætte og styre forandringsprocesser hos socialt udsatte borgere i retning af, at disse skal indoptage og lære at efterleve samfundets dominerende normer. Familierådgiverne skal i mange tilfælde lære forældrene at forstå sig selv og sit barn på en ny måde, hvorfor forandringen omhandler eksistentielle opfattelser hos borgeren. Magten kan i denne forbindelse forstås som en produktiv kraft, hvis formål er at påvirke, forandre, udvikle og normalisere individer (Nissen et. al 2007:21). Sofie beskriver i det følgende citat sine overvejelser vedrørende sin egen position og magtudøvelse i forhold til at skabe udvikling hos borgerne i retning af samfundets normer:

“Qua den funktion jeg sidder i, har jeg jo nogle mål og nogle normer, der er de rigtige ik'. Altså, man skal gå i skole, og der er skolepligt, og alle de her ting. Og mit job er jo at hive så mange som mulig i den retning, kan man sige ik'. Så ja på den måde er der jo rigtig meget magt i det. [...] Og hvad kan man så sige om det? Jamen, jeg tænker, hvis det kan få ham i den retning, jeg synes, der er den rigtige, så tænker jeg, at det er fint.”

Indholdet i den sidste del af Sofies udtalelse om, at hun tænker: *“hvis det kan få ham i den retning, jeg synes, der er den rigtige, så tænker jeg, at det er fint”*, kan forstås ud fra pointen om, at socialt arbejde indebærer en form for “omsorgsmagt”, der er defineret ved at være en magt, der går ud fra, at den, der yder omsorgen, ved bedst (Skytte 2013:31). Sofie kan i citatet siges at legitimere sin magtudøvelse over for borgeren ud fra en forståelse af, at hun gennem sin adfærd hjælper borgeren i retning af nogle mål og normer, der opfattes som *“de rigtige”*. Foucault anvender begrebet “bio-magt” for den magt, der søger at lede befolkningen med henblik på at fremme sundhed, livskvalitet og sikkerhed ud fra en intention om at skabe nyttige og produktive samfundsmedlemmer (Järvinen & Mortensen 2015:14). Sofie gør i

citater opmærksom på, at hun sidder i en funktion, hvor de mål hun navigerer efter i sit arbejde er udtryk for, hvad der er “rigtigt” at stræbe imod i hendes samfundsmæssige kontekst. Ud fra biomagtens logik kan man sige, at borgerens udvikling i retning af opnåelse af disse mål, gennem familierådgiverens disciplinering, unægteligt må være positivt for borgeren selv i relation til forbedring af sin livskvalitet i netop den aktuelle samfundsmæssige kontekst.

Ifølge Foucaults magtforståelse bliver borgeren således enten en villig eller genstridig aktør for sin egen selv-disciplinering, afhængigt af om borgeren følger socialarbejderens vurderinger og problemforståelser eller ej (ibid.). Vedrørende en forælder som til en start havde modstand på at tage imod en indsats fra familieafdelingen, men som så senere alligevel valgte at tage imod tilbuddet, forklarer familierådgiveren Julie følgende om sine tanker i forhold til årsagerne til denne forandring i forælderen holdning til hjælpen:

“Jamen det er vel angsten for, at de [børnene] bliver anbragt. Altså det tænker jeg faktisk det er. Men jo også at hun måske også et eller andet sted godt ved, at der er ting, som hun har svært ved. Altså det tror jeg også. Men, ja... Men hun er jo så blevet vildt glad for indsatsen, og hun kan jo godt se, at hun har brug for det. Så det er ikke fordi hun... altså så man kan sige, at det lærte hun ret hurtigt.”

I citatet beskriver Julie, at på trods af den pågældende mor muligvis sagde ja til en indsats på grund af en frygt for konsekvenserne af at sige nej, så har Julie dog en formodning om, at moren inderst inde godt vidste, at hun havde brug for hjælp, og Julie understreger, at moren efterhånden blev “vildt glad for indsatsen.” Man kan forstå det som, at Julie, ud fra en intention om at øge livskvaliteten i familien, fik moren “lært”, at iværksættelsen af indsatsen var en positiv ting for hende. Julies beskrivelse af at “det lærte hun ret hurtigt” kan forstås som, at borgeren nemt underlagde sig disciplineringen. Den oprindelige modstand aftog dermed i Julies opfattelse ret hurtigt, og den positive forandring vedrørende samarbejdet og borgerens indstilling kan relateres til, at borgeren hurtigt var villig til at underlægge sig sin egen selv-disciplinering. Det følgende citat af Anders kan tolkes som en understregning af denne sammenhæng:

“Hvis jeg skal være helt ærlig, så synes jeg lavtuddannede forældre er nemmere at samarbejde med. [...] Ofte så kan man meget hurtigt få dem overbevist om, at man egentlig gerne vil hjælpe, og så kan de egentlig være en medspiller. Hvor jeg synes, at specielt

højtuddannede forældre har en tendens til at negligere sine børns problemer. Især hvis det er de bløde værdier, det omhandler. Jeg synes, at de kan have en tendens til at se ned på os som rådgivere og sige, jamen vi er ikke så højt uddannede som dem, så vi skal ikke komme og belære dem. Der er en form for arrogance, tænker jeg: "Vi har et godt liv, vi har et stort hus, vi har to biler og fast arbejde. Vi har ingen problemer". Så de forældre, synes jeg faktisk, kan være rigtig svære at arbejde med."

Man kan forstå Anders' udtalelse som, at han oplever de lavtuddannede forældre nemme at disciplinere, idet at de er nemme at få "overbevist" om, at rådgiverne "egentlig gerne vil hjælpe". Anders beskriver, at han synes, at de højtuddannede forældre kan være rigtig svære at samarbejde med, hvilket han begrundet ud fra, at de "har en tendens til at negligere sine børns problemer", og at de ser ned på familierådgivernes faglighed. Denne type borgere kan dermed siges i Anders' optik ikke at anerkende familierådgivernes viden og ekspertise, hvorfor de modsætter sig rådgivernes forsøg på disciplinering, hvilket af Anders opleves som, at de ikke anerkender og tager sine børns problemer alvorligt. Forældrene holder i Anders' forståelse fast i sine egne værdier og normer: "Vi har et godt liv, vi har et stort hus, vi har to biler og fast arbejde. Vi har ingen problemer", hvilket af ham opfattes som arrogance og manglende evne til at se sine børns behov. Anders bliver derfor på denne måde hindret i at kunne udøve magt produktivt, og kan ikke anvende sin viden og faglighed til at skabe en positiv udvikling for familien, hvilket opleves ubehageligt.

5.1.2 Pastoralmagt

Familierådgivernes arbejde kan altså i høj grad siges at omfatte en disciplinering af borgeren i retning af mål, som synes at være til borgerens bedste og baseret på en intention om at hjælpe. Foucault anvender begrebet "pastoralmagt" om denne form for blide normaliserende disciplinering (Järvinen & Mortensen 2015:14). Margaretha Järvinen og Nils Mortensen tydeliggør på følgende vis, hvordan pastoralmagt udspiller sig i mødet mellem klienter og socialarbejdere: "Det er igennem selv-bekendelser af tidligere synder (misopfattelser) og demonstration af en nyligt opnået frelse (rette indsigt og motivation), at hyrden (socialarbejderen) kan se, om de forvildede får (klienterne) har udviklet sig i den rigtige retning" (ibid.:15).

Borgerens villighed til at fortælle åbent om sin egen og sine børns forhold forudsætter i de fleste tilfælde et godt og tillidsfuldt samarbejde mellem rådgiver og borger. Dette så

rådgiveren oplever at være i besiddelse af de aktuelle oplysninger, der er relevante for behandlingen af den konkrete sag. I relation til dette, giver informanten Julie et eksempel på, hvorfor det for hende er vigtigt at have en løbende og tæt kontakt med borgeren samt hele tiden at være tilgængelig for denne:

“Jeg tænker, at jeg får noget at vide... altså jeg får nogle mellemregninger at vide, som jeg ikke ville få, hvis vi bare holdt opfølgingsmøder med indsatsen.”

Adspurg om den løbende kontakt således gør, at hun føler sig bedre informeret end ellers om, hvad der rører sig i familien, hvortil Julie svarer:

“Ja og at de jo har tillid til at sige et eller andet som... Hvis jeg ikke var den, der var tilgængelig, når det brændte på, jamen så tror jeg, at jeg senere ville få det at vide. Så ville jeg også senere... så ville børnene... så ville der også være blevet gjort større skade på børnene, inden jeg kunne nå at udrette noget.”

Julie sammenholder i interviewet det, at hun som familierådgiver er tilgængelig for borgeren, med, at borgeren får tillid til at fortælle hende nogle ting, som hun ellers formentlig først ville være blevet gjort bekendt med senere i forløbet. Julie forklarer, at i den tid hvor hun ikke har fået den pågældende viden fra borgeren, da vil hun ikke kunne *“udrette noget”*, hvilket ville resultere i, at der blev gjort yderligere skade på børnene. I tråd med Järvinen og Mortensens beskrivelse af pastoralmagten er Julie altså dermed afhængig af borgerens bekendelser af *“tidligere synder”* (sandheden om problematiske forhold hos familien) og demonstration af *“rette indsigt og motivation”* (åbenhed og ærlighed overfor Julie), for at kunne hjælpe familien i en positiv udvikling.

5.1.3 Ekspertes i hjælp

Det er en vigtig pointe hos Foucault, at det er de mest produktive udøvelser af magten, som er de mest usynlige, og som det derfor er vanskeligst at forsvare sig imod. Det er ifølge ham i velfærdsstatens hjælpende, støttende og omsorgsgivende institutioner, at de mest radikale eksempler på disciplinerende relationer findes (Järvinen & Mortensen 2015:14). Dette skyldes formentligt, at denne form for styring af borgeren gennem udvikling og forandring af dennes virkelighedsopfattelser ofte ikke vil opfattes af hverken borgeren eller rådgiveren som

magtudøvelse (ibid.). Den Foucault-inspirerede sociolog Jacques Donzelot forklarer dette ud fra, at det socialpolitiske område udgør et "hjælpens univers", hvor beslutninger træffes på baggrund af et ønske om at hjælpe klienten (ibid.:10). De professionelle er så at sige "eksperter i hjælp", og deres professionelle forestillinger er forbundet med, at de mener at vide, hvad der er bedst for klienten. Donzelot betegner de professionelle som "mellemliggende organer", der baner vejen for velfærdsstatens moralske disciplin (ibid.:10-11).

Familierådgivere er i kraft af sin funktion forpligtede til at hjælpe de børn og familier, hvor hjælp vurderes nødvendig. Vurderingen af hjælp-behovet må nødvendigvis finde sted gennem undersøgelse og kontrol af familiens forhold, hvorfor rådgiverne, som tidligere beskrevet, må varetage en dobbeltfunktion som både hjælper og kontrollant i forhold til borgernes udvikling. Adspurgt hvorledes denne dobbeltfunktion opleves, svarer informanten Mette:

"Jamen jeg tænker ikke, at det nødvendigvis er dobbelt, fordi jeg tænker, at det er hjælp, selvom at man muligvis ikke er enige om, at det er hjælp, så tænker jeg stadigvæk, at det er hjælp, fordi at barnets trivsel og udvikling er alvorligt truet. Så hvis man ikke gør det [kontrollerer familien], så hjælper man dem heller ikke."

Mettes udtalelse kan ses som udtryk for, at hun er af den overbevisning, at hvis det er vurderet, at et barns trivsel og udvikling er alvorligt truet, så er hendes vurderinger af, hvad der kan hjælpe familien, det afgørende for, at der reelt ydes hjælp - uanset om hjælpen så fra familiens perspektiv opleves som kontrol. Man kan ud fra Donzelots forståelse sige, at Mette i citatet fremhæver sin egen position som "ekspert i hjælp". Mette forbinder dermed intet negativt med den måde, som familien hjælpes på. Hun erkender, at der udøves en kontrol over borgerne, men legitimerer denne ukritisk ud fra, at hvis man ikke kontrollerer borgerne, "så hjælper man dem heller ikke".

Mettes ret ukritiske opfattelse af sin egen funktion kan forstås på baggrund af den særlige velfærdsstatslige lovgivningslogik om, at socialrådgivere varetager rettigheder på vegne af svage borgere, der ikke selv er i stand til at varetage disse. På grund af dette kan rådgiverne ofte både komme til at fremstå og opfatte sig selv som udelukkende "god" (Skytte 2013:27-28). Borgernes eventuelle modstand mod familierådgiverens definition af borgerens situation kan dermed komme til at fremstå alene som en motivationsproblematik i forhold til den "gode" indsats (ibid.:28).

5.1.4 Viden som magtfuld

I forhold til hvad familierådgivernes formodede ekspertise i hjælp konkret bygger på, og hvad deres "ekspert"-vurderinger dermed er udtryk for, vil vi fremhæve følgende udtalelse fra informanten Sofie, hvor hun beskriver udgangspunktet for sine overvejelser i sit daglige arbejde:

"Dels er det jo selvfølgelig erfaring i forhold til, hvad er gået godt tidligere for mig, og hvad er gået mindre godt. Jamen, så er det selvfølgelig også ud fra min uddannelse, altså hvad har vi af viden, hvad ved vi eksempelvis om en "borderline-mor", der har et lille barn? - Hvad betyder det?"

Sofie forklarer i citatet som en selvfølge, at hun hovedsageligt laver sine vurderinger i sit arbejde på baggrund af sine erfaringer i jobbet, samt den viden hun har tilegnet sig gennem sin uddannelse som socialrådgiver. Margaretha Järvinen og Nils Mortensen beskriver, at socialt arbejdes professionelle opfatter sig selv, og opfattes af andre, som besiddende den rigtige, neutrale, eller saglige fagviden på det berørte område. Deres arbejde med klienterne forstås altså ikke som udtryk for magt, men som udøvelse af en professionel praksis, som er styret af deres viden og erfaring om, hvad der kendetegner godt socialt arbejde (Järvinen & Mortensen 2015:11). Det forrige citat vidner om, at informanterne netop har en opfattelse af, at de i kraft af deres uddannelse og erfaring besidder en form for neutral og rigtig viden om socialt arbejde med udsatte børn og familier. Sofie indikerer med sin udtalelse, at familierådgiverne gennem sin uddannelse har adgang til en rigtig og saglig fagviden omkring relevante emner - i hendes udtalelse eksemplificeret ved en "borderline-mor", der har et lille barn.

Foucaults magtforståelse er forbundet med hans opfattelse af, at magt og viden hænger sammen. Han argumenterer, at "sandheden" er defineret af dem, der har magten, og omvendt: Viden giver magt, fordi den hævder at sidde inde med "sandheden" (ibid.:12-13). Foucaults overvejelser om magt og viden bygger blandt andet på kategorien "den anden", som refererer til den, der er udelukket fra at bidrage til dominerende diskurser, men som samtidig er objekt for diskurserne. "Den anden" kan i dette speciales kontekst oversættes til borgeren. Borgeren er den, der beskrives af eksperterne, som her er familierådgiverne. Kriteriet for at borgeren er tilknyttet familieafdelingen er, at denne har en identitet som

afviger, og denne identitet er ifølge Foucault netop dannet ud fra eksperternes viden og sandheder (ibid.:13).

Informanten Julie giver et eksempel på en sag, hvor der er stor forskel på henholdsvis hendes eget og den pågældende mors bekymringsniveau. Hvor Julie har placeret sig selv meget lavt på en skalering fra 0-10, har moren placeret sig selv helt i toppen. Julie forklarer følgende om sine overvejelser og håndtering af denne store forskel på hendes egen og moderens oplevelse af situationen:

“Så er vi ikke bare lidt fra hinanden, så er vi virkelig langt fra hinanden. Og så siger vi: ”jamen kan du forstå, hvorfor vi ligger dernede?” - mig og min kollega. Så siger hun: Ja, det kan hun jo egentlig godt ud fra, hvad vi syntes. Hun siger faktisk det her: ud fra, hvad vi syntes, der er godt for børn, og ud fra hvad vi ved om børn. Så hun tænker jo både, at hun ikke ved lige så meget om børn, som vi... altså hun sætter også sig selv sådan lidt "underdog". Men hun er også sådan: at det er jo klart ud fra vores perspektiv, men ud fra hendes, så er det faktisk næsten okay.”

Citatet viser, at Julie oplever, at hun og borgeren har to meget forskellige syn på, hvad der er godt for børnene i den konkrete sag. Julie beskriver, at borgeren tilkendegiver godt at kunne se, at familierådgiverne ud fra deres perspektiv er bekymrede, men at borgeren selv vurderer, at situationen er *“faktisk næsten okay”*. Julie forklarer, at hun tolker det som, at borgeren tænker, at hun ikke ved lige så meget om børn som Julie og hendes kollegaer, og at borgeren derfor er lidt en *“underdog”*. Denne forklaring kan forstås som, at Julie anser sin vurdering og viden for, hvad der er godt for barnet som værende den *“rigtige”*, og tilmed føler sig bekræftet i dette af borgerens formodede overvejelser. Man kan altså med udgangspunkt i Foucaults magtforståelse se Julies udtalelse som et eksempel på, at hun sidder inde med *“sandheden”*, hvorfor borgerens vurdering af situationen devalueres - i dette eksempel også af borgeren selv.

5.1.5 Delkonklusion

Ovenstående pointer tegner et billede af familierådgivernes arbejdsområde som et komplekst felt, hvor de konstant er afhængige af borgerens samarbejde for at kunne udføre sit arbejde succesfuldt. Rådgiverne har således en position, hvor de i deres disciplinerende funktion overfor borgeren, er afhængige af et tillidsfuldt samarbejde med borgeren. Rådgiveren har

behov for, at borgeren bidrager med de oplysninger om sig selv og sin familie, som rådgiveren skal bruge til at kunne målrette sin normaliserende indsats. I forbindelse med denne indsats, forstår familierådgiverne i høj grad sig selv som besiddende en neutral og rigtig viden indenfor det felt de arbejder i, og for at kunne få borgeren til at udvikle sig i en positiv retning er rådgiverne afhængige af borgernes anerkendelse af dette. Borgeren må acceptere rådgiveren som en slags “ekspert i hjælp”, der besidder den rigtige viden til at kunne vurdere, på hvilke områder og i hvilken retning borgeren bør udvikle sig. Alle disse elementer i arbejdet kan som vist forstås ud fra forskellige former for disciplinerende magt, hvorfor denne type magt kan siges at udgøre et meget vigtigt aspekt i familierådgivernes daglige arbejde, der blandt andet udgør præmissen for samarbejdet mellem rådgiver og borger.

5.2 En relation baseret på tillid

Som vist i det forrige afsnit så er magt et generelt vilkår i socialt arbejde, og der findes forskellige typer af magt, der er fremtrædende i arbejdet som familierådgiver. For at familierådgiverne kan få fuldført deres arbejde, er de afhængige af borgerens samarbejde. Det er i denne forbindelse gennemgående for rådgivernes beskrivelser, at tillid er et vigtigt tema. De beskriver, hvordan de med tillid fra borgeren lettere kan få et samarbejde til at fungere, og at det nærmest er en forudsætning for, at de overhovedet kan udføre deres arbejde. Et eksempel herpå er Julies beskrivelse af, hvordan borgerens frygt for at få tvangsfjernet sit barn gør, at det er særligt vigtigt for familierådgiveren at tydeliggøre, hvor man er i sin bekymring for at kunne skabe tillid i forhold til det fremadrettede samarbejde:

“Altså frygten for, at deres barn bliver fjernet... [...] Man skal gøre det meget meget tydeligt hele tiden, at det er slet ikke den vej, vi er på vej hen, eller prøve at sige: "Jeg ligger faktisk her på bekymringskalaen". Der skal man have opbygget noget tillid for, at man overhovedet får lov til noget.”

Dette citat illustrerer nogle af de mest fremtrædende forhold i empirien vedrørende arbejdet som myndighedsrådgiver i en familieafdeling, og som denne del af vores analyse tager udgangspunkt i: 1) at mange borgere har en frygt for, at deres barn bliver tvangsanbragt, 2) at familierådgiveren forsøger at nedtone deres “farlighed”, og 3) at tillid opleves som en forudsætningen for, at rådgiveren kan “få lov til noget”.

Ifølge Margit Harder og Maria Appel Nissen er relationen og samarbejdet mellem rådgiver og borger afgørende for, at det er muligt at komme frem til hjælpsomme løsninger inden for de givne politiske og lovgivningsmæssige rammer (Harder & Nissen 2015:68). I forlængelse heraf tydeliggør de ligeledes vigtigheden af tillid for at få etableret et godt samarbejde. De fremhæver dog, at gensidig tillid kan være svært at opnå på grund af det skæve magtforhold, der er mellem rådgiver og borger (ibid.:69). Vi har i vores analyse valgt at læne os op ad Behnam Behnias definition af tillid. Behnia beskriver, at tillid kan forstås på mange forskellige måder, men overordnet kan det defineres som: at være villig til at lade sig selv være sårbar i forhold til andre i en tro om, at andres intentioner og kompetencer er gode - at man har positive forventninger til andres intentioner (Behnia 2008:1427). Vi vil i det efterfølgende afsnit undersøge ud fra familierådgivernes fortællinger, hvilke strategier de anvender til at opnå denne tillid hos borgeren.

5.2.1 Tydelighed som strategi

Det er gennemgående for vores empiri, at alle vores informanter beskriver sig selv som bevidst omkring sin magtposition i relation til borgeren. De beskriver hver især det vigtige i, at man som familierådgiver erkender og står ved sin magt overfor borgeren, og at det i denne henseende er særligt vigtigt at være meget tydelig overfor borgeren. Eksempelvis fortæller Sofie følgende om det at være tydelig og gennemskuelig, når man har en magtfuld position:

“Altså jeg tænker, at vores fornemmeste rolle er at være så transparent som mulig. Altså, det er ligesom det, man kan gøre i det. “Nej, vi er ikke ligeværdige. I mit job, i min funktion, er der noget lovgivning, jeg skal overholde, og min funktion er også at være rådgiver for dit barn og sikre, at tingene er okay for dit barn” [...] Altså, jeg forsøger at være så ærlig som mulig, sådan at borgeren i hvert fald ved, hvor de har mig.”

Sofie fremhæver, at en måde at være tydelig på er at italesætte sin rolle - at hun er rådgiver for barnet, og at der er nogle love, som hun skal overholde. Sofie beskriver, at hun forsøger at være tydelig og “så ærlig som mulig”, og at hun godt ved, at hende selv og borgeren ikke er “ligeværdige” i relationen. Her er det vigtigt at sikre, som Sofie siger, “at borgeren i hvert fald ved, hvor de har mig”. Sofie forklarer herefter:

“Men jeg står jo også ved, at det er min vurdering, at jeg tænker, at de børn ikke skal bo

hjemme, når du drikker hver dag, men det er nogle andre, der skal beslutte det. Sådan nogle sager har jeg haft rigtig mange af i virkeligheden, og det oplever jeg faktisk at mange selvfølgelig bliver vrede over, men det bliver på en eller anden måde også mere konkret.”

Citatet illustrerer, at Sofie gerne vil være tydelig omkring sin vurdering af barnets forhold, og omkring hvordan processen forløber. Hun fortæller at stå ved, at det er hendes vurdering, at det ikke er godt for børnene at være hjemme. Sofies beskrivelse kan forstås som, at hun prøver at stå ved sin magtfulde position, men hun gør samtidig opmærksom på, at den endelige beslutning træffes af nogle andre. I forlængelse heraf beskriver Sofie de fordele, der er ved at være tydelig over for borgeren:

“Jeg oplever egentlig også, at mange kan synes, at det er lidt nemmere. Fordi så kan man i hvert fald blive sur på mig eller... Altså, fordi det bliver ikke så diffust: Hvem er det så? Hvad sker der?”

Sofie forklarer, at borgerne lettere kan forstå, hvem der gør hvad, når hun er tydelig, og derfor kan borgerne også lettere få lov til at reagere og eksempelvis blive sure på hende, hvis de eksempelvis ikke er enige i vurderingen. Selvom borgerne kan blive sure på hende på grund af uenighed, så kan Sofies prioritering af at være tydelig forstås som en måde at vise, at borgerne kan stole på hende, da hun deler sin vurdering uanset udfaldet, og at der ikke er noget, som hun skjuler for dem. Yderligere kan det at være tydelig ligeledes signalere, at Sofie har tiltro til sine egne kompetencer, og at hendes intentioner er gode i forhold til at sikre at *“tingene er okay”* for barnet. Dette kan tolkes som Sofies måde at skabe tillid til borgeren og dermed et fundament for et samarbejde med borgeren.

5.2.2 Tydelighed omkring bekymringsniveau

En anden måde at være tydelig på er ved at bruge arbejdsredskabet SOS (Signs of Safety), som er et konkret metodisk redskab, der kan anvendes til at foretage risikovurderinger i børnesager (Socialstyrelsen 2017). Informanterne Mette, Sofie og Julie fremhæver anvendelse af metoden, som en måde hvorpå de som rådgivere tydeligt kan illustrere deres bekymringsniveau overfor borgeren. Hvis rådgiverne eksempelvis ikke er så bekymrede, så kan de, ved tydeligt at italesætte dette, berolige borgeren. I de situationer hvor de modsat er meget bekymrede for barnet, kan familierådgiverne sikre, gennem et fokus på tydelighed, at

borgeren ved, hvor rådgiveren står i sin vurdering. Julie fortæller i følgende citat, hvordan hun med SOS-værktøjet "skalering" kan tydeliggøre sin bekymring over for en mor:

"Jeg har en grønlandsk familie, hvor at der er rigtig stor bekymring for hendes tre børn, og der har vi brugt "skalering" og sagt på et tidspunkt, hvor vi lå på 1 - hvor 0 jo er anbringelse - så har vi sagt: "Nu ligger vi her nede, og du skal tage imod..." Og der er meget forud for det her. Men vi forklarer hende selvfølgelig, hvorfor vi ligger dernede og sådan noget, og at nu skal hun tage imod den her indsats, for ellers er vi nødt til at anbringe børnene. Og "der er forklaringen på hvorfor og skridtene op til". Og så prøver vi at sige til hende: "Kan du forstå, hvorfor det er så... Er det tydeligt for dig, hvad det er, der gør, at vi ligger hernede?" Og vi spørger hende, hvor hun ligger: jamen hun ligger faktisk der på 9-10".

Julie er bekymret for børnene i familien og bruger derfor skalering til at tydeliggøre, hvad hendes vurdering er. Når familierådgiveren ligger på 1, hvilket kun er et trin fra, at en anbringelse vurderes nødvendig, så kan anvendelsen af skalering være en måde at tydeliggøre hendes bekymring. Citatet viser, at Julies strategi med at være tydelig hjælper det med at blive klart, at hun og moren har to forskellige opfattelser af situationen. Deres indbyrdes forskellige magtpositioner tydeliggøres endvidere via Julies udtalelse om, at borgeren "skal tage imod" det tilbud, som der foreslås for at undgå en anbringelse.

Det vil i alle tilfælde være familierådgiveren tilknyttet en given sag, som vurderer - og dermed træffer beslutning om - hvorvidt sagen indstilles til beslutning om anbringelse af barnet. Denne meget direkte magt kan forklare den frygt, som rådgiverne beskriver, at borgerne har. Det er måske en af grundene til, at familierådgiverne finder det nødvendigt at være tydelige, så borgeren ved, hvor rådgiveren står for på den måde at fremme tilliden hos borgerne. Selvom familierådgiverne har magten til at beslutte, om en sag skal behandles på samråd med henblik på anbringelse, så er det ikke altid, at samrådet er enig i deres vurdering. Det kan føre til forskellige dilemmaer, som vi vil uddybe i det følgende afsnit.

5.2.3 Dilemmaer ved tydelighed

Strategien med at være tydelig omkring eksempelvis bekymringsniveauet i en sag, kan være forbundet med flere dilemmaer. Sofie beskriver, hvordan det har påvirket hendes relation til borgere at være uenige omkring anbringelser af børn. Sofie forklarer, at hun i disse situationer altid har været tydelig overfor borgeren omkring sin vurdering, inden sagen er

blevet drøftet på samrådet. I det følgende citat, beskriver hun, hvordan borgeren kan reagere i en situation, hvor samrådet så ikke vurderer det samme som Sofie i forhold til anbringelse:

“I de der situationer har jeg oplevet, at der er flere, der siger: “Jamen så er det jo lige meget, hvad du siger. Jeg gør jo bare, som jeg selv vil!” Altså nogle kan godt sådan få lyst til sådan at sige: “Jamen, jeg gider overhovedet ikke høre på, hvad du siger så, fordi det er alligevel forkert, hvad du synes!” Og sådan noget. Så får jeg mere modstand.”

Her beskriver Sofie den konsekvens, det potentielt kan have for hendes samarbejde med borgeren, når der er en forskel i hendes egen og samrådets vurdering. Hun oplever, at der så kommer mere modstand fra borgeren, hvilket hun uddyber:

“Hvis man er så presset, så tænker jeg, at det er en helt naturlig ting, at man tænker: “Ha, så sidder hun der og skal være ekspert, men vi klarede den!” Altså umiddelbart er det jo dødirriterende - den reaktion. Det er vi alle sammen med på, ik'. Men nu er vi jo på arbejde, og der må man ligesom prøve at mentalisere, ik'. Så det er jo irriterende, men det må man ligesom prøve at sætte sig udover som rådgiver, tænker jeg i den der situation. Men det gør det sværere... Det gør, at relationen bliver sværere. De mister noget i forhold til ens... man kan ikke sige respekt for én... men ens faglighed bliver egentlig negligeret.”

Sofie giver et eksempel på, at borgeren kan reagere med en sætning, som “vi klarede den”, hvilket kan forstås som en lettelse fra borgerens side, fordi barnet var blevet anbragt, hvis det alene stod til Sofies vurdering. Da samrådet ikke var enig i denne vurdering, blev anbringelsen af barnet ikke en realitet, hvilket var en sejr for borgeren. Da Sofies vurdering således i sidste ende ikke kommer til at have afgørende betydning for sagen, sætter borgeren spørgsmålstegn ved hendes position og vurdering. Sofie beskriver det som, at hendes “faglighed bliver egentlig negligeret”, hvilket udfordrer hendes relation til borgeren, som hun oplever bliver sværere. Borgeren kan have mistet troen på Sofies kompetencer og i stedet kommet til at tvivle på, om hun egentlig har den “rigtige” viden. Det kan påvirke tilliden i relationen mellem rådgiver og borger, hvilket gør det sværere at få samarbejdet til at fungere.

Der kan dermed være et dilemma forbundet med at være tydelig med sin vurdering over for borgeren som dette eksempel viser. På den ene side ønsker familierådgiverne at opnå en god relation til borgeren ved at være “så ærlig som mulig” og dele deres bekymringsniveau, men på den anden side kan selv samme strategi gøre relationen til

borgeren sværere.

5.2.4 Delkonklusion

Vores informanter oplever, at borgeren ofte har en grundlæggende frygt for dem som repræsentanter for forvaltningen, som tager udgangspunkt i familierådgivernes magt til kunne igangsætte anbringelser af børn uden forældrenes samtykke. Familierådgiverne bruger det at være tydelig omkring sin generelle magtposition og sine specifikke vurderinger i en sag, som en måde at få borgeren til at føle, at de ved, hvor de har dem. De bruger det samtidig til at signalere over for borgeren, at rådgiveren står ved sin position. Tydelighed bliver på denne måde fremhævet af rådgiverne som en strategi til at få skabt tillid hos borgeren. Rådgivernes ærlighed omkring bekymringsniveauet og støttebehovet i en sag kan siges at signalere, at familierådgiverne har gode intentioner med indsatsen i sagerne, og at de har tiltro til deres egne kompetencer og faglige viden, hvilket kan fremme borgerens tiltro til dem som professionelle og dermed skabe tillid. Af samme årsag kan tilliden fra borgeren svækkes i de situationer, hvor familierådgiverens vurderinger udfordres af højerestående professionelle, hvilket i høj grad kan påvirke samarbejdet mellem rådgiver og borger negativt.

5.3 Nedtoning af magten

Vi har i det forrige kapitel vist, at familierådgiverne generelt oplever, at borgerne har en frygt for rådgivernes magt. I forlængelse af dette, vil vi nu gennemgå, hvordan familierådgiverne gennem forskellige strategier nedtoner deres magtfulde position med henblik på at skabe et mere positivt billede af dem selv. De forsøger at berolige borgeren for dermed at skabe et bedre udgangspunkt for et samarbejde. Vi vil først se nærmere på de nuancer, som vi har fundet i familierådgivernes tilgang til tydelighed for derefter at kigge nærmere på, hvilke dilemmaer familierådgiverne selv fremhæver, der kan være forbundet med at nedtone sin magt. Afslutningsvist vil vi i dette kapitel kigge på, hvordan familierådgiverne beskriver deres fremtræden, og hvordan de forsøger at vise deres personlige sider for at skabe en mere lige relation.

5.3.1 At gøre sig ufarlig

Selvom alle vores informanter fremhæver tydelighed som vigtig i deres tilgang til samarbejdet med borgeren, kan der identificeres store variationer i, hvordan de forstår denne tydelighed. Eksempelvis beskriver vores informant Anders følgende:

“Det er vores opgave og være så tydelige som mulig på at definere vores rolle. Også at få sagt, at: ”Ja vi har den magt, men vi er slet ikke der, hvor vi tænker, at det er noget, vi skal gøre brug af.” Så prøve at få familierne væk fra at tænke på den frygt, som mange familier har [...] Altså kan man miste sit barn? Fordi det er en mulighed, så betyder det ikke, at det er det, vi gør.”

Tilsvarende Sofie og Julies beskrivelser i forrige kapitel, fremhæver Anders også tydelighed som en måde at håndtere sin magtposition overfor borgeren. Han beskriver, at det som myndighedsrådgiver handler om så tydeligt som muligt at definere sin rolle og vedkende sig sin magt som myndighedsrådgiver. Hvor eksempelvis Sofie i sine beskrivelser fokuserer på tydelighed vedrørende bekymringsniveau, så er Anders i sine beskrivelser dog mere fokuseret at bruge tydelighed til at nedtone sin magt. Han beskriver blandt andet, at han prøver *“få familierne væk fra at tænke på den frygt, som mange familier har”*. Han er altså meget opmærksom på, at mange borgere kan have en frygt for at miste sit barn. Han ønsker at være tydelig omkring, at selvom tvangsanbringelse er en mulighed, så betyder det ikke, at man som myndighedsrådgiver ønsker at gøre dette. Anders har altså erfaring med, at forældre, som kommer i kontakt med kommunen, ofte har en frygt for at miste deres børn, hvorfor hans strategi med at nedtone magten, er en måde at håndtere denne frygt på.

Anders’ udtalelse kan forstås som et forsøg på at gøre sig mindre farlig i borgerens øjne. Et mål som informanten Julie ligeledes beskriver at efterstræbe i forbindelse med, at hun gør meget ud af at *“afmystificere”* sig selv og sin position over for borgeren:

“Jamen altså, egentlig så gør jeg meget ud af det der med at afmystificere. Altså at prøve at gøre mig meget ufarlig. [...] Men jeg prøver også at joke med det. Jeg bruger meget humor. Jeg er meget sådan: ”Nå, men var jeg så så farlig?” Altså jeg prøver altid efterfølgende sådan at få det blødt lidt op: ”Nå, men hva så? Hvordan synes I så, det var at være her?”

Julie forklarer i citatet, at hun forsøger at gøre sig selv *“meget ufarlig”*, og at hun bruger humor til at *“bløde det lidt op”*. Hun uddyber, at hun tænker, at det er relevant at huske på, at

borgere kan have en frygt for familieafdelingen, og at hun derfor beroliger borgerne ved at fremhæve, at det er meget sjældent at familierådgiverne anbringer børn:

“Jamen jeg tænker, at det er noget, man skal huske at tænke over, fordi det er jo ikke mit billede af stedet. Og det er jo det der med at italesætte, at det er faktisk meget meget sjældent, at vi anbringer børn. Altså det er ikke det, vi laver... det er ikke det, jeg laver til dagligt, det er ikke at være ude og putte børn på børnehjem. Og sige det der med, at der skal altså virkelig virkelig meget til.”

Julie forklarer her, hvordan hun har et andet billede af familieafdelingen end de borgere, hun møder, hvorfor hun beskriver det som vigtigt at fremhæve, at det er *“meget meget sjældent”*, at de anbringer børn, og at der skal *“virkelig virkelig meget til”*. Julies understregning af, hvor sjældent de anbringer i familieafdelingen, kan forstås som en måde at nedtone sin magtposition på, hvilket var samme tilfælde med Anders’ understregning af, at selvom tvangsanbringelse er en mulighed, er det ikke noget rådgiverne nødvendigvis gør. På denne måde kan familierådgiverne ved at gøre dem selv mindre *“farlige”* mindske borgernes frygt for en eventuel anbringelse. Familierådgiverne forsøger på den måde, at fremhæve over for borgeren, at de har gode intentioner i samarbejdet, og at det ikke er deres hovedopgave at *“putte børn på børnehjem”*.

Familierådgivernes nedtoning af deres magtfulde position kan altså ses som en strategi til at håndtere borgerens frygt og således forbedre udgangspunktet for et tillidsfuldt samarbejde mellem borgeren og rådgiveren.

5.3.2 *“Var jeg så så farlig?”*

Der kan dog også være nogle dilemmaer forbundet med deres strategi, hvor de nedtoner magten. Julies spørgsmål fra det forrige afsnit *“Nå, men var jeg så så farlig?”* kan forstås som, at hun ikke opfatter sig selv som farlig - i hvert fald ikke i den pågældende sag. Vi finder Julies spørgsmål til borgeren interessant, da det åbner op for nogle dilemmaer, der kan være forbundet med at være myndighedsrådgiver. I Julies forsøg på at nedtone magten og gøre sig selv ufarlig fortrænger hun det faktum, at hun kan risikere, at forholdene i sagen ændrer sig. Som familierådgiver kan hun i så tilfælde blive nødt til at gøre brug af sin meget direkte magt og træffe beslutninger i strid med borgerens ønsker. Man kan på en måde påstå, at familierådgivernes *“farlighed”* er dynamisk og kan ændre sig alt efter sagens

omstændigheder, hvilket kan medføre forskellige dilemmaer. I det følgende citat reflekterer Mette over mulige dilemmaer i forbindelse med en sag med en borger, som var bange for at få sit barn anbragt:

””Jamen I vil jo bare fjerne hende. I vil jo bare tage hende!” Og det var egentlig svært, fordi at det kunne da egentlig godt være, at det var det, der skulle ske i den situation. Så hvad er det, man skal sige? Altså det er også svært, syntes jeg selv, altså fordi man vil jo heller ikke love noget.”

Mette fremhæver her en væsentlig pointe omkring, at hun ikke vil “love noget” overfor borgeren, hvilket stiller hende i et dilemma, som hun uddyber i det følgende:

“Og så tænker jeg især i de her svære sager, så er tid rigtig vigtigt. Tid til at opbygge relationen, som I også er inde på, det her med: hvad betyder relationen. Det er tid til at blive ved med at vise, at jeg ikke er farlig. At blive ved med at ikke at have for travlt med, at :”Nu skal I følge min dagsorden med, at I skal forandre jer som familie”. Og det er et on-going dilemma, fordi hvad så med børnene?”

Mette ønsker at opbygge en relation til borgeren og skabe tillid og vil derfor vise, at hun ikke er “farlig”. Samtidig beskriver Mette, at hun heller ikke kan love, at hun ikke er “farlig”, fordi hun kan risikere, at hun på et senere tidspunkt vurderer, at der er behov for anbringelse af barnet. Det vil sige, at selv i de sager, hvor Mette umiddelbart ikke aktuelt er bekymret for barnets trivsel, kan hun ikke love noget, da hendes vurdering kan ændre sig på sigt alt afhængigt af sagens udvikling.

Yderligere fremhæver Mette vigtigheden af at have et samarbejde med borgeren, men at det kan tage tid at opbygge en relation og tillid hos borgerne. Her præsenteres endnu et dilemma i forhold til, at man som familierådgiver på den ene side skal forsøge at etablere et tillidsfuldt samarbejde med forældrene, og på den anden side være opmærksom på ikke at lade denne process gå ud over barnets trivsel. De har i arbejdet klart den største kontakt til forældrene, hvorfor det er i forhold til dem, at relationsarbejdet er særligt vigtigt. Samtidig udformes selve indsatsen med fokus på at sikre barnets trivsel, hvorfor det er barnets behov og ikke forældrenes, som relationen til forældrene skal bruges til at imødekomme.

5.3.3 Fokus på fremtræden

Det er gennemgående for vores informanter, at de gør sig mange overvejelser i forhold til deres fremtræden over for borgerne, herunder deres påklædning, kropssprog mm. Da vores informant Anders skulle beskrive, hvordan han møder borgerne, gik mange af hans overvejelser på sin fremtræden, og hvordan han kunne blive opfattet af borgerne. Anders fortalte følgende:

“Jeg kunne aldrig finde på at tage et jakkesæt på på arbejde. Aldrig nogensinde. Hvis jeg skal hjem til en underretningssamtale så har jeg for det meste altid en striktrøje på, fordi jeg gerne vil vise lidt afslappethed, noget rolighed, fordi man kan hurtigt være oppe på dupperne. Jeg sørger for ikke at sidde med en computer foran mig. At jeg har øjenkontakt i dialogen med familier og forældre.”

Anders fortæller, at han ikke kunne finde på at tage et jakkesæt på, når han er på arbejde, men at han eksempelvis til underretningssamtaler foretrækker en striktrøje. Her får man indtrykket af, at han opstiller de to beklædningsgenstande som hinandens modsætninger, idet han udtrykker, at han *“aldrig nogensinde”* vil tage et jakkesæt på, og at striktrøjen signalerer *“afslappethed, noget rolighed”*, hvilket tydeligvis er det signal, han foretrækker.

Nedenstående citat viser ligeledes Sofies fokus på sin fremtræden overfor borgeren:

“Altså det betyder jo vildt meget, hvordan man går ind i mødet. Altså ens kropssprog, om man er imødekommende, om man er ærlig, men det er så mere et personligt princip jeg har, altså at man er ærlig, og man ligesom ved, hvor man har mig.”

Sofie er særligt opmærksom på sit kropssprog, og hvilke signaler hun sender, når hun møder borgeren. Hun fremhæver det, at fremstå imødekommende og ærlig som vigtigt for hende. Fælles for vores informanter er, at de har fokus på at fremstå *imødekommende, rolig og afslappet* over for borgeren.

Det, at man ønsker at fremstå på en bestemt måde over for andre, er noget som den canadisk-amerikanske sociolog Erving Goffman har været optaget af. Goffman interesserer sig for interaktionen mellem mennesker i forhold til, hvordan mennesker tolker hinanden, samt hvad der ligger bag menneskers handlinger (Hutchinson & Oltedal 2006:102). Han er blandt andet særligt optaget af forskellen, der kan være i det, som et menneske viser i mødet med et andet menneske, og det som er *“i realiteten”* (ibid.:103). Det er ligeledes denne

forskelse, som vi er optaget af se på i forhold til vores informanternes overvejelser omkring sin fremtræden.

I bogen *“Hverdagslivets rollespil”* illustrerer Goffman, med udtryk lånt fra teaterverdenen, hvordan interaktionen mellem mennesker kan ses som et rollespil, hvor individet selv kan vælge, hvad der bliver vist for sit publikum gennem sine optrædener (Goffman 2014:67-68). Første kapitel af bogen indledes således: “Når et individ spiller en rolle, beder han implicit sine iagttagere om at tage det indtryk, der bliver præsenteret for dem, alvorligt” (ibid.:67). Som citatet viser, så introduceres vi til, at individet spiller en rolle, hvor der implicit er en forventning om, at iagttageren tror på den optræden, som fremføres. Goffmans begreber “facadeområdet” og “bagsideområdet” beskriver, hvordan rollen fremføres ved, at man vælger at fremvise noget bestemt for publikum samtidigt med, at man vælger at skjule noget andet (ibid.:145, 146, 154). Det vil sige, at “facadeområdet” er der, hvor selve skuespillet finder sted, og at “bagsideområdet” omfatter det man i sin fremførelse af en rolle vælger at skjule, og som ikke stemmer overens med, hvad man ønsker at vise.

Anders forklarer om den ønskede effekt af sin fremtræden på følgende måde:

“Jeg har en opfattelse af, at det virker. At man ligesom får afvæbnet de her familier, og ligesom får dem til at lægge de parader her og starte med at fortælle. Prøve på at lægge alt det der “kommunesprog” væk, når man går ind af en dør hos en familie, lige meget om de er veluddannede, eller hvad de er. Altså prøve at tale til dem som menneske.”

Han uddyber:

“Hvis folk kan være rolige og afslappede, så tror jeg også på, at man får den bedst mulige samtale, og jeg tror også på, at dem man sidder og snakker med, at de lytter mere [...] i stedet for, at de sidder i en forsvarsposition. [...] Så jeg tænker, at det handler rigtig meget om, hvordan man møder mennesker, og hvordan man er i relationen.”

Anders forklarer, at hans fremtræden er med til at “afvæbne” borgerne. Han fremhæver, at det er vigtigt, at lægge det der “kommunesprog” væk og tale til borgerne som et menneske. I dette tilfælde kan Anders’ strategi med anvendelse af Goffmans begreber forstås som, at han, ved at lægge kommunesproget væk, placerer dette i “bagsideområdet”, og at han modsat i “facadeområdet” viser, at han er afslappet og åben ved eksempelvis at have en striktrøje på. På denne måde nedtoner Anders sin magtposition, og den mere afslappede version af

familierådgiveren bliver det, som præsenteres for borgeren. Dette kan efter Anders' erfaring mindske borgerens behov for at være i forsvarsposition og derved gøre dem bedre i stand til at lytte til rådgiveren.

Informanten Mette fremhæver ligeledes, hvordan venlighed og rolighed kan have en positiv effekt på interaktionen:

“Og så prøver jeg at være meget troværdig i min måde at sige det på. Jeg prøver at have god øjenkontakt, er venlig og rolig og være opmærksom på mit kropssprog også. Jeg prøver i det hele taget at gøre alt, hvad jeg kan for at fremstå troværdig og ærlig. [...] Det er i hvert fald noget, som jeg sådan er optaget af, fordi at jeg kan se, at det kan være med til, at skuldrene sænker sig lidt hos forældrene.”

Mette beskriver, at hun med øjenkontakt og kropssprog gerne vil signalere venlighed og rolighed, da det er hendes erfaring, at det kan være med til at berolige borgerne. Vi har tidligere beskrevet, at borgerne kan være bange for familieafdelingen, så når Mette refererer til, at hun ser, at *“skuldrene sænker sig lidt”*, kan det tolkes som, at Mette oplever, at borgerne bliver mindre bange og dermed kan slappe mere af på grund af hendes fremtræden. Hun beskriver endvidere, hvorfor hun særligt fokuserer på sin fremtræden i situationer, hvor borgerne er uenige med hende:

“For at de ikke skal lukke ned. For at hvis jeg begynder at blive sur, så bliver de sure. Så begynder vi at konfliktoptrappe, og så er der i hvert fald slet ingen åbning. Jeg er sød og venlig for at holde åbningen eksisterende. Og for at gøre det sværere at afvise mig. Det er også derfor. Og det virker.”

Mette fortæller, at hun ved at være *“sød og venlig”* gør det sværere for borgerne at afvise hende. Hendes fremtræden kan derfor være effektiv i forhold til at have en *“åbning”* hos borgeren, samtidig med at hun undgår at komme i en konfliktsituation. På denne måde bliver det lettere for familierådgiverne at få etableret et samarbejde.

Ifølge Goffman kan det være forskelligt, hvordan individet selv oplever sin rolle (ibid.:67-68). Dette kan ses på et kontinuum, hvor yderpunkterne omfatter, at man enten selv tror fuldt ud på den rolle man fremfører, eller modsat slet ikke er overbevist af sit eget skuespil (ibid.:67). I de tilfælde hvor individer spiller en rolle, som de ikke selv er overbevist

om, kan rollespillet blot være et middel til at påvirke publikums opfattelser og dermed opnå andre mål (ibid.).

I det ovenstående citat fortæller Mette, at hun bevidst bruger sit kropssprog til at signalere ro og venlighed til at få forældrene til at slappe af. Fra Goffmans teoretiske perspektiv kan Mette og de andre familierådgivers fremtræden forstås som et middel til at styre borgernes opfattelser. Som tidligere beskrevet er alle vores informanter bevidste omkring deres magtfulde position som myndighedsrådgivere, så deres overvejelser og beskrivelser af deres fremtræden kan ses som et skuespil, som fremføres for at få borgerne til at tro, at familierådgiverne er mindre farlige. Som tidligere beskrevet, er det vigtigt at have positive forventninger og en tro på, at et andet menneske har gode intentioner for at kunne have tillid til dette menneske. Dette kan familierådgiverne lettere opnå ved at give et positivt indtryk via deres fremtræden.

Der kan i empirien endvidere findes eksempler på, at familierådgiverne i deres proces med at spille en rolle, bevæger sig mod yderpunktet af kontinuummet og i højere grad selv kommer til at tro på den rolle, som de ønsker at fremstille over for borgeren . Eksempelvis beskriver Julie følgende omkring det at skulle berolige borgere:

“Altså jeg tror egentlig bare, det bliver normalt, ik? På en måde. Men det er jo ret vildt, at hun er så bange, for det jeg vil gøre eller ikke gøre, at det jeg får sagt eller ikke får sagt bliver afgørende for, hvordan hun kan være i det.”

Julie beskriver, at det egentlig bliver normalt i hendes arbejde at skulle berolige borgere på grund af deres frygt for, hvad hun vil *“gøre eller ikke gøre”*. Om borgeren udtrykker Julie, at hun finder det *“ret vildt at hun er så bange”*, hvilket kan tyde på, at Julie egentlig er lidt uforstående overfor borgerens frygt. Det kan ses som udtryk for, at hun gennem sin strategi med at nedtone sin egen *“farlighed”*, måske selv har rykket sig i kontinuummet og er begyndt at tro på sin egen optræden og dermed har glemt tyngden af sin magtfulde position. Ifølge Goffman kan en optrædende i yderste tilfælde blive så overbevist af sit eget skuespil, at den virkelighed som fremstilles, bliver *“den eneste rigtige virkelighed”* for denne (ibid.:120).

5.3.4 Fokus på en mere lige relation

En anden strategi, der kunne identificeres som gennemgående hos vores informanter til at nedtone deres magt, var at bruge eksempler fra deres personlige hverdagsliv til at vise

borgeren deres mere personlige sider. Anders fortæller eksempelvis følgende:

“Nogle gange kan det være hensigtsmæssigt at give noget af sig selv og være personlig uden at være privat. For eksempel at fortælle: ”Jeg ved det godt, det er rigtig rigtig træls, når børn siger noget... Jeg ved godt, at nogle gange kan det have en helt anden betydning, det der egentlig bliver sagt. Jeg har selv børn også”. Allerede der: ”Okay, han er jo et menneske. Han er også far.”

Anders fortæller i dette citat, at han i nogle situationer finder det hensigtsmæssigt at “give noget af sig selv” og dele, at han selv er far. Denne oplysning kan ifølge Anders få borgeren til at tænke: “han er jo et menneske”, hvilket kan forstås som, at Anders derved får et fælles ståsted med borgeren, da de begge er forældre.

Julie beskriver også, hvordan hun inddrager sig selv i samtalen med sine borgere:

“Jeg inddrager også tit mig selv og mine egne bøvlede børn, altså jeg har jo tre børn. Og så nogle gange så er jeg også sådan: ”Hold da kæft mand! Han er da godt nok nemmere end min!” [...] Det bruger jeg rigtig meget. Og det tror jeg virker rigtig godt ind i det der.”

Hun uddyber yderligere:

“Jeg tror bare de tænker: ”Gud. Nå ja, hun har også bare en helt almindelig familie.” Og jeg kan også godt bruge: ”Hold da kæft mand, ja! Det er sgu da umuligt at kommunikere med sin mand. Det kan jeg da godt følge. Det kan jeg heller ikke derhjemme.” Og så er det ikke fordi, at jeg sidder og får parterapi, men jeg kan godt sige sådan noget der: ”Nå ja, så dejsede han om på sofaen - det kender jeg godt.””

Julie beskriver ligesom Anders, hvordan hun bruger eksempler fra sin egen hverdag og bringer det i spil, når hun kan genkende nogle af de situationer, som borgeren beskriver. Dette kan ses som udtryk for, at rådgiverne forsøger at “bringe sig på bølgelængde med klienten” (Hutchinson & Oltedal 2006:122) og derved skabe en mere lige relation.

Ifølge Gunn Strand Hutchinson og Siv Oltedal er der gennem flere empiriske undersøgelser vist, at det er en forudsætning for at skabe en god arbejdsrelation til en borger, at socialarbejderen er i stand til at dele personlige følelser og tanker (Hutchinson & Oltedal 2006:115). Strategien med at dele noget af sig selv, kan ud fra denne pointe anses som

brugbar i forhold til at opnå et godt samarbejde.

5.3.5 Relationens begrænsninger

Der er imidlertid nogle forhold omkring borgerens og rådgivernes positioner, der vanskeliggør opnåelsen af en lige relation. I forbindelse med dette, fremhæver Anders følgende:

“Det bliver en uligevægtig relation til en borger. Det er det i forvejen, når man kommer ind til en kommune, allerede der, så er balancen ligesom forskudt. Jeg vil sige, at jeg har altid forsøgt i mit arbejde at få skabt en mere lige balance, så man får familien til at føle, at det er et samarbejde, i så lang grad det giver mening.”

Anders beskriver, at han er klar over, at det er en “*uligevægtig relation*” mellem ham og borgeren, hvorfor han prøver at få skabt mere balance i relationen. Han pointerer dog, at dette tilstræbes i “*så lang grad det giver mening*”, hvilket kan tolkes som, at han ikke ser det muligt at opnå en fuldt ud ligevægtig relation. Samtidig kan man forstå udtalelsen som en understregning af, at fokus på relationsarbejdet ikke må ske på bekostning af selve formålet med denne relation: at skabe trivsel for barnet.

Anders beskriver i det følgende citat, hvordan hans position som familierådgiver kan påvirke relationen til borgeren:

“Til tider kan det få den [relationen] til at virke uægte og falsk. Den der med, at den er påtaget den der relation... Jeg prøver at sige, at vi er jo lige her. Og nogle gange så er der nogle, som går med på den, og andre gange er der nogle, som bare stiller sig på bagbenene og siger: "Ja, den er go' med dig, kommunekar! Altså, lige meget hvad, så kan det godt ske, at du siger, at vi er lige her, men hvis jeg ikke gør, som du siger, så trækker du det her ned over hovedet på mig." Og så siger jeg: " Det har jeg mulighed for, ja. Men jeg vil rigtig rigtig gerne have, at vi sammen kan komme derhen, fordi jeg tror det vil være bedst for alle parter, at vi kan samarbejde".

Anders fremhæver her, at relationen til borgeren nogle gange kan virke “*uægte og falsk*” på grund af den magt, han har som familierådgiver. Anders fortæller, at han til borgeren siger “*vi er jo lige her*”, hvilket kan forstås som en strategi til at nedtone magten, som nogle af

borgerne så “går med på”. Andre borgere fremhæver derimod Anders’ mulighed for at trække en beslutning “ned over hovedet” på dem. Anders fortæller, at han i den forbindelse understreger over for borgeren, at det er en mulighed, men at han “rigtigt rigtig gerne” vil have et samarbejde. Dette kan forstås som en måde at vise, at han har gode intentioner, da han på trods af sin magt helst vil samarbejde. Yderligere er det en måde at undgå at skulle gøre noget, som han oplever ubehageligt, hvilket han tydeliggør i følgende citat:

“Jeg synes ikke, at det er rart. Jeg håber altid på, at jeg ikke kommer derhen, hvor jeg bliver nødt til at skulle trække noget ned over hovedet på nogen.”

Selvom familierådgiverne er klar over, at de har en magtfuld position, og at relationen til borgeren derfor er asymmetrisk, forsøger de alligevel at gøre relationen mere ligevægtig. Ifølge Nissen og Harder så kan gensidighed og lighed ikke opnås i en asymmetrisk relation, hvorfor man som rådgiver må “acceptere at skulle vise, og måske endda bevise”, at man er værdig i forhold til at få tillid fra borgeren (Harder & Nissen 2015:70).

5.3.6 Delkonklusion

Gennemgående for vores informanter er, at de lægger vægt på så vidt muligt at fremtræde “ufarlige” over for borgeren, og at de ved brug af forskellige strategier til dette. Der kan imidlertid være forskellige dilemmaer forbundet med, at familierådgiverne nedtoner deres “farlighed”, idet de aldrig fuldt ud vil kunne love borgeren, at de er “ufarlige”, da deres vurderinger i en sag altid vil kunne ændre sig alt afhængig af situationens udvikling. Ved at tydeliggøre, at det ikke er familierådgiverens hovedopgave at anbringe børn, forsøger de at imidlertid at nedtone deres magt. Familierådgiverne ønsker at give borgerne et positivt billede af dem selv, hvilket de forsøger at opnå gennem forskellige virkemidler som blandt andet kropssprog og valg af tøj. Ved at vise mere personlige sider, forsøger familierådgiverne at skabe en mere lige relation til borgeren i det omfang det er muligt. Alt dette kan ses som et forsøg på at mindske borgernes frygt. Rådgiverne ønsker desuden at undgå at stå i situationer, hvor de er nødt til at gennemtvinge beslutninger over for borgerne, da de finder dette ubehageligt, hvorfor de ønsker et mere ligeværdigt samarbejde. Familierådgivernes forskellige strategier kan ses som forsøg på at bevise over for borgerne, at de er tillidsværdige. Dette kan ses som et vigtigt mål for familierådgiverne, da tillid fra borgerne,

som tidligere beskrevet, er en vigtigt forudsætning for, at familierådgiverne kan udføre sit arbejde.

5.4 Borgerinddragelse i sagsbehandlingen

Som vist i de forrige kapitler er det et stort fokus i familierådgivernes arbejde at opnå et tillidsfuldt samarbejde med borgeren. I dette kapitel vil vi se nærmere på nogle af de overvejelser familierådgiverne i forbindelse samarbejdet gør sig i forhold til inddragelse af borgeren i sagsbehandlingen. Vi interesserer os her blandt andet for rådgivernes tilgang til arbejdet med at få borgeren til at føle et ejerskab for sin egen forandringsproces, samt hvordan rådgiverne håndterer udfordringer vedrørende deres indbyrdes positioners betydning for borgerinddragelsen.

5.4.1 Retlig regulering vedrørende borgerens medvirken

Udover at et godt og aktivt samarbejde med borgerne er vigtigt for familierådgiverne i forhold til at nå målene med arbejdet, er det endvidere lovbestemt, at borgeren skal sikres mulighed for at medvirke i sagsbehandlingen. Der er i lovgivningen nedfældet særlige sagsbehandlingsregler på det sociale område, som udover at være udtryk for almindelige principper for god forvaltningsvirksomhed, er lovfæstet i Retssikkerhedsloven (Hielmcrone & Schultz 2010:7). Det fremgår af Retssikkerhedslovens § 1, at et af lovens formål er at sikre borgernes rettigheder og indflydelse, når de sociale myndigheder behandler sager, og det understreges i lovens § 4, at borgeren skal have mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin sag (Børne- og Socialministeriet 1997). Borgerinddragelse er således indskrevet i de lovgivningsmæssige rammer for familierådgiveres sagsbehandling.

En stor del af familierådgiveres arbejde er baseret på vurderinger og skøn, hvilket ligeledes gælder, hvordan borgere inddrages i sagsbehandlingen. Rådgiverne må hele tiden vurdere på hvilke tidspunkter borgerens medvirken er relevant og hensigtsmæssig for målet med indsatsen, og der kan være forskellige formål med at inddrage borgeren i større eller mindre grad. Hos vores informanter er omdrejningspunktet for deres udtalte overvejelser vedrørende borgerens medvirken ved behandlingen af sin sag ofte at få borgeren til at føle handlekraft og ejerskab i løsningen af egne problemer. Eksempelvis beskriver Sofie i følgende citat sine tanker omkring forskellen på at anvende begreberne “klient” og “borger” om de mennesker, som modtager hjælp fra familieafdelingen:

“Jamen at blive kaldt klient.. Man bliver meget mere sådan et passiv objekt på en eller anden måde. Og jeg tænker, at det er jo også den diskurs, eller det er jo også det man sådan har italesat nu i forhold til borgere. Det er jo det her med, at man skal være aktiv - de skal være aktive. Man tænker på, at de skal være en del af... de skal jo... altså... nu er vi jo næsten helt henne ved, at de næsten selv skal kunne løse det, kan man sige, ik'? De er hovedpersonen i det i forhold til, hvis der er noget, der skal ændres, kan man sige. Så det er en måde at se mennesket som en aktiv del af det at kunne skabe en forandring, kan man sige. Hvor en klient bliver mere noget med, at jeg bliver ekspert, og så skal jeg fortælle dig [borgeren] et eller andet, ik'. Så på den måde synes jeg, det er meget mere positivt og ordentligt at kalde de mennesker, der kommer her for borgere.”

Sofie forklarer, at begrebet “klient” i hendes forståelse relaterer sig til “*et passivt objekt*”, hvilket ikke stemmer overens med den dominerende diskurs om, at man skal være en aktiv borger. Disse overvejelser kan forstås ud fra udviklingen relateret til den såkaldte “aktivlinje”, der påbegyndte i slut 1980’erne, hvor social- og arbejdsmarkedspolitikken i Danmark omstillede sig fra at være overvejende passiv eller ydelsesorienteret til at være aktivitetsorienteret (Dyring 2013:133). I forbindelse med denne udvikling gik man fra at anskue den sociale klient som passiv modtager af sociale ydelser til at være en aktiv deltager i problemløsningen. Med sin fremhævelse af, at “*nu er vi jo næsten helt henne ved, at de næsten selv skal kunne løse det*”, signalerer Sofie, at hun oplever, at der er sket en betydelig bevægelse i, hvordan man forstår borgeren og dennes ansvar ind i løsningen af egne problemer.

Sofie forholder sig i citatet endvidere til sin egen rolle som familierådgiver, idet hun pointerer, at en anvendelse af begrebet “klient” vil bevirke en positionering af Sofie som en “*ekspert*”. Med sin efterfølgende kommentar om, at hun finder det “*meget mere positivt og ordentligt*” at anvende begrebet “borger”, kan man udlede, at Sofie har nogle etiske holdninger til, at borgeren bør anskues som “*en aktiv del af det at kunne skabe en forandring*”. Denne udtalelse er interessant, idet den indikerer, at Sofie udover sin mere diskursive forklaring af forskellen på anvendelsen af de to begreber, også lægger nogle mere værdimæssige overvejelser til grund for sin skelnen mellem disse. Dette gør sig ligeledes gældende for informanten Mette, som beskriver følgende vedrørende udviklingen i synet på borgeren og socialrådgiverens position:

“Jeg synes i det hele taget udviklingen, vi har været inde i ved at se borgeren som aktiv aktør i eget liv, og at vi er ikke nogen, der tager over for borgerens liv, men vi vejleder... Det synes jeg er en meget rigtig måde at hjælpe på. “Hjælp til selvhjælp” i stedet for at vi sørger for, at borgeren kommer i den rigtige retning ved vores hjælp, men at vi viser borgeren, hvordan borgeren selv kan komme i den rigtige retning. Hvordan borgeren selv kan tage ansvar for sine børn, og at det hele tiden er udgangspunktet.”

Mette og Sofie holder begge synet på den aktive borger op mod deres egen rolle i opgaveløsningen. Sofie fremhæver, at det, at anskue borgeren som aktiv, modvirker, at hun bliver en belærende ekspert, og Mette sammenkobler opfattelsen af den aktive borger med at sikre borgerens autonomi i relation til rådgiveren: *“vi er ikke nogen, der tager over for borgerens liv, men vi vejleder”*. Man kan altså tolke ud fra de to rådgiveres udtalelser, at de gerne vil signalere holdninger om borgeren som besiddende nogle iboende ressourcer til handling, samt at denne er ekspert på eget liv.

I forhold til Mette og Sofies positive holdninger til dem selv som primært vejledende i arbejdet med borgeren kan fremhæves Margaretha Järvinen og Nanna Mik-Meyers beskrivelse af, at man kan se en ændring i den socialpolitiske opfattelse af den professionelle rolle i mødet med borgerne (Järvinen & Mik-Meyer 2012:18). Fra at socialrådgiverne tidligere blev anset som eksperter, der vidste, hvad der var det bedste for klienterne, opfattes de ifølge Järvinen og Mik-Meyer nu i højere grad som facilitatorer, hvis mål er at sætte borgeren i centrum og bidrage til dennes selvudvikling. Opgaven for de professionelle er dermed ikke at løse borgernes problemer, men at skabe de bedste mulige rammer for, at borgeren selv kan løse sine problemer (ibid.), hvilket i høj grad stemmer overens med vores informanternes udtrykte holdninger til sin rolle.

Mette kobler i citatet familierådgiverens vejledende funktion med udtrykket *“hjælp til selvhjælp”*, hvilket ligeledes er det princip for hjælp, som Järvinen og Mik-Meyer sammenholder de professionelle nye rolle med (ibid.). Udtrykket kan på engelsk oversættes til begrebet empowerment, hvilket meget forenklet kan siges at handle om at styrke individers evne og vilje til at tage ansvar for eget liv (Skytte 2013:37). Empowerment har et magtaspekt (em[power]ment) og giver associationer til primært positivt ladede forestillinger om selvtillid, deltagelse, egenkontrol, mm. (Swärd og Starrin 2007:255). Dette kan forklare, hvorfor en empowerment-orienteret arbejdstilgang forstås af familierådgiverne som noget åbenlyst positivt. Magten skal her gives til eller fremdyrkes hos borgeren, hvilket kan ses som udtryk for en opmærksomhed på borgernes behov for indflydelse og selvbestemmelse

(ibid.:257). Det kan endvidere forstås som sammenhængende med den individualiseringstendens, som ses i vestlige samfund i dag, hvor borgeren i stigende omfang gøres ansvarlig for sin egen situation (Mik-Meyer & Villadsen 2007:10).

Denne tilgang til borgeren som magtfuld aktør i forhold til sin egen situation kræver, at borgeren samarbejder ved at være både villig og i stand til at påtage sig denne magt. I tråd med denne pointe, vil vi fremhæve følgende citat, hvor Mette forholder sig til spørgsmålet om, hvilke borgere hun oplever som nemmest at samarbejde med:

“Jeg syntes, at det er forældre, der har en indsigt og en erkendelse af problemets omfang og karakter. Måske også en indsigt i at man er åben overfor at kigge på sig selv, i forhold til at man er åben overfor at modtage hjælp. Man er åben overfor, at man selv har brug for at være med til en forandring.”

Mettes udtalelse understøtter på mange måder de normer, vedrørende den aktive borgers eget ansvar for udvikling og problemløsning, som er institutionaliseret i familierådgivernes rammer. Udover vægningen af, at borgeren ser sig selv som hovedrolleindehaveren i løsningen af sine problemer, retter Mettes udtalelse endvidere fokus på borgerens vilje og motivation som en vigtig egenskab - blandt andet udtrykt ved at være *“åben overfor at modtage hjælp”*. På grund af synet på borgerne som aktive og autonome individer samt den professionelle som en vejledende facilitator, da er nutidens sociale arbejde afhængig af en specifik type borgere for at kunne lykkes: personer, som både kan og er villige til at påtage sig ansvaret for sine problemer, og som er indstillet på at arbejde målbevidst for at løse disse gennem selvudvikling (Järvinen & Mik-Meyer 2012:19).

5.4.2 Inddragelse af borgeren

Idet familierådgiverne som vist opfatter borgeren som bærer af hovedansvaret for at afhjælpe egne problemer, er det interessant at se nærmere på borgerens muligheder for at leve op til disse forventninger. For selv at kunne tage ansvar for at ændre sin situation og arbejde med at afhjælpe sociale problematikker, må borgeren nødvendigvis være inddraget i behandlingen af sin sag. Som tidligere beskrevet er det nedfæstet i lovgivningen, at borgeren skal have mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin sag, jf. Retssikkerhedslovens §4. Hvad denne medvirken konkret består i, vil dog formentlig variere væsentligt fra sag til sag. Marianne Skytte fremhæver, at der i Socialministeriets vejledninger på området er tale om

meget forskellige niveauer for inddragelse af borgeren. Spændet strækker sig fra, at borgeren selv sætter sine mål og træffer egne beslutninger, til at en gennemskuelig beslutningsproces bevirker, at borgeren kan føle sig tryk ved at sit synspunkt har været taget i betragtning (Skytte 2013:35). Begge yderpunkter relaterer sig dog til, at fokus på borgerinddragelse er særligt vigtigt i forbindelse med beslutningstagen i sociale sager.

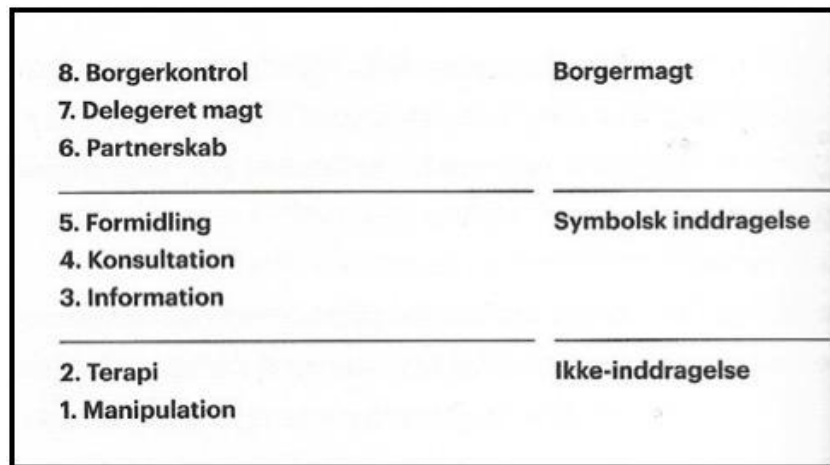
Informanten Julie beskriver i nedenstående citat, hvorledes hun håndterer situationer, hvor hun og borgeren ikke er enige om beslutningen vedrørende støttebehovet i familien, og hvor borgeren udelukkende ønsker sin sag i familieafdelingen lukket:

“Altså så bruger vi jo meget ud fra SOS, det der med: ”Jamen altså hvis du gerne vil have lukket din sag inde hos os, så kan jeg fortælle dig, at målet er, at dit barn er mindre ked af det. Og mindre ked af det betyder, at det ikke er ked af det hver dag oppe i skolen - at det måske kun bliver ked af det engang imellem”. Eller altså sådan prøver at gøre det ret konkret: ”At dit barn ikke slår og sparker de andre”. Så det bliver konkrete mål for, hvad det er vi skal se, før vi kan lukke sagen heroppe. Og så spørger jeg også: ”Hvad kan I gøre for at..?” Og hvis de så ikke ved det, jamen så siger jeg: ”Så har jeg nogle ideer til nogen, der kan gøre noget. Hjælpe jer med det, så vi kan nå i mål med det”. Så bliver det meget den der med, at: ”Målet er, at vi får lukket sagen - hvordan når vi dertil? Når de her ting [liste over mål] er nået, jamen så er jeg ikke interesseret i at holde sagen åben. Jeg har rigeligt”. Altså så bliver det den der joke: ”Jeg har andet at lave. Altså, så det er ikke bare for sjov, at jeg har den åben.””

Citatet illustrerer, at Julies mål for en indsats i familien i den pågældende situation er modstridende med borgerens mål om at afbryde samarbejdet og få sin sag lukket. Hun får imidlertid på strategisk vis sammenkoblet begge parters mål, ved at opstille sine egne mål om, at barnet ikke skal være ked af det hver dag i skolen og ikke sparker og slår andre børn, som midler til opnåelse af borgerens mål - at sagen lukkes. Julie imødekommer på denne måde borgerens målsætning og begrænser samtidig i høj grad borgerens mulighed for at yde modstand mod Julies mål. Julie implicerer endvidere med sine afsluttende bemærkninger om, at såfremt hendes formulerede mål for indsatsen indfries, så er hun heller ikke interesseret i at holde sagen åben, at hendes overordnede mål således er det samme som borgerens. Julie får dermed skabt en illusion om, at de først oplevede modsatrettede interesser slet ikke eksisterer, men at hun og borgeren grundlæggende er enige.

Sherry Arnstein har opstillet en “deltagelsesstige”, hvor hun angiver forskellige

niveauer for inddragelse. Hun skelner overordnet mellem tre trin for inddragelse bestående af: “ikke-deltagelse”, “symbolsk inddragelse” og “borgermagt” (ibid.:36).



Figur 6: Arnsteins deltagelsesstige (Skytte 2013:36)

I forbindelse med ovenstående citat inddrager Julie primært forældrene i forhold til at høre dem i, hvilke tanker de gør sig omkring, hvorledes målene for sagsbehandlingen kan nås. Dette kan ud fra Arnsteins deltagelsesstige forstås som borgerinddragelse på niveauet “symbolsk inddragelse”, idet Julie kan siges primært at ønske at konsultere forældrene. Forældrene høres i forhold til deres perspektiv på problemløsningen, men i kraft af deres klientposition har de ikke andre muligheder end at tilpasse sig, at familierådgiveren har besluttet, at der skal finde en problemløsning sted. Særligt udtalelsen: “*Hvad kan I gøre for at..?*” Og hvis de så ikke ved det, jamen så siger jeg: “*Så har jeg nogle ideer til nogen, der kan gøre noget. Hjælp jer med det, så vi kan nå i mål med det*”, kan i Arnsteins termer forstås som, at forældrene inddrages symbolsk i overvejelser vedrørende løsningsforslag. Hvis de ikke kan frembringe en løsning, så betyder det blot, at Julie må henvise til et af de forslag, hun råder over. Forældrene inddrages på denne måde ikke i sagsbehandlingen på et niveau, hvor de reelt kan forhandle om, hvorvidt de behøver en hjælpeindsats eller ej, hvilket inddragelse på niveauer højere oppe på deltagelsesstigen end kategorien symbolsk inddragelse ville forudsætte (ibid.). For så vidt kan man ud fra deltagelsesstigen forstå dele af citatet, eksempelvis formuleringen: “*Målet er, at vi får lukket sagen - hvordan når vi dertil?*”, som, at Julie efterstræber at inddrage forældrene på det niveau, som Arnstein betegner “partnerskab”. Julie signalerer med denne udtalelse, at hun ønsker, at hun og forældrene sammen finder en løsning. Julie fastholder i citatet dog over for forældrene, at en løsning skal findes - uanset om enighed og partnerskab så kan opnås eller ej.

I nedenstående citat beskriver informanten Anders sine overvejelser i forhold til situationer, hvor han og borgeren foretrækker to forskellige indsatser som løsning. Anders fremfører et eksempel, hvor borgeren ønsker at valget falder på indsatsen "kontaktperson", mens han selv vurderer, at indsatsen "familiebehandling" er et mere relevant valg i det tænkte tilfælde:

"Det kan godt ske, at jeg tænker, at det er ikke en kontaktperson, men det faktisk er noget familiebehandling, der er relevant. Der tænker jeg, at det er jo meget ofte, at de her familier ser det som en falliterklæring, at det er dem, som har behov for noget hjælp som familie. Så der tænker jeg, at jeg trækker mig meget tilbage og er undersøgende på, hvad de tænker en kontaktperson... [kan støtte dem i]. Jeg spørger rigtig meget ind til det, og hvis de siger noget, så er jeg meget nysgerrig på, hvorfor de tænker, som de gør. Og så prøver jeg stille og roligt at plante nogle frø og udfordre dem på deres idéer."

Citatet viser, at Anders som udgangspunkt ønsker at udvise empati og være anerkendende overfor borgerens perspektiv på situationen, samt at han er nysgerrig på borgerens overvejelser i forhold til en kontaktperson som dennes foretrukne indsats. Samtidig kan man dog ud fra citatet tolke, at en ikke uvæsentlig del af Anders' motivation til at være undersøgende overfor borgernes tanker er at indsamle informationer, som han efterfølgende kan anvende til at "udfordre dem på deres idéer". Han ønsker dermed at få noget viden om, hvilke positive forestillinger borgeren har vedrørende en kontaktpersonsindsats, som han så kan arbejde på at udfordre, således han får sin egen vurdering af familiebehandling som den bedste løsning til at stå stærkere. Hvorvidt denne form for inddragelse af borgeren kan henføres til niveauet for "symbolsk inddragelse" eller niveauet for "ikke-inddragelse" på Arnsteins deltagelsesstige kan diskuteres. På den ene side beskriver Anders at være meget optaget af at høre borgerens overvejelser i forhold til beslutningen, hvilket umiddelbart ville kunne forstås placeret på niveauet for "symbolsk inddragelse". På den anden side kan den sidste del af citatet siges at minde mere om manipulation af borgeren til at følge Anders' løsningsforslag, som grundlag for borgerinddragelsen, hvilket hos Arnstein forstås som erstatning for reel inddragelse og derfor af hende betegnes som "ikke-inddragelse" (ibid.).

Borgerinddragelse i en manipulativ form kan i flere tilfælde genkendes i vores empiri som en effektiv strategi til at undgå konflikter mellem familierådgiverens og borgerens interesser i sagsbehandlingen. Julie beskriver, at hvis hun fornemmer, at en familie ikke deler hendes opfattelse af problematikkerne, og de derfor må forventes heller ikke at have de

samme interesser og mål som hende i forbindelse med en indsats, da vælger hun ikke at italesætte de af sine overvejelser, som hun antager er i strid med familiens interesser. Julie beskriver et eksempel, hvor hun vurderer, at et barn har behov for en kontaktperson som kompensation for forældrenes manglende omsorg, men denne konkrete årsag til vurderingen deler hun af strategiske årsager ikke med forældrene:

“Altså så er det jo nogle gange, at så lister man en kontaktperson ind af nogle andre årsager, eller du ved... på en eller anden måde får gjort noget, som man ikke ligefrem mønter på, om det er på grund af dem [forældrene]. Altså så er det lidt det der med list, tænker jeg. Så er det det der med: "Men er vi enige om, at din dreng har brug for at lave noget i fritiden? Kunne det så være...?" Og så kunne det så være på den måde, at det [iværksætte en kontaktperson] kunne vi godt finde ud af.”

Julie beskriver, hvordan hun ved at gribe fat i et argument, som hun har en forventning om også vil være i forældrenes interesse: *“er vi enige om, at din dreng har brug for at lave noget i fritiden?”*, da får hun overbevist forældrene om, at iværksættelsen af en kontaktperson vil være udtryk for forældrenes egen interesse. Hun usynliggør dermed den formodede interessekonflikt forbundet med Julies reelle hensigt med indsatsen - at kontaktpersonen skal kompensere for forældrenes utilstrækkelige omsorg. Julie bekendtgør ikke sine reelle intentioner med indsatsen, hvilket kan tolkes som manipulation, og ud fra Arnsteins deltagelsesstige vil Julies inddragelse af borgeren dermed have karakter af *“ikke-inddragelse”*.

Det, at informanternes udtalelser relateret til inddragelse af borgere ofte vil kunne identificeres på niveauet manipulation, kan være sammenhængende med, at en af rådgivernes kerneopgaver som nævnt er at styre borgerne til at udvikle sig i en hensigtsmæssig retning. Informanten Anders forklarer i følgende citat, hvad han tænker, at der er på spil, når han helt generelt som familierådgiver arbejder med at hjælpe borgere i en positiv udvikling:

“Jamen magt... manipulation kan man også sagtens bruge [som begreb], tænker jeg, fordi det handler om at få skiftet deres narrativ omkring kommunen, men også omkring deres egen familie. Og der tænker jeg, at det er rigtig vigtigt at få plantet de her frø og gerne få dem plantet tidligt.”

Anders beskriver i citatet meget tydeligt, at hans arbejde blandt andet handler om *“at få*

skiftet deres narrativ omkring kommunen, men også omkring deres egen familie". Denne formulering kan ses som en bekræftelse af, at det er et ganske væsentligt element i familierådgivernes arbejde at forsøge at ændre borgerens virkelighedsopfattelser. Anders anvender selv begrebet "manipulation", hvilket kan forstås som udtryk for, at han tænker dette udviklingsarbejde som noget, der finder sted, uden borgeren nødvendigvis er bevidst om dette. Denne tolkning af begrebet stemmer endvidere overens med Anders' valgte metafor om, at udviklingen af borgerens narrativer foregår gennem "plantning af frø", hvilket er noget der ofte vil foregå under overfladen så at sige.

5.4.3 Delkonklusion

Udviklingen i synet på borgeren bevirker, at det for familierådgiverne opleves som ganske naturligt og ordentligt at anskue borgeren som ansvarlig for selv at løse sine problemer og som hovedperson for de forandringer, der skal ske. Rådgivernes forståelse af, hvordan samarbejdet mellem dem selv og borgeren skal se ud reguleres dermed af nogle normer for synet på borgeren og de professionelle, som er blevet institutionaliserede gennem udviklingen i det sociale arbejdes felt. Forståelsen af borgeren som ansvarlig for løsning af egne problemer bliver dermed udgangspunktet for rådgiverens inddragelse af borgeren i sagsbehandlingen. Rådgiverne efterstræber at inddrage borgerne således, at de netop får stor autonomi i forhold til sagsbehandlingen, men samtidig har rådgiverne nogle mål med indsatsen i familierne, som bevirker, at inddragelsen ofte kommer til at handle mere om at få et godt samarbejde med borgeren, end at borgeren reelt har indflydelse på mål og vurderinger i sagen. En måde at forstå familierådgivernes beskrivelser af inddragelse af borgere kan som vist være ud fra Arnsteins deltagelsesstige, hvor rådgivernes overvejelser om inddragelse primært kan relateres til de nederste og midterste trin på stigen. Deltagelsesstigen kan imidlertid forstås som udtryk for en normativ teori, hvor inddragelse bør efterstræbes at finde sted på et så højt niveau som muligt. Som tidligere beskrevet er familierådgivernes primære arbejdsopgave at varetage interesser for svage borgere, som ikke selv forventes at kunne varetage disse, og i kraft af dette synes det ganske forståeligt, at rådgiverne aldrig vil kunne inddrage borgerne på et niveau, hvor disse får den fulde kontrol over situationen.

5.5 Borgerens modmagt og familierådgivernes reaktioner herpå

I de forrige afsnit har vi fremhævet forskellige forhold ved familierådgivernes arbejdsfelt,

hvor deres navigeren i og håndtering af deres magtfulde position overfor borgeren har afgørende betydning for sagsbehandlingsform og udfald. Den enkelte rådgivers valg og prioriteringer i sagerne kan have store konsekvenser for etablering og bevarelse af tilliden mellem rådgiver og borger, hvilket er afgørende for sagens videre forløb. Familierådgiverne må ofte gøre sig mange strategiske overvejelser i forbindelse med at sikre de forhold omkring sagsbehandlingen, som er afgørende for, at de kan lykkes med sit arbejde. En meget væsentlig faktor i denne henseende er som nævnt borgerens samarbejdsvillighed. Borgeren er ikke blot en passiv genstand for rådgivernes magtudøvelse, men har derimod flere former for modstrategier til rådighed. Foucault argumenterer, at hvor der findes magt, findes der også altid modmagt (Nissen et. al 2007:21). Modstand og konflikt på samarbejdet er begrænsende for rådgivernes muligheder for at udføre sit arbejde, hvorfor de generelt har et stort fokus på at undgå konfliktsituationer i at opstå, hvilket vi undersøger nærmere i dette kapitel.

5.5.1 Mulig konflikt som vilkår for arbejdet

Som tidligere vist vidner vores informanternes udtalelser om, at de har et gennemgående ideal i arbejdet om at være så tydelige som mulig over for borgeren. Særligt Sofie er meget optaget af at være tydelig med henblik på, at borgeren ved, hvorledes hun forholder sig til problematikkerne i en given sag - ikke mindst i sager af mere alvorlig karakter, hvor der kan være anbringelse på tale. I disse situationer kan der imidlertid opstå konflikter, hvis borgeren eksempelvis ikke ønsker en anbringelse iværksat og bliver vred over rådgiverens vurderinger, hvilket Sofie reflekterer over i følgende citat:

“Så kan der være nogle, særligt hvis vi snakker om konkrete anbringelser, som jo bliver rigtig vrede. Og for mig er det mere sådan, hvis det er folk, der er påvirket, altså uforudsigeligheden i: kaster de nu noget kaffe på mig nu, der er skoldende varmt. Jeg lader være med at servere kaffe. Eller kan de finde på at slå mig. Altså hvis de er utilregnelige mennesker, så synes jeg, at det kan blive... Så synes jeg, at det er ubehageligt.”

Her fortæller Sofie omkring sine overvejelser i forhold til at forberede sig på en eventuel konfliktsituation. Sofie fremhæver, at det i høj grad er situationer, der er præget af uforudsigelighed, hvor hun er opmærksom på, at uenighed med borgeren muligvis kan resultere i, at hun kommer til skade. Hun pointerer, at det primært er i situationer, hvor borgerne opleves som *“utilregnelige mennesker”*, hvor hun synes, at det er *“ubehageligt”*.

Sofies overvejelser resulterer i, at hun tager sig forskellige forholdsregler for at beskytte sig selv, som eksempelvis ikke at servere kaffe. Denne type refleksioner, vedrørende relativt typiske arbejdsmæssige forhold, viser, hvor udsat familierådgivernes position kan være i mødet med borgerne. Sofies beskrivelser vidner om, at hun finder det nødvendigt at gøre sig ovennævnte overvejelser, da hun ser det som en reel mulighed, at borgeren kan blive voldelig overfor hende, og at denne risiko er et vilkår for arbejdet som familierådgiver.

I organisationer der er afhængige af tillidsfulde relationer mellem borger og medarbejder, bliver borgere, der viser modvilje over for "transformationsprocessen" ifølge Nanna Mik-Meyer særligt problematiske (Mik-Meyer 2004:29). Tillid indebærer som nævnt en tiltro til, at den anden part vil en det bedste og har gode intentioner. Informanten Anders sammenholder i en af sine udtalelser det, at borgeren har tillid til ham, med, at han ikke er utryg for at være alene med borgeren. Udtalelsen omhandler en mulig konflikt-situation, hvor borgeren ikke er enig i rådgiverens vurdering af, at hun skal anbringes uden for hjemmet, men alligevel indvilger i at se på anbringelsesstedet:

"Jeg vidste, at hun havde nogenlunde tillid til mig. "Skal vi ikke gå derop os to? Så kan du se, hvor langt der er herfra, og så kan vi lige gå og få snakket lidt". Og så sagde hun, at det ville hun faktisk gerne så. [...] Så gik vi derop mig og hende, og i vagtsager så er vi normalt to,, men jeg vurderede så i den situation, at jeg ikke var utryg ved, at gå med den her 17-årige pige og følges med hende."

I citatet fremhæver Anders, at rådgiverne normalt er to til stede, når de arbejder i vagtsager. Vagtsager vil oftest bestå af akutte henvendelser, hvor rådgiverne, der har ansvaret for vagten, tager sig af sagsbehandlingen vedrørende alle denne type henvendelser. Rådgiverne vil derfor i disse situationer ofte ikke have forudgående kendskab til de sager, de skal arbejde i og til de borgere, som de skal i kontakt med. Dette sætter rådgiverne i en position, hvor de på et ofte meget lidt oplyst grundlag må lave vurderinger af, hvorledes de bedst håndterer den akutte problematik med hensyn til at afhjælpe eller stabilisere situationen samtidig med at sikre sin egen sikkerhed. Anders' overvejelser går på, at borgeren har "nogenlunde tillid" til ham, og at han ikke føler sig utryg. Yderligere forklarer Anders i den forbindelse, at det drejer sig om en 17-årig pige, hvilket kan forstås som hans begrundelse for, hvorfor han ikke vurderer, at der er en fare ved at gå alene med hende. I tråd med Sofies eksempel, bliver vi her præsenteret for overvejelser om, at der kan være situationer, hvor man som familierådgiver kan føle sig utryg og derfor må gøre sig tanker om, hvorvidt man må tage sig

nogle forholdsregler. Anders gør sig altså dermed på samme måde som Sofie overvejelser omkring potentielle konfliktsituationer, som kan opstå i forbindelse med udførelsen af sit arbejde.

5.5.2 Modmagtens mange udtryk

Man kan af de to forrige citater udlede, at konflikter med borgerne i familierådgivernes arbejde ofte vil opstå på baggrund af uenigheder, hvor borgeren yder modstand i forhold til den indsats og udvikling, som rådgiveren har vurderet nødvendig i den konkrete sag. Borgeren har som tidligere beskrevet flere forskellige typer modstrategier til rådighed overfor familierådgiverne, og det må i nogle tilfælde formodes at være i borgerens interesse ikke at lade sin modstand mod sagsbehandlingen udtrykke sig i direkte konflikt. Anders forholder sig i følgende udtalelse til forskellige måder, hvorpå borgeren kan udøve modstand:

“Det kan vise sig rent fysisk med korslagte arme, med aflysninger af møder i sidste øjeblik - jamen subtile forsøg på at sabotere et møde eller et hjemmebesøg med: "Ah, jamen så har vi lige glemt, at vi har gæster", og "Åh, jeg har glemt at sige, at jeg skal bruge tolk, og nu forstår jeg ikke dansk". Det er der, hvor man virkelig kan komme til at... Der må man nogle gange som rådgiver lige stoppe op og tælle til 10, fordi man har oplevet rigtig mange af de her ting før, hvis man har noget erfaring med de her forsøg på at sabotere... Og jeg tænker i bund og grund, at det er for at vende magtbalancen - fordi de gerne vil have noget mere magt over den her relation og situation.”

Anders beskriver, hvorledes modstand på samarbejdet med forvaltningen fra borgerens side kan se ud, uden at denne modstand udtrykker sig ved synlig konflikt. Han forklarer, at den både kan vise sig rent fysisk ved borgerens kropssprog, men ofte også ved mere *“subtile forsøg på at sabotere et møde”*. De beskrevne strategier hos borgerne, i form af eksempelvis at sige, at man ikke forstår dansk, kan siges at have karakter af, at de ikke konkret kan forholdes borgeren som direkte forsøg på modstand. En forklaring på, hvorfor dette muligvis kan være en aktiv overvejelse hos borgeren i sit valg af modstrategi, er relateret til borgerens bevidsthed om, at familierådgiveren har magt til i sidste ende at kunne gennemtvinge sin vilje. Borgeren ønsker derfor formentlig ikke at udvise direkte og synlig modstand overfor familierådgiveren af frygt for konsekvenserne heraf. Anders forklarer i sidste del af citatet, at han har en formodning om, at borgerens ageren sker på baggrund af et motiv om *“at vende*

magtbalancen". Han fastslår med denne formulering, at han tolker borgerens adfærd som udtryk for en velovervejede strategi til at styre situationen.

Anders' underliggende frustration i citatet understreger atter rådgivernes afhængighed af samarbejdsvillige borgere, og det er formentlig netop af hensyn til at bevare størst mulig sandsynlighed for fremtidigt samarbejde, at Anders fremhæver behovet for at holde sin frustration tilbage i situationen og *"lige stoppe op og tælle til 10"*. Mik-Meyer beskriver, at der i organisationer som er afhængige af samarbejdsvillige klienter eksisterer institutionelle forhold, der bevirker, at modstand fra klienter automatisk for medarbejderne fremstår som udtryk for klienternes egne psykologiske og mellemmenneskelige problemer (Mik-Meyer 2004:29). I denne optik kan udøvelse af modstand fra borgerens side altså have en utilsigtet negativ effekt på borgerens mulighed for at få sine interesser varetaget i sagsbehandlingen - hvilket paradoksal nok formentlig ofte netop vil være formålet med modstanden.

Beskrivelserne i de følgende citater fra Mette kan læses som udtryk for, at institutionaliserede forestillinger om acceptabel adfærd tages fuldstændig for givet af Mette, og dette påvirker hendes opfattelse af familiens samarbejdsvilje. Mette beskriver vedrørende situationen, at der er tale om en udenlandsk familie med 6 børn, som af familieafdelingen alle vurderes at være i alvorlig mistro, men familien fastholder derimod et standpunkt om, at der ikke er nogen problemer vedrørende børnene, og de ønsker derfor sagen lukket.

"Kan vi tillade os at blive ved med at vente på, at familien er klar til at samarbejde? Og bliver de nogensinde klar? Det er jo et dilemma, der hele tiden findes, syntes jeg. Men den her familie... Altså jeg skal virkelig også trække vejret helt ned i maven, for jeg kan mærke, at det trykker på mine knapper. Jeg syntes, at det på en eller anden måde er provokerende - nu vælger jeg at bruge det ord i ærlighedens navn. Jeg synes, det er svært."

De første linjer i citatet indikerer, at Mette ser det som et tydeligt udtryk for manglende vilje til at samarbejde med familieafdelingen, at familien fastholder, at der ikke er nogen problemer vedrørende børnene. Hun beskriver, at hun oplever det som et vedvarende dilemma, om hun skal fokusere på, at familien *"bliver klar til at samarbejde"*, eller om hun skal fokusere på at få skabt bedre trivsel for børnene. I den konkrete situation er disse to fokusområder i Mettes forståelse altså baseret på varetagelsen af forskellige og muligvis modstridende interesser, hvorfor det udgør et dilemma. Mette bliver tydeligvis påvirket af familiens adfærd og udtaler i den sidste del af citatet: *"det trykker på mine knapper"* og *"jeg syntes, at det på en eller anden måde er provokerende"*. Adspurgt hvad det er, hun i det

konkrete tilfælde finder provokerende, svarer Mette:

“Det er, at de lukker øjnene fuldstændig over for deres børns behov og deres børns problemer. Og det er i så massiv en grad.”

Det understreges her, at Mette har nogle meget faste forestillinger om, hvorledes forældrene bør agere og forholde sig til de problematikker, som Mette ser hos børnene i familien. Det, at Mette bliver provokeret af forældrenes adfærd, kan ud fra et institutionelt magtperspektiv ses som udtryk for, at der er nogle normer og værdier så fasttømrede i hendes forståelsesramme for, hvad der kan anses for acceptabel adfærd i den pågældende situation, at hun derfor tager disse for givet. Mettes oplevelse af forældrenes manglende erkendelse af børnenes problemer bliver af hende tolket som modstand på at samarbejde med familieafdelingen. Senere i interviewet forklarer Mette vedrørende de samme forældre, at hun simpelthen ikke tror, at de magter at forholde sig aktivt til børnenes problemer. I takt med Mik-Meyers førnævnte pointe, bekræfter modstanden hende således i forældrenes egne “psykologiske og mellem menneskelige problemer” (ibid).

Borgernes udøvelse af modmagt i samarbejdet med familierådgiverne kommer ikke udelukkende til udtryk ved forsøg på at undgå samarbejde og behandling af familiens problemer. Anders forklarer i det følgende citat, at en udfordring ved særligt ressourcestærke forældre kan være, at de er meget opsøgende og pågående, hvis de selv har et ønske om støtte:

“Man ved, hvis man siger: “Det bliver nødt til at vente, sagen er i proces”, så får man forældre, der ringer. De der ressourcestærke forældre, der klager til rådmanden, og så er der rådmandsbevågenhed, og så kommer den ned til vores chef, og så siger de: “Gider du ikke lige at få lidt ro på ham”. Så må man tage den sag, fordi det er den, der fylder. Og det synes jeg er skide træls som rådgiver. Det bliver jeg nødt til at sige. Det synes jeg.”

Borgeren får i Anders’ beskrivelser held med at styre dele af sagsbehandlingen ved at udøve modmagt i form af ikke at ville acceptere Anders’ svar på sin henvendelse. Det er gennemgående for Anders’ interview, at han beskriver at opleve et stort sagspres i forhold til at have tid nok til at kunne gøre sit arbejde godt. I ovenstående citat forklarer Anders, at han synes, at det er “skide træls som rådgiver”, når de ressourcestærke forældre formår at få deres sager opprioriteret, selvom han egentlig vurderer, at disse nemt kan afvente sin normale

proces. Anders's frustration hænger sammen med, at de sager så kommer til at tage tiden fra andre sager, som han vurderer vigtigere, hvilket han tydeliggør i følgende citat:

“Det tager fokus fra nogle af de ting, der egentlig er vigtige. Lige pludselig så bliver man pålagt nogle opgaver, hvor man egentlig tænker, at det er ikke der, min tid er bedst givet ud lige nu, men hvor man får det pålagt oppefra.”

5.5.3 Nemme og svære borgere

På trods af at det afsluttende citat i forrige afsnit beskriver rådgivernes risiko for at blive pålagt opgaver, som de ikke selv er enige i prioriteringen af, så beskriver alle vores informanter generelt at opleve et stort råderum for selv at tilrettelægge sin sagsbehandling og prioritering. Michael Lipsky beskriver, at offentlige sagsbehandlere generelt har stor handlefrihed i sit arbejde og rige beføjelser i forhold til at afgøre kvaliteten og omfanget af den offentlige støtte, som klienterne modtager (Lipsky 2010:13). Lipsky fremhæver i denne forbindelse, at man ved, at offentlige serviceydere konsekvent favoriserer nogle klienter frem for andre, på trods af officielle retningslinjer designet til at sikre, at folk behandles ens (ibid.:xiii).

Som vist forstås borgernes adfærd ofte af familierådgiverne som udtryk for enten modstand eller samarbejdsvilje. Dette har en afgørende betydning for, hvorvidt borgerne opfattes af rådgiverne som henholdsvis svære eller nemme at samarbejde med, hvilket farver rådgiverens tilgang til arbejdet med den konkrete borger. Borgerens møde med det offentlige system er derfor langt fra lige til, men indebærer komplekse interaktioner med offentlige sagsbehandlere, hvilke kan have afgørende betydning for de ydelser og sanktioner, som borgeren tildeles (ibid.:xi). Lipsky forklarer, at i offentlige forvaltninger finder der en differentiering sted i tildelingen af offentlig service af fire sammenhængende årsager: 1) samfundet ønsker til en vis grad, at sagsbehandlere kan tilpasse indsatserne individuelle forhold, 2) sagsbehandlere ønsker at skabe forbedringer i borgeres liv og opnår tilfredsstillelse ved at gøre en forskel for nogle borgere, 3) det er en forudsætning, at forvaltninger nødvendigvis må skelne mellem borgere, idet alle ikke har lige meget ret til og behov for offentlig støtte, og 4) differentieringen hjælper ofte sagsbehandlere med at håndtere sagspresset eller tvetydighederne og de psykiske stressmomenter i arbejdet (ibid.:105-106).

Foregående afsnit om borgerens modmagt afsluttes med rådgiveren Anders' beskrivelser af ressourcestærke forældre som svære borgere på baggrund af den type modstand, som han oplever, at de nogle gange yder mod hans tilrettelæggelse af sagsbehandlingen. Det følgende citat omhandler ligeledes denne type meget ressourcestærke forældre, hvor Anders gør sig overvejelser om, hvordan man kan håndtere deres adfærd, når de bliver meget pågående:

“Tale dem lidt efter munden: ”Jamen det kan jeg også godt se, det er også rigtig træls, det er da også for dårligt.” Hvor man simpelthen allerede tænker, at: “Jeg skal bare have dem ud af røret nu, fordi jeg har faktisk nogle, der har akut behov for hjælp nu og her.” [...] De er allerede låste i en situation og i en vrede over for os, og nogle gange er det der, hvor man bare tænker: “Den her relation, den kan jeg ikke. Den her relation kan jeg ikke gøre sund, fordi de allerede har besluttet sig så meget fra starten, at de ikke ønsker vores hjælp eller vores indblanding eller noget samarbejde. Hold da op.” Hvor jeg tænker, at så må den være på et rent informativt niveau, den her relation.”

Anders forklarer, at en strategi til at håndtere denne type borgere, kan være at *“tale dem lidt efter munden”* for derved hurtigere at få afsluttet samtalen. Det fremgår tydeligt af Anders' formuleringer, at disse borgeres adfærd irriterer ham og mindsker hans eget engagement i samarbejdet. Særligt formuleringen: *“Den her relation, den kan jeg ikke. Den her relation kan jeg ikke gøre sund”* signalerer meget direkte, at Anders' strategi bliver at trække sig fra relationsarbejdet, hvilket hans efterfølgende konklusion af at *“så må den være på et rent informativt niveau, den her relation”* ligeledes vidner om.

Anders' strategi i ovenstående eksempel kan forstås som udtryk for flere af Lipskys førnævnte pointer vedrørende differentiering af støtte; han prioriterer engagementet i den pågældende sag fra på baggrund af et sagspres, hvor han vurderer, at andre sager har mere ret til og behov for støtten, samt at han ikke oplever at kunne skabe positive forbedringer for den konkrete borger på grund af relationens karakter. Borgerens adfærd kan ud fra Lipsky's pointer forstås som et psykisk stressmoment Anders forsøger at undgå.

Anders' citat vidner om, at han, på baggrund af borgernes adfærd, gør sig mange overvejelser om deres mentale indstilling til samarbejdet med familieafdelingen, hvilket kan forstås ud fra Lipsky's pointe om, at sagsbehandlere udgør en betydelig del af udførelsen af social kontrol (ibid.:11). Lipsky forklarer, at offentlige medarbejdere forventer og kræver, at borgerne opfører sig på en bestemt måde. Borgerne må så med fordel forudse disse krav og

forventninger og forme sin adfærd og udvikle en passende attitude i forhold til både den ydelse de modtager og til sagsbehandleren (ibid.). Man kan ud fra denne pointe sige, at der eksisterer nogle institutionaliserede spilleregler for, hvordan man som borger tilknyttet en familieafdeling bør opføre sig. I ovennævnte citat fra Anders kan hans strategi med at trække sig fra samarbejdet tolkes som, at han straffer borgeren for ikke at opføre sig acceptabelt i forbindelse med sin rolle som borger. I forhold til Lipsky's førnævnte fire årsager til service-differentiering kan man igen henføre denne pointe om passende "borger-opførsel" til, at borgere som gør, hvad der forventes af dem, i mindre grad stresser familierådgiverne psykisk, idet de ikke yder betydelig modstand. Endvidere vil denne type borgere indeholde et særligt potentiale for, at rådgiverne kan få skabt forbedringer i borgerens liv og dermed opnå tilfredsstillelse i sit arbejde ved at gøre en forskel. Borgeren skal derfor selv ønske at modtage hjælpen og dermed gøre sit bedste for at passe ind i sin "borgerrolle".

Netop ønsket om hjælp er et af de karakteristika, som Sofie fremhæver i det følgende citat, hvor hun beskriver nogle af sine overvejelser i forhold til, hvilke borgere hun oplever som særligt nemme at arbejde med:

"Altså det allervigtigste er jo, at de ligesom har en erkendelse af: "Her har jeg nogle udfordringer i forhold til mit barn." Og som også kan se indad. Altså som ønsker hjælpen. [...] Der er det klart nemmest med en borger, der stiller op her og siger: "Jamen, det er de og de ting, jeg har brug for hjælp til. Det er det her, der udfordrer mig - kan jeg få noget hjælp til det?" Så bliver det let, kan man sige, i min rolle. Fordi så kan jeg hurtigt få afklaret: Okay, det handler om det og det. Og vi kan sætte noget igang."

Sofie siger som det første i citatet, at det vigtigste for et godt samarbejde er, "at de ligesom har en erkendelse af: "Her har jeg nogle udfordringer i forhold til mit barn". Det særligt interessante ved denne formulering er, at Sofie bruger ordet "erkendelse". En erkendelse af noget må nødvendigvis betyde, at man har underlagt sig "sandheden" vedrørende den givne situation. Dette understøtter en tilstedeværelsen af nogle institutionaliserede opfattelser af, hvornår man har udfordringer i forhold til sit barn, og hvordan man som borger skal forholde sig til disse udfordringer, som der ikke stilles spørgsmålstejn ved af rådgiveren. Disse opfattelser fungerer dermed som rammesættende for Sofies overvejelser og hendes vurdering af borgerens adfærd. Sofies formuleringer om, at det er vigtigt for samarbejdet, at borgeren kan "se indad" og "ønsker hjælpen" vidner om, at hun, som Lipsky forklarer, har nogle helt klare og faste forestillinger om og krav til, hvordan man som borger bør opføre sig og

forholde sig til løsningen af sine problemer. Det vil derfor opleves nemmest at samarbejde med de borgere, der opfører sig på passende vis samt deler familierådgiverens problem- og løsningsforståelse.

5.5.4 Prioritering i sagerne

Familierådgiverne udfører som tidligere nævnt sit arbejde i en kontekst præget af et stort sagspres og begrænset tid, hvilket Anders forklarer, ifølge hans opfattelse kan kompromittere kvaliteten af arbejdet:

“Jeg føler ikke, at jeg har nok tid til det. Jeg føler slet ikke, at man har nok tid til at kunne give den hjælp, man gerne vil... og give den i rette tid. Jeg synes ofte, at det bliver lappeløsninger, og så kan det være svært selv at stå inde for det, man tilbyder.”

Informanterne forklarer alle, at de ofte er nødt til at prioritere behandlingen af nogle sager på bekostning af andre. De beskriver en naturlig første-prioritering af de sager, hvor der vurderes at være en massiv fare for barnet i form af eksempelvis vold eller overgreb. Derudover tegner deres beskrivelser vedrørende prioritering et klart billede af, at de type sager, der ofte prioriteres over andre, er de sager, hvor der vurderes størst sandsynlighed for at lykkes med en indsats. Sofie beskriver følgende i forhold til de perioder, hvor hun ikke har tid til at nå sagsbehandlingen i alle sine sager:

“Jamen, så prioriterer jeg det, jeg tænker, der er det vigtigste. Og hvad er det vigtigste? Jamen, det er jo at få handlet på underretninger og - det er så min vurdering - men det er at få visiteret til indsatser hurtigst muligt, så familier der er klar til, og der gerne vil have hjælp, at de får hjælp.”

Sofie forklarer, at næst efter behandling af underretninger, så vurderer hun det vigtigst at få visiteret motiverede borgere til indsatser. Man kan ud fra citatet læse, at det betyder noget for Sofies vægtning i prioriteringen, at familier er “klar til” og “gerne vil have” hjælp. Lipsky anvender begrebet “creaming” for denne form for prioritering af sager, hvor en indsats synes særligt sandsynlig at lykkes (Lipsky 2010:107). Dette kan igen forstås ud fra, at rådgiverne i denne type sager har større chance for at opnå tilfredsstillelsen ved at have gjort en forskel. Derudover så oplever sagsbehandlerne også, ifølge Lipsky, at de ved at rette sin service mod

samarbejdende klienter med udviklingspotentiale optimerer brugen af ressourcer i arbejdet (ibid.:152).

Informanters overvejelser om og oplevelser af, hvilke borgere der er henholdsvis nemme og svære at samarbejde med har altså en afgørende betydning for, hvorvidt den konkrete borgers sag prioriteres i sagsbehandlingen. Det er i høj grad den enkelte rådgiver, der styrer, på baggrund af borgerens adfærd, hvordan borgerens sag håndteres. Igen ses her tydeligt forskellen i de to parter indbyrdes magtforhold.

Lipsky pointerer, at det er grundlæggende for offentlige sagsbehandlere, at de forsøger at gøre et godt stykke arbejde ud fra de vilkår, der er for jobbet, idet de har behov for at kunne se sig selv i et relativt favorabelt lys (ibid.:81). De nemme og samarbejdende borgere vil i højere grad end de svære borgere bekræfte rådgiveren i, at denne gør sit arbejde godt, hvorfor det fra dette perspektiv kan forstås som ganske naturligt, at familierådgiverne prioriterer disse behagelige samarbejdsrelationer frem for de mere ubehagelige.

5.5.5 At dele ansvaret

Alle vores informanter fremhæver i deres interview, at det er et stort ansvar, de sidder med som myndighedsrådgivere på familieområdet. Rådgiverne beskæftiger sig med komplekse sager, hvor de vurderinger, der laves, og de beslutninger, der træffes, ofte vil have betydelige konsekvenser for den pågældende families liv. Dette kan i nogle tilfælde opleves som et pres og den enkelte rådgivers autonomi i arbejdet kan resultere i, at rådgiverne kan komme til at føle et stort individuelt ansvar for en given sags udfald. Lipsky forklarer, at en typisk strategi til at fralægge sig noget af dette individuelle ansvar er at begrænse sig selv i sin magt (Lipsky 2010:149).

Vores informanter fremhæver sparring med kollegaer og inddragelse af ledere som en måde at begrænse sin autonomi i arbejdet og dele ansvaret for magtfulde vurderinger og beslutninger. Ønsket om ikke at stå alene med ansvaret, særligt i sager hvor samarbejdet er præget af konflikt, er fremtrædende hos alle vores informanter. I det følgende citat beskriver Anders sine overvejelser i forhold til rådgivernes behov for at inddrage ledelsen i sine vurderinger:

“Jeg tror, at vi nogle gange selv prøver at begrænse os lidt i vores magt. Nogle gange så ville man måske ønske, at man ikke havde helt den magt, man egentlig har.”

Anders forklarer, at motivet for inddragelsen af ledere formentlig ofte er at mindske sin magt. Han tilføjer, at dette nok hænger sammen med, at man som rådgiver nogle gange ikke ønsker sin magt. Her bliver det tydeligt, at der opleves noget ubehageligt forbundet med den magt og det ansvar, som familierådgivere har, hvorfor de finder det nødvendigt at dele dette med andre.

En anden årsag til, at det kan være hensigtsmæssigt for rådgiverne at fralægge sig noget af ansvaret for sagsbehandlingen, kan atter relateres til samarbejdet med borgeren. I forsøget på at bevare det bedst mulige samarbejde og dermed mindske muligheden for at borgeren yder modstand i sagsbehandlingen, kan rådgiveren distancere sig selv en smule fra beslutninger, der er i strid med borgerens ønsker. Sofie forklarer, hvordan det kan hjælpe samarbejdet med borgeren at være tydelig omkring, hvem der bestemmer hvad:

“Det betyder jo også, kan man sige, at det er tydeligt: jamen det er mig, der skal sidde og vurdere om sagen skal videre til samråd, og så er det nogle ledere, som skal beslutte om det skal være anbringelse, kan man sige. Og det fortæller jeg også borgeren, at det er sådan systemet er. Men jeg står jo også ved, at: “Det er min vurdering, at jeg tænker, at de børn ikke skal bo hjemme, når du drikker hver dag, men det er nogle andre, der skal beslutte det.”

Sofies udtalelse kan forstås ud fra Lipsky's pointe om, at henvisning til regler og procedurer er endnu en måde hvorpå sagsbehandlere kan fralægge sig noget af ansvaret for sagsforløbet og begrænse sig i sin autoritet (ibid.). Ved at kunne henvise til andre fagpersoners roller i beslutningsprocessen overfor borgeren kan Sofie gøre sig selv en anelse mindre magtfuld som en strategi til at rykke sin position lidt tættere på borgerens. Samtidig vil hun overfor borgeren kunne signalere, at hun har fået sin vurdering valideret af mere magtfulde instanser, såfremt en anbringelse besluttet, hvilket igen gør det sværere for borgeren at yde modstand uden at dette blot vil forstås som en bekræftelse af borgerens problematikker.

5.5.6 Delkonklusion

Familierådgiverne skal i arbejdet med sikring af børnenes trivsel og borgerens udvikling ofte lave vurderinger og træffe beslutninger af indgribende og eksistentiel karakter for borgeren, hvorfor konflikt og modstand er ganske sandsynlig. Formen af borgerens modstand kan have meget forskellig karakter fra at blive udtrykt fysisk gennem eksempelvis voldelig adfærd til forsøg på at styre sagsbehandlingen ved at besværliggøre samarbejdet. Borgerens udøvelse af

modstand kan have væsentlig betydning for karakteren af sagsbehandlingen, idet oplevelsen af nogle borgere som nemme og andre som svære resulterer i, at rådgiveren favoriserer nogle borgere frem for andre. Familierådgivernes strategier til at håndtere modstand og konflikt kan i denne forbindelse forstås som måder at undgå noget af det ubehag, der kan følge med arbejdet. Rådgiverne fremstår meget bevidste om den store betydning og indgribende effekt, som deres arbejde har for borgernes liv, og de føler netop derfor ofte et behov for at dele ansvaret for de vurderinger der laves og beslutninger der træffes i en sag. Rådgiverne oplever det som ubehageligt at sidde alene med ansvaret for en sags udfald, særligt i de tilfælde hvor borgeren yder modstand, og rådgiveren derfor ikke kan få opbygget et positivt samarbejde med denne. Familierådgiverne kan ved at distancere sig lidt fra sin magtfulde position over for borgeren, ved at henvise til andre magtfulde instanser, reducere borgerens mulighed for at yde modstand over for rådgiveren og dermed gøre arbejdet mindre ubehageligt.

6. Konklusion

Det empiriske udgangspunkt for dette speciale har været en offentlig myndighed i form af en familieafdeling i en stor dansk kommune. Omdrejningspunktet for familierådgivernes arbejde er at sikre børn og unges trivsel og udvikling, og i denne proces vil forældrene som oftest udgøre rådgivernes vigtigste samarbejdspartnere. Vi har i specialet undersøgt, hvorledes det asymmetriske magtforhold mellem familierådgiver og borger påvirker samarbejdet om sagsbehandlingen, samt hvorledes rådgiverne håndterer dette.

Sociale myndigheder er af samfundet tildelt en åbenlys magt i form af at kunne vurdere og organisere tildeling af offentlig støtte til samfundets borgere. Vi har i første del af analysen belyst flere af de mindre synlige magtfulde aspekter ved det sociale arbejdes udførelse, som relaterer sig til den normaliseringsproces, som familierådgivernes udviklingsarbejde med borgerne forudsætter. Familierådgiverne legitimerer i høj grad deres forsøg på påvirkning af borgernes ønsker og opfattelser ud fra en forståelse af, at de forandringer, som rådgiverne søger at skabe hos borgeren, udelukkende vil være til borgerens eget bedste. Familierådgiverne har imidlertid en position, hvor de i sin disciplinerende funktion overfor borgeren, er afhængige af et tillidsfuldt samarbejde med denne. Såfremt borgeren ikke anerkender rådgiverens position som en "ekspert i hjælp", da opleves dette af rådgiveren som modstand på samarbejdet. Rådgiverens mulighed for at udføre sit arbejde med at hjælpe familien i en positiv udvikling er dermed betinget af, at borgeren samarbejder,

og samarbejdets form omhandler dermed, hvorvidt borgeren villigt underlægger sig sin selv-disciplinering.

Vi har i de to efterfølgende kapitler illustreret, hvordan familierådgiverne ved brug af forskellige strategier forsøger at skabe den tillid, de oplever som en vigtig forudsætning for at opnå et samarbejde med borgeren. Da familierådgiverne har en grundlæggende oplevelse af, at borgerne generelt har en frygt for dem, hvilket tager udgangspunkt i deres magt til at kunne gennemtvinge beslutninger vedrørende anbringelser af børn, går mange af rådgivernes strategier til at opnå tillid ud på at fremhæve et positivt billede af dem selv. Familierådgiverne forsøger at nedtone deres magtfulde position ved at fremstå så imødekommende og troværdige som muligt, samt ved at de i deres fremtræden gør meget ud af at vise deres personlige sider og dermed fremstå mere tilnærmelige for borgerne. Familierådgiverne ønsker således at påvirke borgernes opfattelser af dem i retning af at se dem som mindre "farlige", med det formål lettere at kunne opnå et tillidsfuldt samarbejde og en mere ligeværdig relation. Udover at rådgiverne ønsker at fremstå ufarlige over for borgerne på grund af samarbejdet, så er dette endvidere i høj grad rådgivernes egen forståelse af sig selv. De forstår ikke sig selv som farlige, idet de oprigtigt ønsker et samarbejde og altid har de bedste intentioner om at hjælpe familien.

Rådgivernes stræben efter et godt samarbejde med borgeren sker imidlertid med udgangspunkt i nogle ganske betydelige opfattelser af, hvilke roller rådgiveren og borgeren har indbyrdes, hvilket vi har påvist i analysens fjerde kapitel. Familierådgiverne har overtaget nogle institutionaliserede forståelser af borgeren som ansvarlig for løsning af egne problemer, hvilket dermed ikke blot bliver omdrejningspunktet for den disciplinerende indsats over for denne, men ligeledes udgangspunktet for rådgiverens inddragelse af borgeren i sagsbehandlingen. Rådgiverne efterstræber at inddrage borgerne i sagsbehandlingen således, at de netop får størst mulig autonomi i løsningen af sine problemer. Samtidig har rådgiverne dog nogle mål for indsatsen i familierne, som bevirker, at inddragelsen ofte kommer til at handle mere om at få et godt samarbejde med borgeren og få denne til at indoptage rådgiverens problemforståelse, end at borgeren reelt har indflydelse på sagens forløb. Det sociale arbejdes natur, i form af at skulle lede borgere i en positiv udvikling, kan siges at bevirke, at rådgiverne aldrig vil kunne inddrage borgerne på et niveau, hvor disse får den fulde kontrol over deres situation, da der i så fald ikke længere vil eksistere et behov for hjælp.

I analysens sidste kapitel har vi vist, hvilke konsekvenser det kan have for sagsbehandlingen og samarbejdet, hvis borgeren ikke er enig i familierådgiverens

vurderinger. Familierådgiverne skal i arbejdet ofte træffe beslutninger af indgribende og eksistentiel karakter for borgeren, hvorfor konflikt og modstand er ganske sandsynlig. Borgers modstand kan udtrykkes på forskellige mere eller mindre direkte måder, men fælles er, at borgerens adfærd påvirker familierådgiverne på en måde, hvor de nedprioriterer de borgere, der er svære at samarbejde med og favoriserer de nemme og samarbejdsvillige. Det opleves ubehageligt for rådgiverne, når borgere yder modstand mod sagsbehandlingen, idet rådgiverne ikke kan udføre sit arbejde med at skabe forandring hos borgeren succesfuldt med mindre borgeren samarbejder. Rådgiverne oplever det som grundlæggende ubehageligt at gennemtvinge beslutninger mod borgerens vilje, hvorfor de har et stort fokus på at få borgeren til at overtage rådgiverens problemforståelse, idet denne i sidste ende vil være grundlaget for beslutninger i sagen. I de tilfælde hvor borgeren ikke vil samarbejde og anerkende rådgiverens vurderinger, forstås dette ofte af rådgiverne, som udtryk for manglende motivation borgeren eller bekræftelse af dennes personlige problematikker.

Sammenfattende kan dette speciales undersøgelse af magts påvirkning af samarbejdet med borgeren bidrage med nogle interessante pointer i forståelsen af magts betydning for familierådgiveres arbejde. Gennem specialets analyse har vi vist, at karakteren af samarbejdet med borgeren har afgørende betydning for rådgiverens udførelse af deres arbejde. Et tillidsfuldt samarbejde er nødvendigt for, at familierådgiveren skal kunne skabe en forandring og igangsætte en udviklingsproces hos borgeren. Samtidig gør det gode samarbejde det rart for rådgiveren at være i relationen, og når samarbejdet ikke fungerer, kan dette være årsag til konflikt. Udover - eller måske på grund af - at konflikt gør det svært for familierådgiveren at nå i mål med sit arbejde, så opleves modstand fra borgeren som ubehageligt for rådgiveren, hvorfor et fokus på at få skabt et godt samarbejde på mange måder bliver dominerende for rådgiverens arbejde. Omdrejningspunktet for dette arbejde er børnene, og samarbejdet og den gode relation til forældrene er afgørende for, at rådgiverne kan få skabt de nødvendige forandringer til at sikre børnenes trivsel. Specialets undersøgelse vidner om, at de forskellige former for magt, der udspiller sig inden for familierådgiveres arbejdsfelt, kan påvirke samarbejdet mellem rådgiver og borger på meget forskellig vis. Disse påvirkninger er særligt interessante på grund af samarbejdets massive betydning. Samarbejdet bliver et altafgørende middel til at opnå selve målet med familierådgiveres arbejde: at skabe trivsel for børnene.

7. Litteratur

Andersen, Heine & Lene Koch. 2015. Hermeneutik og fænomenologi. I *Videnskabsteori - i statskundskab, sociologi og forvaltning*. red. Jacobsen, Michael Hviid, Kasper Lippert-Rasmussen & Peter Nedergaard. København: Hans Reitzels Forlag.

Behnia, Behnam. 2008. Trust development: A discussion of three approaches and a proposed alternative. *British Journal of Social Work* 2007 38(7).

Bjerg, Ole. 2006. De sociologiske metoders epistemologi. I *Sociologiske metoder - fra teori til analyse i kvantitative og kvalitative studier*. red. Bjerg, Ole & Kaspar Villadsen. Frederiksberg: Forlaget Samfundslitteratur.

Brinkmann, Svend. 2016. Etik i en kvalitativ verden. I *Kvalitative metoder. En grundbog*. red. S. Brinkmann & L. Tanggaard, 463-479. København: Hans Reitzels Forlag.

Børne- og Socialministeriet. 1997. Lov nr. 453 af 10/06 1997. Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område.

Børne- og Socialministeriet. 2005. Lov nr 573 af 24/06 2005. Lov om social service.

Christensen, Søren & Poul Erik Daugaard Jensen. 2008. *Kontrol i det stille - om magt og ledelse*. Frederiksberg: Forlaget Samfundslitteratur.

Christensen, Anders Bøggild. Objektivt eller subjektivt perspektiv. 2015. I *Viden og videnskabsteori i socialt arbejde*. red. Christensen, Anders Bøggild, Sabine Jørgensen, Søren Peter Olesen & Tove Rasmussen. København: Hans Reitzels Forlag.

Dyring, Jannie. 2013. Udvikling i dansk socialretlig regulering. I *Socialt arbejde - teorier og perspektiver*. red. Jens Guldager & Marianne Skytte. København: Akademisk Forlag.

Flyvbjerg, Bent. 2015. Fem misforståelser om casestudiet. I *Kvalitative metoder. En grundbog*. red. S. Brinkmann & L. Tanggaard. København: Hans Reitzels Forlag.

Gimmler, Antje & Margit Harder. 2015. Menneskesyn og etik. I *Socialt arbejde i en foranderlig verden*. red. Harder, Margit og Maria Appel Nissen. København: Akademisk Forlag.

Goffman, Erving. 2014. *Hverdagslivets rollespil*. Frederiksberg: Samfundslitteratur.

Harboe, Thomas. 2009. *Indføring i samfundsvidenskabelig metode*. Frederiksberg: Forlaget Samfundslitteratur.

Harder, Margit. 2015. Indledning til Del 1. I *Socialt arbejde i en foranderlig verden*. red. Harder, Margit og Maria Appel Nissen. København: Akademisk Forlag.

Hasenfeld, Yeheskel. 2003. *Mennesket som råstof - borgerservicerende organisationer i moderne samfund*. Aarhus: Forlaget Klim

Henriksen, Lars Skov & Annick Prieur. 2004. Et nyt perspektiv på magt i det sociale arbejde. *Dansk Sociologi* 15(3).

Hielmcrone, Nina von & Trine Schultz. 2010. Retssikkerhed i dansk socialret. *Retfærd* nr. 3/130.

Hutchinson, Gunn Strand & Siv Oltedal. 2006. Interaktionistiske modeller. I *Modeller i socialt arbejde*. København: Hans Reitzels Forlag.

Järvinen, Margaretha. 2010. Interview i en interaktionistisk begrebsramme. I *Kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv. Interview, observationer og dokumenter*. red. Järvinen, Margaretha & Nanna Mik-Meyer. København: Hans Reitzels Forlag.

Järvinen, Margaretha, Jørgen Elm Larsen & Nils Mortensen. 2015. *Det magtfulde møde mellem system og klient*. Aarhus: Aarhus Universitetsforlag.

Järvinen, Margaretha & Nils Mortensen. 2015. Det magtfulde møde mellem system og klient: Teoretiske perspektiver. I *Det magtfulde møde mellem system og klient*. red. Järvinen, Margaretha, Jørgen Elm Larsen & Nils Mortensen. Aarhus: Aarhus Universitetsforlag.

Järvinen, Margaretha & Nanna Mik-Meyer. 2003. *At skabe en klient: Institutionelle identiteter i socialt arbejde*. København: Hans Reitzels Forlag.

Järvinen, Margaretha & Nanna Mik-Meyer. 2012. *At skabe en professionel. Ansvar og autonomi i velfærdsstaten*. København: Hans Reitzels Forlag.

Johansson, Thomas. 2007. Mødets mange ansigter - når de professionelle møder klienterne. I *Socialt arbejde - en grundbog*. red. Meeuwisse, Anna, Hans Swärd & Sune Sunesson. København: Hans Reitzels Forlag.

Kristiansen, Søren. 2015. Kvalitative analyseredskaber. I *Kvalitative metoder. En grundbog*. red. Svend Brinkmann & Lene Tanggaard. København: Hans Reitzels Forlag.

Kristiansen, Søren & Hanne Kathrine Krogstrup. 1999. Kapitel 5. I *Deltagende observation*. København: Hans Reitzels Forlag.

Kvale, Steinar & Svend Brinkmann. 2015. *Interview. Det kvalitative forskningsinterview som håndværk*. København: Hans Reitzels Forlag.

Larsen, Jørgen Elm, Nils Mortensen & Jens Peter Frølund Thomsen. 2015. Magtens mange facetter i mødet mellem system og klient. I *Det magtfulde møde mellem system og klient*. red. Järvinen, Margaretha, Jørgen Elm Larsen & Nils Mortensen. Aarhus: Aarhus Universitetsforlag.

Lipsky, Michael. 2010. *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation.

Mik-Meyer, Nanna. 2004. *Dømt til personlig udvikling*. København: Hans Reitzels Forlag.

Mik-Meyer, Nanna & Kaspar Villadsen. 2007. *Magtens former. Sociologiske perspektiver på statens møde med borgeren*. København: Hans Reitzels Forlag.

Nielsen, Jens Carl Ry & Pål Repstad. 1993. Fra nærhet til distanse - og tilbake igjen. Om å analysere sin egen organisjon. I *Anderledes tanker om livet i organisationer*. København: Nyt fra samfundsvidenskaberne.

Nissen, Maria Appel & og Margit Harder. 2015. Helhedssyn. I *Socialt arbejde i en foranderlig verden*. København: Akademisk Forlag.

Nissen, Maria Appel, Keith Pringle & Lars Uggerhøj. 2007. *Magt og forandring i socialt arbejde*. København: Akademisk Forlag.

Olesen, Søren Peter & Merete Monrad. I tryk. Indledning. I *Forskningsmetode i socialt arbejde*. København: Hans Reitzels Forlag.

Rask, Lisbeth. 2013. Socialt arbejde på børne-, unge- og familieområdet. I *Socialt arbejde - teorier og perspektiver*. red. Jens Guldager & Marianne Skytte. København: Akademisk Forlag.

Skovgaard-Petersen, Cecilie, Evelyn J. M. Guerrero, Helene Enevoldsen & Simone K. Røn. 2017. *Magt i mødet - en undersøgelse af magtaspektet i socialrådgiver-borger-relationen i en afdeling for voksne med særlig behov* (ikke publiceret).

Skytte, Marianne. 2013. Socialt arbejde. I *Socialt arbejde - teorier og perspektiver*. red. Jens Guldager & Marianne Skytte. København: Akademisk Forlag.

Socialstyrelsen 2017. *Hvad er Signs of Safety?* Link:

<https://socialstyrelsen.dk/tvaergaende-omrader/sagsbehandling-born-og-unge/netvaerksinddragende-metoder/hvad-er-signs-of-safety>

Downloadet d. 12. april 2018

Stake, Robert E. 2000. Case Studies. I *Handbook of Qualitative Research, Second Edition*. red. I. Denzin, N.K & Lincoln, Y.S. Thousand Oaks, London, Delhi: Sage.

Swärd, Hans & Bengt Starrin. 2007. Magt og socialt arbejde. I *Socialt arbejde - en grundbog*. red. Meeuwisse, Anna, Hans Swärd & Sune Sunesson. København: Hans Reitzels Forlag.

Togeby, Lise. 2015. Magtudredning. I *Det magtfulde møde mellem system og klient*. red. Järvinen, Margaretha, Jørgen Elm Larsen & Nils Mortensen. Aarhus: Aarhus Universitetsforlag.