

Standarder – Medspiller eller modspiller?

Et blik på brugen af den standardiserede tilsynsmodel MOSAIK i Kriminalforsorgen i Frihed



Mona Lee Hansen (20161203)

Speciale i Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde, september 2018

Institut for Sociologi og Socialt arbejde ved Aalborg Universitet

Vejleder: Dorte Caswell

Anslag: 167.959



AALBORG UNIVERSITET

1 Abstract

New Public Management, and other neo-liberal management principles, are becoming increasingly popular within the public sector, driven by demands for efficiency and derived evidence-based methods. Processes are standardized, not only internally within the public sector itself, but also in the frontline, where e.g. social workers meet the citizens. The question is however, if processes that are based on interaction between human beings, and that are often in place to guide citizens out of complex social problems, can be standardized?

This paper investigates how MOSAIK, a standardized process guiding social workers in their work as parole officers, is translated in the frontline of the official Danish probation service. Data for the analysis is gathered through case studies based on observations of MOSAIK talks between parole officers and their clients, interviews with parole officers and focus-groups, and analyzed using primarily actor-network theory (ANT), but also supplementing context near theory, Human Service Organizational Technology and Street-level Bureaucracy, is leveraged.

The study finds that certain patterns becomes visible when analyzing how the standard is translated. In the first pattern, the social worker is experienced as being in control of the work with the clients, using the standard MOSAIK as a tool to actively structure their work. This group seem to rely more on the principles of the standard, than on the detailed instructions, and might even seem more satisfied with their daily work.

In the second pattern, the standard seems to be in control; the social worker depends heavily on the MOSAIK structure, and often struggle to implement the specifics of the standard. This group of social workers generally seem to be more stressed, and express a feeling of inadequacy.

In reality, the observed sessions with the clients and social workers are often somewhere in between the two basic figures, however with a clear tendency to favor one of them.

The study further sees a tendency in the underlying factors guiding the decisions of the social worker in their translations of the standard, and arrives at two main factors that are balanced in every contact with the clients, a) the balance between prioritizing the client or the system highest, and b) prioritizing the MOSAIK principles or concrete guidelines highest.

All in all, MOSAIK seem to be either experienced as a constructive supportive factor in the daily work, to help in deeper dialogue with the clients, or an opponent. Based on the findings, the study finds it valuable to arrive at a more varied view at standards. Furthermore, it could be valuable to further study what elements in standards that either work with or against the social workers, and to investigate exactly what standards can, and should, be used for.

2 Indholdsfortegnelse

1	ABSTRACT	2
2	INDHOLDSFORTEGNELSE.....	3
3	LÆSEVEJLEDNING.....	6
3.1	SPECIALET'S STRUKTUR	6
3.2	TEGNSÆTNING.....	6
4	INDLEDNING	7
5	PROBLEMFELT	8
6	PROBLEMFORMULERING	10
7	CENTRALE BEGREBER.....	11
8	AFGRÆNSNING.....	13
9	STATE-OF-THE-ART REVIEW	14
9.1	DATABASESØGNING.....	14
9.2	KÆDESØGNING	15
9.3	TENDENSER INDENFOR STANDARDER I DET SOCIALE ARBEJDE	15
10	FORSKNINGSDESIGN.....	18
11	SPECIALET'S EMPIRISKE NEDSLAG	20
12	MIN POSITION TIL FELTET OG ANALYSEOBJEKTET	25
13	SPECIALET'S TEORETISKE RAMME	27
13.1	VIDENSKABSTEORETISKE REFLEKSIONER	27
13.2	AKTØR-NETVÆRKS TEORI.....	29
13.3	FRONTLINJETEORI SOM KONTEKSTNÆR TEORI.....	30
13.4	BØRGERSERVICERENDE TEKNOLOGI.....	30
13.5	STREET-LEVEL BUREAUCRACY	32
13.6	OPSAMLING.....	32
14	METODISKE OVERVEJELSER.....	33
14.1	METODER.....	33
14.1.1	<i>Observationer</i>	<i>33</i>
14.1.2	<i>Semi-struktureret interviews med rådgiver</i>	<i>35</i>
14.1.3	<i>Fokusgrupper.....</i>	<i>36</i>
14.2	EMPIRI.....	37
14.2.1	<i>Udvælgelsen af deltagere.....</i>	<i>37</i>

14.2.2	<i>Kontakt til feltet</i>	38
14.2.3	<i>Hvem var deltagerne</i>	40
14.2.4	<i>Dokumenter</i>	40
14.3	ETISKE OVERVEJELSER	41
14.3.1	<i>Informeret samtykke og fortrolighed</i>	41
14.3.2	<i>Konsekvenser og forskerens rolle</i>	42
15	ANALYSESTRATEGISKE OVERVEJELSER	44
15.1	ANALYSE 1: AKTØR-NETVÆRK TEORI (ANT)	44
15.2	ANALYSE 2: KONTEKSTNÆRE TEORIER OM FRONTLINJEN	45
16	DATABEARBEJDNING	46
17	ANALYSE	48
17.1	ANALYSENS FØRSTE DEL	48
17.1.1	<i>Valg af analytisk fokus ud fra empirien</i>	48
17.1.2	<i>Mit møde med feltet</i>	49
17.1.3	<i>Den identificerede tidslinje</i>	52
17.1.4	<i>Aktanter og netværk</i>	52
17.1.5	<i>Translationer</i>	53
17.1.6	<i>Overordnede mønstre i translationsprocessen</i>	55
17.1.7	<i>MOSAİK styret samtale</i>	56
17.1.8	<i>Rådgiverstyret samtale</i>	62
17.1.9	<i>Delkonklusion</i>	69
17.2	ANALYSENS ANDEN DEL	70
17.2.1	<i>Handlerum</i>	71
17.2.2	<i>Gennemgående udfordringer</i>	72
17.2.3	<i>Forskelle på gruppe- og individniveau</i>	76
17.2.4	<i>Delkonklusion</i>	78
18	KONKLUSION	80
19	PERSPEKTIVERING	82
20	LITTERATURLISTE	83
21	BILAG 1: OBSERVATIONSGUIDE	87
22	BILAG 2: INTERVIEWGUIDE	88
23	BILAG 3: MODERATORGUIDE	89
24	BILAG 4: DAGSORDEN	91
25	BILAG 5: VIGNETTER	92

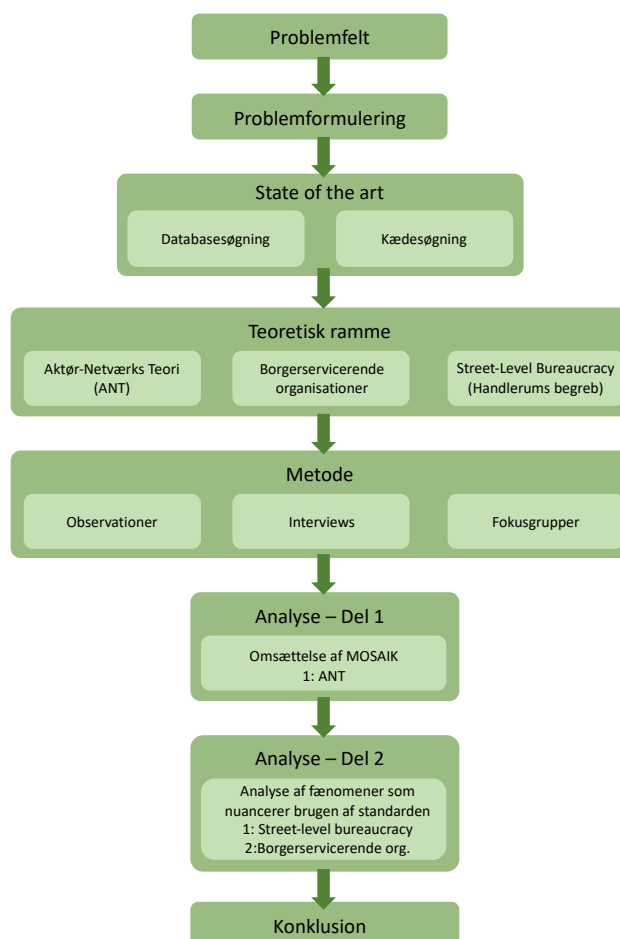
25.1	VIGNET 1	92
25.2	VIGNET 2	93
26	BILAG 6: BREV TIL SAMARBEJDSPARTNERE.....	95
27	BILAG 7: PROJEKTSAMARBEJDSAFTALE	96
28	BILAG 8: SAMTYKKE, OBSERVATION OG INTERVIEW.....	98
29	BILAG 9: SAMTYKKE, FOKUSGRUPPE	99
30	BILAG 10: SAMTYKKE – KLIENT.....	100

3 Læsevejledning

3.1 Specialets struktur

Specialets hovedstruktur er gengivet i illustrationen til højre. I afsnittet *Problemfelt* beskrives den kontekst, som specialet ønsker at udforske. Herefter følger *Problemformuleringen* hvori det konkretiseres hvilken problemstilling jeg ønsker at undersøge. *State of the art* består af to dele, en databasesøgning og en kædesøgning, begge med det formål at undersøge relevant forskning på feltet. I afsnittet om den *teoretiske ramme* gennemgås specialets tre grundlæggende teorier, nemlig Aktør-Netværks Teorien (ANT), Borgerservicerende organisationer og endeligt handlerumsbegrebet fra Street-Level Bureaucracy. Umiddelbart herefter følger afsnittet *Metode*, hvori mine metodologiske overvejelser gennemgås. Herefter følger *Analysen* som består af to afsnit, hvor det første omhandler omsættelsen af standarden MOSAIK hos rådgivere i Kriminalforsorgen. I analysens anden del udfoldes væsentlige fund fra analysens første del. Endeligt afsluttes der med afsnittet *Konklusion*, hvori specialets problemformulering besvares.

Figur 1: Specialets struktur.



3.2 Tegnsætning

I følgende speciale vil kursiveret skrift blive anvendt på flere måder: Når teoretiske og metodiske begreber eller andre fænomener nævnes første gang kursiveres de. Det samme gør sig gældende for titler på bøger og rapporter. I forbindelse med citater, eksempelvis fra transskriberinger, benyttes [...] for at indikere at en del af citatet er udeladt, idet den udeladte sekvens er skønnet irrelevant for citatets overordnede mening. Citater er generelt skrevet i kursiv, og omsluttet af citationstegn. Umiddelbart efter citatet vil følge en kildehenvisning.

4 Indledning

”Altså, der er ligesom, der er nogen der bestemmer, hvordan mine samtaler de skal forløbe. Og så er jeg jo nødt til at sige til dem (red. klienterne), du ligger højt og det betyder, at vi skal lave MOSAIK [...]. Hvad hedder det, og så er det ligesom ikke blevet min samtale mere, så er det ligesom kriminalforsorgens samtale.” (Rikke)

Ovenstående udsagn er fra min empiri, og repræsenterer meget fint udsagn, jeg ofte har mødt i min hverdag som socialrådgiver i Kriminalforsorgen i Frihed (KiF) efter implementeringen af den nye tilsynsmodel *MOSAIK*¹. *MOSAIK* er en standard, som angiver en bestemt struktur for hver enkelt samtale med klienterne og for det samlede forløb (Bergstedt et al., 2016 s. 9).

Indførelsen af RNR-principperne², som *MOSAIK* er en del af, var et opgør med den tidligere metodefrihed, som har været fremherskende i Kriminalforsorgens tilsynsarbejde (Kyvsgaard, 1998 s. 124-126). *MOSAIK* er en standardiseret metode, som er målrettet mod at rådgiverne skal skabe forandringsprocesser hos klienterne gennem samtalen (Bergstedt et al., 2016 s. 7).

Citatet ovenfor kunne indikere at rådgiverne oplever en fremmedgørelse i deres *MOSAIK* samtaler, hvilket må anses at være problematisk, da *MOSAIK* anser at det er i samtalerne mellem rådgiverne og klienterne, at de svære forandringsprocesser skal igangsættes (Bergstedt et al., 2016 s. 7). Dette giver mig en nysgerrighed på at undersøge, hvordan standardiserede metoder som *MOSAIK* medvirker til at styre det sociale arbejdes praksis.

¹ Motiverende samtale Intervention i Kriminalforsorgen er en kognitiv struktureret samtalemodel (Bergstedt et al., 2016 s. 4), som er blevet indført i kriminalforsorgen i forbindelse med ”Flerårsaftalen 2013-2016” (Kriminalforsorgen, 2012)

² Risk, Need og Responsivity-principperne bygger på at indsatsen skal tilpasses den enkelte klientens risiko for recidiv (tilbagefald til kriminalitet), være målrettet de behov som er relateret til recidiv og tilpasses den enkeltes modtagelighed (Bergstedt et al., 2016 s. 6)

5 Problemfelt

New Public Managements (NPM) udbredelse i velfærdsstaten har medført en øget grad af styring af det sociale arbejde (Nissen & Bank, 2016; Bank 2015; Andersen & Tanggaard, 2016; Eskelinen et al., 2008). NPM er derved med til at kontekstualisere det sociale arbejdes praksis, hvor standarder og manualer er blevet et værktøj, som skal sikre at vedtagne politikker gennemføres efter hensigten, ved at øge graden af styring helt ud i frontlinjens processer (Nissen & Bank, 2016 s. 177; Bank, 2015 s. 9; Andersen & Tanggaard, 2016 s. 9-10; Eskelinen et al., 2008 s. 14,190).

Jeg mener, at der allerede findes forskningsmæssig interesse for hvordan denne øgede styring påvirker frontlinjen. Den hidtidige forskning peger på, at det sociale arbejdes praksis er under forandring, både organisatorisk for rådgiverne i de velfærdsstatslige institutioner, som udfører det sociale arbejde i frontlinjen, og for borgene som modtager velfærdsstatens ydelser (bl.a. Baadsgaard et al., 2012; Høilund & Juul, 2015; Järvinen et al., 2005). Forskningen har gentagne gange forholdt sig kritisk til den øgede styring, og flere forskningsresultater har påvist, at der opstår en lang række udfordringer i praksis, når det sociale arbejde organiseres på disse præmisser. I en analyse af Baadsgaard et al. (2012) peges der på, at den stærke regulering af frontlinjen udfordrer rådgiverens rammer for det relationelle arbejde med borgerne (Baadsgaard et al., 2012). En anden beskrevet udfordring er borgernes oplevelse af mødet med frontlinjen (Høilund & Juul, 2015; Järvinen et al., 2005). I Høilund & Juul's (2015) analyse peges på, at borgerne oplever mangel på anerkendelse i mødet med frontlinjen, og i stedet oplever krænkelse. Andre analyser peger på, at der sker en målforskydning i praksis, hvor opfyldelsen af organisatoriske mål bliver det primære fokus (bl.a. Soss et al., 2011). Endeligt findes der i forskningen flere eksempler på at rådgiverne oplever deres handlerum indskrænket, hvilket de angiver kan lede til meningsløshed (Bank, 2015; Andersen & Tanggaard, 2016).

Men hvordan lader et felt som socialt arbejde sig så styre? I litteraturen er der bred enighed om, at socialt arbejde hverken har en entydig definition, en faglige kerne eller sin egen teoretiske ramme (Skytte, 2013 s. 11; Eskelinen et al., 2008 s. 20; Payne, 2005 s. 15-28). Manglen på entydig fælles faglighed medfører, at feltet socialt arbejde er en kampplads af forskellige forståelser af hvad socialt arbejde er, og hvordan det skal udføres (Eskelinen et al., 2008 s. 14, 19). I praksis betyder dette, at der findes en diversitet i hvordan det sociale arbejde udføres, og hvor standarder kan forstås som et forsøg på at tøjle praksis. Som Skytte (2013) peger på, er der blandt politikere, administratorer, borgere og socialarbejdere generel enighed om, at en vis ensartethed er både

fornuftig og moralsk nødvendig, således det sociale arbejde ikke får karakter af ukontrollerede eksperimenter (Skytte, 2013 s. 38-39).

Det er i forlængelse af disse skitserede perspektiver, hvor styring enten ses som et onde, der indskrænker muligheden for at udføre socialt arbejde i praksis, eller som fornuftig og moralsk nødvendig, at jeg finder det er relevant at studere hvordan standarder påvirker praksis. Jeg antager, at en nuancering i diskussionen om brugen af standarder inden for feltet socialt arbejde kan være frugtbar. Som Skytte (2013) peger på, findes der i feltet socialt arbejde stor variation af praksis, idet det kan udfordre samfundsprincipper, når udsatte borgere udsættes for udokumenterede sociale indsatser (Skytte, 2013 s. 38). Dette er i min optik et tungvejende argument for at styre sociale indsatser i en retning, som kan sikre borgerne, ved at være påvist som pålidelige. Men hvor forskningen har haft fokus på konsekvenser, har jeg mere en nysgerrighed på, hvilke faktorer som kan få betydning i praksis, når den øgede styring operationaliseres i frontlinjen.

6 Problemformulering

I det sociale arbejdes felt findes en række eksempler på standarder, som har til formål at styre det sociale arbejde i en bestemt retning, ved at gribe ind i de processer som foregår i mødet mellem rådgiver og klienter. Men som skildret i min indledning og problemfelt er styringen af disse processer ikke uden udfordringer bl.a. for samspillet mellem rådgiver og klienter. For at undersøge hvilke faktorer, som kunne have betydning, når det sociale arbejde omsættes via standarder, vil min undersøgelse tage udgangspunkt i et konkret eksempel indenfor feltet. Specifikt vil jeg undersøge den standardiserede tilsynsmodel MOSAIK, der anvendes i Kriminalforsorgen i det resocialiserende arbejde. Det leder mig til følgende problemformulering:

Hvordan omsættes den standardiserede tilsynsmodel MOSAIK i praksis af rådgiverne i Kriminalforsorgen i Frihed?

Før jeg præsenterer den aktuelle forskningslitteratur om omsættelse af standarder på det sociale felt, følger her en redegørelse for nøglebegreber i specialet. Herefter beskrives specialets afgrænsning.

7 Centrale begreber

Omsættelse: Jeg anvender begrebet *omsættelse* i forlængelse af Eskelinen et al.'s (2008) beskrivelser af begrebet faglig praksis. De angiver *"når vi interesserer os for faglig praksis, retter vi opmærksomheden mod "aktiviteten i socialt arbejde" og derved også mod både de problematiske og konstruktive sider af hverdagspraksis"* (Eskelinen et al., 2008 s. 21). Begrebet anvendes for at rette mit fokus på de konkrete handlinger, som rådgiverne foretager i deres hverdagsliv, men særligt trækker jeg på forståelsen af at praksis er kompleks. Det vil sige at jeg i forlængelse af ovenstående fokuserer på praksis, som en størrelse, der omsættes forskelligt af forskellige medarbejder i forskellige hverdagsmæssige sammenhænge. Derfor er omsættelse i dette speciale et udtryk for en individuel praksis, hvorfor min undersøgelse tager udgangspunkt i rådgiverne.

Handlerum: Jeg tager udgangspunkt i implementeringsforskningens pointe om, at det er rådgiverne i frontlinjen, som omsætter de vedtagne politikker til den enkelte borger. Hvordan dette gøres i praksis er ikke op til rådgiverens frie valg, men derimod underlagt institutionelle og organisatoriske målsætninger, normer og ressourcerammer som er givet på forhånd (bl.a. Caswell, 2005, Lipsky, 2010, Hasenfeld, 2003). Lipsky (2010) påpeger dog, at det ikke er muligt at konkretisere alle aspekter af hvordan politikker omsættes, hvorfor rådgiverne i frontlinjen er overladt et råderum som den enkelte selv forvalter (Lipsky, 2010, s. 27). Når jeg anvender begrebet *handlerum* i dette speciale, er det et udtryk for, at jeg er bevist om at rådgivernes praksis er et udtryk for valg foretaget af rådgiverne, men at rådgiverne samtidig er underlagt rammer, som begrænser deres valg.

Standard: Jeg forstår begrebet *standard* som en arbejdsmåde at ensrette praksis i det sociale arbejde på, ved at indføre bestemte procedurer for handlinger i mødet mellem rådgiver og klient. Det gælder for MOSAIK, som har til formål at styre rådgiver og klient gennem både de enkelte samtaler, men også igennem et forløb over tid. Jeg trækker på Hasenfelds (2003) teori om *Borgerservicerede organisationer*, hvor han angiver at velfærdinstitutioner i deres opgaveløsning anvender forskellige *"[...] sæt institutionaliserede procedurer, som sigter mod at ændre menneskers karakteristiske fysiske, psykologiske, sociale forhold eller kulturelle egenskaber med henblik på at transformere de pågældende personer fra en given status til en ny forudbestemt status"* (Hasenfeld, 2003 s. 161). Specialets analyseobjekt er genkendt som sådan procedurer, da MOSAIK har en specifik målgruppe, som skal transformeres fra kriminel til resocialiseret.

Rådgiver og klient: Begrebet *rådgiver* dækker i dette speciale bredt over begreber som, *frontmedarbejder, praktiker, socialarbejder* mv. Samlet set beskriver begrebet de medarbejdere, som er i direkte kontakt med borgene i udførelsen af deres arbejdsopgaver. Det empiriske analyseobjekt MOSAIK anvender begrebet rådgiver i beskrivelsen af denne rolle, hvorfor det vurderes praktisk ift. til analysearbejdet, at specialet anvender samme begreb. Begrebet *klient* dækker i dette speciale de personer, som bliver mødt af kravet om at arbejde under standarden MOSAIK i mødet med Kriminalforsorgen. Hvorvidt det er mest korrekt at anvende begrebet borger eller klient, har været et omdiskuteret emne indenfor det sociale arbejdes felt. Valget af betegnelsen klient beror alene på en praktisk vurdering som ved begrebet rådgiver, da MOSAIK anvender betegnelsen klient.

8 Afgrænsning

Det er gennemgående i litteraturen, at standarder og begrebet evidens sammenkobles, men samtidig er evidensbegrebets anvendelighed omdiskuteret, altså hvorvidt evidensbegrebet er anvendeligt til at kvalificere et felt som socialt arbejde (bl.a. Skytte, 2015, Bank, 2015). Jeg erkender, at der findes en kobling mellem de to begreber i mit analyseobjekt, da MOSAIK bygger på de evidensbaserede RNR-principper (Clausen, 2016). Jeg vælger dog at afgrænse mig fra evidensbegrebet og den debat som følger med, således at begrebet alene anvendes som en karakteristik af mit analyseobjekt.

Mit analyseobjekt er indplaceret inden for det kriminologiske og sociale arbejdes felter, der som sådan overlapper. Dette speciale undersøger MOSAIK med udgangspunkt i det sociale arbejdes perspektiv. Når det har været relevant at forstå den kontekst som mit analyseobjekt er underlagt inden for det kriminologiske felt, har jeg specifikt angivet dette.

I det kommende kapitel følger et litteratur-review med fokus på, hvad der aktuelt eksisterer af forskningslitteratur om omsættelse af standarder, og hvordan det påvirker det sociale arbejde.

9 State-of-the-art review

Reviewet er udarbejdet efter inspiration fra Booth et al (2012), som beskriver formålet med et State-of-the-art review som “*Addresses current matters*” (Booth et al., 2012 s. 27). Det er dog væsentligt at understrege, at dette review ikke har til formål at foretage en udtømmende gennemgang af forskningslitteraturen inden for brugen af standarder i det velfærdsstatslig område. Men for at kunne udvælge et fokus i min undersøgelse, anser jeg det som nødvendigt at forsøge at opnå viden om, hvad der aktuelt eksisterer af forskningslitteratur om omsættelse af standarder, og hvordan det påvirker det sociale arbejde.

Med udgangspunkt i standarder som fænomen har jeg foretaget en systematisk søgningsproces, som er faldet i to dele, dels en databasesøgning og dels en kædesøgning.

9.1 Databasesøgning

Inspireret af Danneris og Monrad (under udgivelse) idé om at udvælge ord til en søgestreng med udgangspunkt i et centralt værk (Danneris & Monrad, under udgivelse, s. 8), er der taget udgangspunktet i analogien ”*Tæller vi det der tæller*” (Andersen & Tanggaard, 2016). I nedenstående figur er datasøgningen illustreret.

Figur 2: Databasesøgning med inspiration i PICOC-modellen

Forskningsspørgsmålet: (i dette tilfælde forskningsinteresse)
Brugen af standarder i den velfærdsstatslige frontlinje

Søgningen er foretaget i databasen EbscoHost, som er en paraply-database som dækker en række databaser inden for forskellige fag for socialt arbejde (Danneris og Monrad, under udgivelse s. 4).

Søgning 1:
Population og context: "Social work*" OR "social work practice" OR "Welfare organization*"

Intervention: Standard* OR "Evidence based practice" OR "Global standard*"

Comparison: Ikke relevant

Outcome: consequence* OR Application

Hits: 574

Hvorefter blev tilføjet inklusionskriterie: standard* AND "social work" i Subject Terms
Hits: 13

Søgning 2:
Population og context: Socialt arbejde OR Socialt arbejdes praksis OR Velfærdsorganisation*

Intervention: Standard*

Comparison: Ikke relevant

Outcome: Anvendelse OR Konsekvenser

Hits: 0

(Danneris & Monrad, under udgivelse s. 3)

I min gennemgang af de 13 artikler var mine eksklusionskriterier (Danneris & Monrad, under udgivelse s. 7), for det første en frasortering af artikler, som givet titlen, ikke skønnedes at

omhandlede standarder inden for det sociale felt. Derefter fremstod en liste på 4 artikler, som blev gennemlæst på abstract niveau. Alle artikler blev dog frasorteret, da de ikke bidrog til at forstå, hvordan standarder konkret omsættes. Det skal understreges, at det ligger uden for omfanget af mit projekt at vurdere, hvorvidt forskningen på dette felt er underbelyst, men min søgeproces indikerer, at det kan være udfordrende at finde relevante studier. Det var ikke muligt at finde et relevant fokus på baggrund af min databasesøgning, hvorfor jeg har valgt at supplere med en kædesøgning om standarder med udgangspunkt i faglitteraturen.

9.2 Kædesøgning

Formålet med en kædesøgning er at se hvad andre henviser til og deraf identificere relevante tekster (Danneris og Monrad, under udgivelser s. 5). Kædesøgningen har taget udgangspunkt i *"Brugerdrevne standarder i Socialt arbejde"* (Bank & Nissen, 2016), og har ledt til en større mængde litteratur. Herfra er udvalgt 4 centrale værker, der anses at kunne dække bredt. Det første er af Høybye-Mortensen (2010), som i sin ph.d. *"Velfærdsstatens dørvogtere"*, med udgangspunkt i 3 standarder som anvendes inden for beskæftigelsesområdet, ældreområdet og børn- og ungeområdet, har undersøgt hvordan procesregulering påvirker beslutningstagningen i frontlinjen (Høybye-Mortensen, 2010). Det andet værk er Banks (2015) ph.d. *"Brugerdrevne standarder og affektiv subjektivering"*, hvori han undersøger brugen af brugerstandarder inden for misbrugsbehandling for unge (Bank, 2015). Det tredje værk er Eskelinen et al. (2008) *"Potentialer i socialt arbejde"*, hvor forfatterne bl.a. har undersøgt standarden *Dialogguiden* (Eskelinen et al., 2008 s. 191). Det sidste værk er antologien *"Tæller vi det der tæller"* som er sammensat af bidrag fra 16 forskere, som har undersøgt betydningen af en øget grad af styring på forskellige områder (Andersen & Tanggaard, 2016). Alle værkerne er udvalgt ud fra deres relevans for min erkendelsesinteresse, og tager alle udgangspunkt i en dansk kontekst, hvilket jeg anser som et relevant inklusionskriterie, da der findes geografiske forskelligheder alt efter hvordan enkelte lande organiserer de velfærdsstatslige områder.

9.3 Tendenser indenfor standarder i det sociale arbejde

Med udgangspunkt i de fire værker har jeg noteret de overordnede tendenser i brugen af standarder i socialt arbejde. Der udledes tre overordnede tendenser som kort vil blive gennemgået.

Den første tendens er, at der findes en dominerende forståelse om at standarder bygget på evidens anses som et middel for at kvalificere de velfærdsstatslige indsatser. Det antages, at det gennem fokus på effekt og resultater er muligt at sikre kvalitet og effektivitet, samt at udvikle og kvalificere det sociale arbejde (Nissen & Bank, 2016 s. 177; Bank, 2015 s. 9; Andersen & Tanggaard, 2016 s. 9-10; Eskelinen et al., 2008 s.14,190).

Den anden tendens som udledes er en brugerorienteret retning, hvor brugerinddragelse og brugerdrevne standarder bliver midlet til at kvalificere, udvikle og demokratisere det sociale arbejde (Bank, 2015; Bank & Nissen, 2016). Denne tendens kan opdeles yderligere i to retninger, hvor den første angår de situationer hvor en brugerstandard er fast, dvs. at standarden er udformet som metode til de situationer de skal bruges i, f.eks. *Den Motiverende Samtale*, der har til formål at udforske motivation, ambivalens og holdninger frem for konfrontation mellem rådgiver og klient. Den anden retning er den bevægelige brugerdrevne standard, hvor indholdet af samtalen udformes ud fra nogle faste elementer, men *skræddersyes* til den enkelte klient i mødet (Bank & Nissen, 2016 s. 184-185).

Den tredje tendens er en bevægelse i praksis, der vægter en mere dialogorienteret tilgang mellem rådgiver og leder. Her anvendes standarderne i organisationen, men der foregår ligeledes en kontinuerlig drøftelse om målet og målopfyldelse internt i organisationen, hvor mål løbende justeres efter behov (Andersen & Tanggaard, 2016 s. 23-24). Andersen & Tanggaard (2016) peger på, at denne tendens er opstået som en modreaktion mod den første evidenstendens. Det udledes, at forfatterne er en del af denne tendens, hvor de stiller sig kritisk overfor den øgede brug af standarder, men samtidigt ikke afviser, at disse værktøjer kan være relevante og meningsfulde. Det handler om at værktøjerne anvendes relevant, og derfor er fokus i denne retning at man er kritisk, men samtidig også nysgerrig og åben for de nuancer, der findes i praksis (Andersen & Tanggaard, 2016 s. 25).

Som beskrevet er der meget kritik af brugen af standarder, men der er også en bred erkendelse af at udviklingen forventes at fortsætte, bl.a. Andersen & Tanggaard (2016). Derved bliver Høybye-Mortensens (2010) pointe om, at der er en begrænset viden om, hvordan frontlinens arbejde påvirkes af brugen af styringsinstrumenter, relevant. Hun påpeger, at der findes både en empirisk og en teoretisk erkendelsesinteresse inden for dette område; *"Der efterlyses en konceptuel forståelse af, hvordan styringsinstrumenter påvirker det skønsmæssige råderum og beslutningstagningspraksis hos frontlinjen. Hvor stort et skønsmæssigt råderum der eksisterer, hvad det bruges til, og om det hæmmer eller ikke påvirkes af regulering er uafklaret"* (Høybye-

Mortensen, 2010 s. 11-12). Det er i lyset af den erkendelsesinteresse som Høybye-Mortensen efterlyser, at jeg anser min undersøgelse relevant, og at jeg udleder at der findes et behov for fortsat at undersøge og forstå standarders påvirkning af frontlinjen. Derfor er det dette speciales formål at undersøge, hvordan en konkret standard omsættes i den velfærdsstatslige frontlinje.

10 Forskningsdesign

Dette kapitel omhandler de intentioner og valg jeg har anvendt i udarbejdelsen af forskningsdesignet, og indbefatter refleksioner over hvad undersøgelsen skal fokusere på, hvem de aktuelle informanter skal være, og hvor undersøgelsen tænkes gennemført (Thagaard, 2008 s. 47).

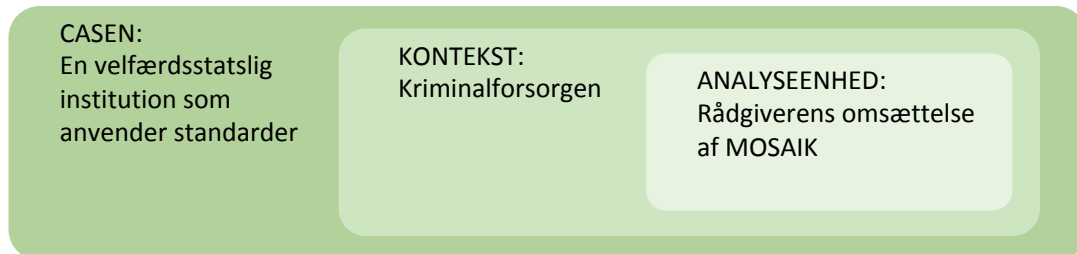
Specialets undersøgelsesinteresse om hvordan standarder omsættes i praksis, nødvendiggør en metodisk tilgang, der primært er rettet mod de processer som konstrueres i praksis når standarder anvendes i frontlinjen, og skal kunne belyse de handlinger, som kan observeres empirisk. For at kunne tage højde for den kompleksitet som kendetegner praksis, og derved udvikle en mere nuanceret forståelse heraf, må min metodologiske tilgang give mulighed for opnå detaljerede beskrivelser af, hvordan standarden konkret anvendes. Da omsættelsen af standarden foregår afhængigt af konteksten, må den metodiske tilgang også kunne inddrage de kontekstuelle betingelser som praksis udføres under. Disse overvejelser leder i retning af et *casestudie* som forskningsdesign. Ramian (2012); *"Hvis man vil have systematisk og deltageret viden om begivenheder og fænomener, som de forekommer i den virkelige verden, er man ofte henvist til casestudiet"* (Ramian, 2012 s. 28). Mit forskningsdesign giver mulighed for at fokusere på hvad der kan læres af den enkelte case, og giver indblik i casens kompleksitet (Stake, 2000 s. 435, 436; Flyvbjerg, 2010 s. 464).

Grundlaget for min udvælgelse af en case, har været en forventning om, at jeg kan maksimere information i casen. Derved har jeg foretaget en *informationsorienteret* udvælgelse (Flyvbjerg, 2010 s.475). Mit empiriske nedslag er Kriminalforsorgen, som været min arbejdsplads gennem de sidste syv år, hvorved den valgte velfærdsstatslige institution er kendt for mig. Der er både fordele og ulemper ved at undersøge egen organisation, hvilket kræver en kritisk refleksion over egen position i feltet. Refleksionen gennemgås senere i et selvstændigt afsnit, da jeg er bevidst om, at jeg ikke kan forholde mig objektiv eller neutral.

Kriminalforsorgen er valgt som case for en velfærdsstatslig institution som anvender standarder i deres frontlinje. Det er ikke Kriminalforsorgen som institutionen, der har min analytiske interesse, men derimod den praksis som sker i institutionen. Derved lægger jeg mig op af Stakes (2000) forståelse af et instrumentalt casestudie (Stake, 2000 s. 437), nemlig at den valgte case er af sekundær interesse. Således er min interesse ikke knyttet snævert til praksis i Kriminalforsorgen, men rettet mod et mere generelt tema om, hvordan standarder omsættes i praksis i frontlinjen. Kriminalforsorgen er den kontekstuelle ramme, men min erkendelsesinteresse

er rettet mod de processer, som findes på frontniveau hos de individuelle rådgivere. Derved bliver specialets analyseenheden rådgivernes praksis, når de omsætter standarder.

Figur 3: Forholdet mellem case, kontekst og analyseenhed



Min case inddrager rådgivere fra forskellige afdelinger, hvorved det er relevant at sondre mellem hvorvidt det er hensigtsmæssigt med et single- eller multicase studiedesign (Ramian, 2012 s. 83-85). Tidligere forskningen af frontlinjen, bl.a. Caswell (2005) og Lipsky (2010), peger på diversitet ift. de enkelte rådgiveres praksis, så et design med mulighed for at kunne undersøge diversitet indenfor samme fænomen anser jeg som mest hensigtsmæssigt. Mit design er derfor et singlecase studiedesign. Dette ud fra pointen om at en undersøgelse af en enkelt case, med flere forskellige datasæt som beskriver samme fænomen, gennem hver af deres unikke bidrag, kan belyse forskellige vinkler, der samlet kan bidrage til en mere detaljerig casefremstilling (Stake, 2000 s. 447; Ramian, 2012 s. 19). Dette understøtter specialets formål om at opnå en nuanceret forståelse af brugen af standarder. Jeg vil i det næste afsnit præsentere mit empiriske nedslag.

11 Specialets empiriske nedslag

Specialets empiriske nedslag er Kriminalforsorgen, da dette er en velfærdsstatslig institution som gennem flere årtier har anvendt flere standarder i deres opgaveløsning. I ”*Aftale om kriminalforsorgens økonomi i 2013-2016*” (Kriminalforsorgen, 2012), fremgår det, at der er et eksplicit fokus på at bedre tilsyns- og resocialiseringsindsatser, hvor der kan påvises en effekt på recidiv³ (Kriminalforsorgen, 2012 s. 9-10). Med dette fokus på effekt indplacerer Kriminalforsorgen sig i en mere generel udvikling, hvor de velfærdsstatslige institutioner har stigende fokus på evidensbaserede standarder og metoder. På baggrund af flerårsaftalen blev vurderingsredskabet LS/RNR og tilsynsmodellen MOSAIK efterfølgende implementeret i landets 13 KiF afdelinger i perioden 2013-2016 (Figur 4).

Figur 4: Udrulningsplan for LS/RNR og MOSAIK

Afdeling	Bølge	2/2013	1/2014	2/2014	1/2015	2/2015	1/2016	2/2016
Syd og Sønderjylland	1	LS/RNR uddannelse	LS/RNR	MOSAIK uddannelse	MOSAIK Follow-up	MOSAIK	MOSAIK	MOSAIK
Østjylland	1	LS/RNR uddannelse	LS/RNR	MOSAIK uddannelse	MOSAIK Follow-up	MOSAIK	MOSAIK	MOSAIK
Nordsjælland	1	LS/RNR uddannelse	LS/RNR	MOSAIK uddannelse	MOSAIK Follow-up	MOSAIK	MOSAIK	MOSAIK
Vestegnen	2	x	LS/RNR uddannelse	LS/RNR	MOSAIK uddannelse	MOSAIK Follow-up	MOSAIK	MOSAIK
Sydsjælland og Lolland-Falster	2	x	LS/RNR uddannelse	LS/RNR	MOSAIK uddannelse	MOSAIK Follow-up	MOSAIK	MOSAIK
Midt- og Vestsjælland	2	x	LS/RNR uddannelse	LS/RNR	MOSAIK uddannelse	MOSAIK Follow-up	MOSAIK	MOSAIK
Syddøstjylland*	3	x	X	LS/RNR uddannelse	LS/RNR	MOSAIK uddannelse	MOSAIK Follow-up	MOSAIK
Fyn	3	x	X	LS/RNR uddannelse	LS/RNR	MOSAIK uddannelse	MOSAIK Follow-up	MOSAIK
Bornholm (+Færøerne)	3	x	X	LS/RNR uddannelse	LS/RNR	MOSAIK uddannelse	MOSAIK Follow-up	MOSAIK
Nordjylland	4	x	x	x	LS/RNR uddannelse	LS/RNR	MOSAIK uddannelse	MOSAIK Follow-up
København**	4	x	x	x	LS/RNR uddannelse	LS/RNR	MOSAIK uddannelse	MOSAIK Follow-up
Afdelingen for SFT**	4	x	x	x	LS/RNR uddannelse	LS/RNR	MOSAIK uddannelse	MOSAIK Follow-up
Midt- og Vestjylland	4	x	x	x	LS/RNR uddannelse	LS/RNR	MOSAIK uddannelse	MOSAIK Follow-up

*Syddøstjylland er blevet nedlagt som afdeling og er nu lokalkontorer i hhv. Afd. i Syd og Sønderjylland og Afdelingen i Østjylland

**Afd. København og Afd. for SFT er lagt sammen til én afdeling; Afd. i København

Forkortelser:

x

LS/RNR uddannelse

LS/RNR

MOSAIK uddannelse

MOSAIK follow-up

MOSAIK

Tilsyn som normalt

Deltagelse i 4-dages kursus i anvendelse af risikovurderingsredskabet LS/RNR (brugercertificering)

Forankring af risikovurderingsredskabet i praksis, lokal kompetenceudvikling/træning af færdigheder

Deltagelse i 5-dages kursus/uddannelse i MOSAIK

Deltagelse i 2 dages follow-up kursus

Arbejde med MOSAIK i praksis (herunder 3 videooptagelser af klientsamtaler, 3 gange brush-up á 4 timers varighed faciliteret af RNR-udviklingskonsulenter fra DfK samt månedlige møder lokalt i afdelingen)

(Clausen 2016, s. 7)

³ Tilbagefald til kriminalitet

Både vurderingsredskabet og tilsynsmodellen er udarbejdet efter de canadiske kriminalpræventive modeller LS/RNR & STICS, som bygger på tre RNR-principper. En metaundersøgelse har konkluderet, at når alle tre RNR-principper anvendes, er der påvist en reduktion af recidiv på 26% (Rönneling & Lund-Sørensen, 2017 s. 12-13; Clausen, 2016 s. 5,7). At Kriminalforsorgen har taget udviklingen til sig, fremgår i den nyeste flerårsaftale for Kriminalforsorgen, ”*Aftale om kriminalforsorgens økonomi i 2018-2021*”, hvor det er ekspliciteret at MOSAIK skal forankres i KiF-afdelingerne (Kriminalforsorgen, 2017 s.10).

Udviklingen i Kriminalforsorgen skal ses i lyset af udviklingen i kriminalpolitikken generelt, både international og nationalt. Jensen og Prieur (2015) påpeger, at kriminalpolitikken udvikler sig i en neoliberal retning, hvorved udviklingen følger generelle liberale strømninger som også kendetegner udviklingen i socialpolitikken. Denne udvikling har haft betydning for en forståelse af, at forbrydelser kan forklares med individets manglende selvkontrol. I denne forståelse er straffens formål hævn og en uskadeliggørelse i forhold til samfundet.

Som Jensen & Prieu påpeger, er selvkontrol derfor blevet det nye mantra (Jensen & Prieur, 2015 s. 155). I denne forståelse har den sociale indsats uskadeliggørelse som omdrejningspunkt, og den straffede uskadeliggøres via bearbejdning af dennes iboende egenskaber, hvorved fællesskabet beskyttes. Pedersen & Laursen (2016) peger på, at der også er sket en ændring i synet på de som begår kriminalitet, hvor forståelsen er ændret fra ”*den sociale belastede forbryder*” til den ”*rationelt kalkulerende aktør*” (Pedersen & Laursen, 2016 s. 46). Denne ændrede forståelse betyder, at årsagerne til kriminalitet individualiseres ved at anses som udtryk for manglende kontrol, fejlagtige tankemønstre og manglende sociale kompetencer, fremfor som konsekvens af social deprivation (Pedersen & Laursen, 2016 s. 46; Jensen & Prieur, 2015 s. 155).

Det er i forlængelse af denne udvikling, at jeg tolker at der er en institutionel interesse hos KiF i at arbejde med indsatser, der er målrettet individets egenskaber. Den første standard, ”*Det kognitive færdighedsprogram*”, blev indført i danske fængsler i 1994, og er efterfølgende blevet udbygget med andre standarder, bl.a. ”*Anger management*” (Kriminalforsorgen, 2018; Pedersen & Laursen, 2016 s. 45). Ved at udbrede RNR-principperne til KiF-afdelingerne er der sket en væsentlig udvidelse af antallet af klienter, som modtager en målrettet indsats. Endvidere er elementet af motivation og eget ønske om forandring, blevet sekundært. Dette er en markant ændring, da tidligere indsatser forudsatte at deltagerne vurderedes motiverede for deltagelse, og havde et ønske om forandring (Pedersen & Laursen, 2016).

Undersøgelser af RNR-principperne i dansk kontekst via standarderne LS/RNR og MOSAIK kunne tyde på, at implementeringen af de politiske målsætninger ikke har været uproblematisk. Direktoratet for Kriminalforsorgen har lavet to evalueringer i henholdsvis 2016 og 2017. Endvidere er der udarbejdet to specialer fra henholdsvis Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde, AAU i 2016 og Kandidatuddannelsen i Kriminologi, AAU i 2017. Konklusionerne beskriver generelt, at der blandt rådgiverne er en udbredt positiv omtale af de nye RNR-værktøjer, men de viser også samstemmende, at der har været udfordringer med at implementere principperne i Kriminalforsorgen. Brugen af RNR-værktøjerne blandt rådgiverne er svingende, og de bruges ikke i det omfang som var forventet (Clausen, 2016). Undersøgelserne angiver flere forskellige årsager til implementeringsvanskelighederne, bl.a. udfordringer hos målgruppen, at det praktiske arbejde såsom koordinering og samarbejde med andre myndigheder er store arbejdsopgaver, manglende tid til at implementere de nye redskaber mv. Desuden er en særlig gennemgående problemstilling i undersøgelserne, at der blandt rådgiverne er en oplevelse af, at der ved indførelsen af RNR-principperne er sket en ændring i deres fokus i arbejdsopgaven, og at det kan udfordre deres professionsværdier (Kragelund, 2016 ; Rölling & Lund-Sørensen, 2017; Bertelsen et al., 2017). I lyset af disse konklusioner, udleder jeg en relevans i at undersøge, hvordan den beskrevne ændring i rådgivernes fokus kommer til udtryk i praksis.

Da jeg anser at omsættelsen af en standard er afhængig af konteksten, vil jeg kort præsentere Kriminalforsorgen som organisation, samt introducere mit analyseobjekt standarden MOSAIK.

Kriminalforsorgen: Kriminalforsorgen er underlagt Justitsministeren og Justitsministeriet, og er givet følgende samfundsopgave:

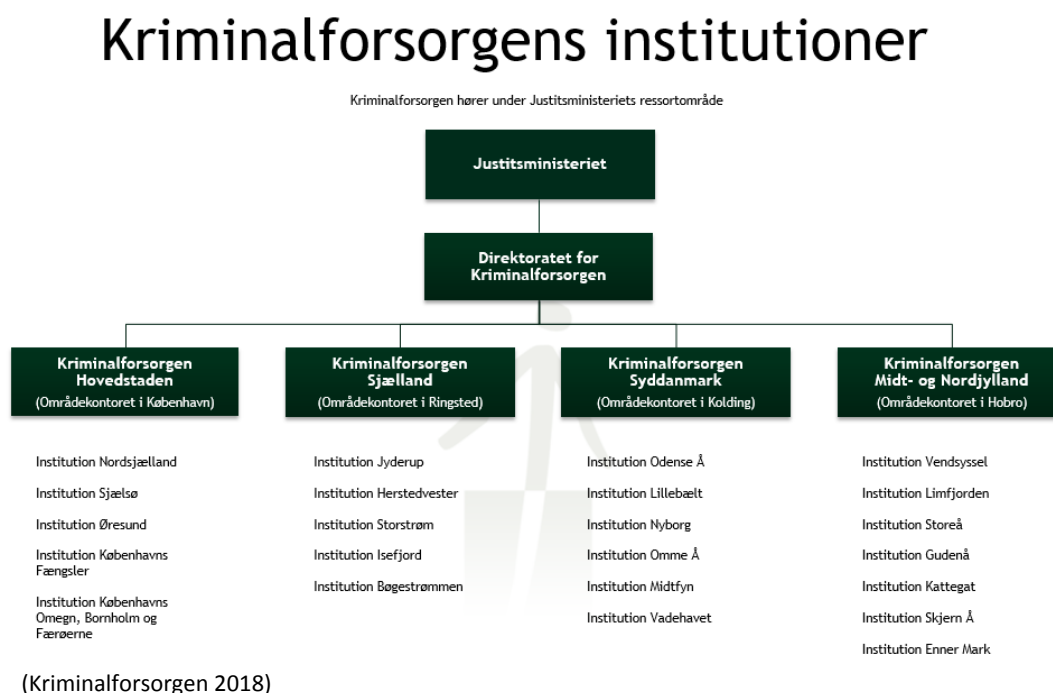
"Kriminalforsorgen skal sikre, at domstolenes domme bliver ført ud i livet på den bedst mulige måde – både med hensyn til samfundets sikkerhed og med hensyn til den dømtes rettigheder og senere muligheder. Kriminalforsorgen har ansvaret for landet arrester og fængsler samt tilsyn af lovovertrædere, der har fået andre domme end frihedsdomme."

(Justitsministeriet, 2018).

Kriminalforsorgens opgaver er, mere konkret, at drive landets fængsler og arrester, føre tilsyn med dømte på fri fod, administrere varetægtsfængslinger, straffuldbyrkelse og frihedsberøvelser, samt deltage i kriminalitetsforebyggende arbejde (Kriminalforsorgen, 2018).

Undersøgelsen er afgrænset til Kriminalforsorgen i Friheds afdelinger (KiF), da det kun er KiF som anvender MOSAIK i opgaveløsningen. KiF har til opgave at føre tilsyn med klienter, og formålet med tilsynet er, at det skal medvirke til at forhindre recidiv og føre kontrol med at klienten overholder tilsynets betingelser - eksempelvis vilkår om misbrugsbehandling. Det er primært faggrupperne socialrådgivere og socialformidlere, som udfører tilsynsarbejde

Figur 5: Organisationsdiagram, Kriminalforsorgen



Tilsynsmodellen MOSAIK: At standarden MOSAIK er udvalgt som analyseobjekt frem for LS/RNR skyldes at LS/RNR alene er et screeningsværktøj, hvorimod det i MOSAIK at rådgiverne arbejder med at transformere mennesker fra én tilstand til en anden tilstand (Hasenfeldt, 2003 s. 165-167), i dette tilfælde tilstanden fra kriminel til resocialiseret. MOSAIK er en kognitiv tilsynsmodel, som er udviklet med inspiration fra den canadiske tilsynsmodel STICS af Kriminalforsorgens egne udviklingskonsulenter, og bygger på RNR-principperne. Det er væsentligt at bemærke, at MOSAIK endnu ikke er effektevalueret, så for nuværende er det RNR-principperne der er evidens for.

MOSAIK bygger på et bio-psyko-socialt perspektiv, der teoretisk er funderet i Cognitiv Behavioral Therapy, indlærings teori og Motivational Interviewing (MI). Antagelsen er, at adfærd er indlært i samspil med omgivelserne, og at uhensigtsmæssig adfærd kan erstattes med mere

hensigtsmæssig adfærd ved hjælp af struktureret træning og kognitiv omstrukturering. Læring sker trinvis og hvert trin bygger på tidligere trin (Bergstedt et al., 2016 s. 6-8). Formålet med MOSAIK er *”at støtte og udvikle rådgiverens færdigheder i en tilsynsindsats, der bygger på RNR-principperne. MOSAIK har således to opmærksomhedspunkter: 1) Klientens udvikling i retning af prosocial adfærd og 2) Rådgiverens rådgiver- og samtale færdigheder”* (Bergstedt et al., 2016 s. 6). MOSAIK er målrettet mod de af Kriminalforsorgens klienter, som vurderes til at have en mellem, høj eller meget høj risiko for recidiv. Disse klienter er *”kendetegnet ved at forandringsprocesser ofte er svære pga. personlighedstræk som manipulation, impulsivitet, selvcentering og manglende ansvar for egne tanker, følelser og adfærd”* (Bergstedt et al., 2016 s. 7).

12 Min position til feltet og analyseobjektet

Mit formål med min undersøgelse er, at rette et nysgerrigt og kritisk blik på hvordan standarder påvirker frontlinjen, og jeg finder det nødvendigt at præcisere min egen position til både feltet og analyseobjektet. Jeg vil starte med at betone, at jeg har den største respekt for de rådgivere som står i velfærdsstatens frontlinje, derfor er det vigtigt at understrege, at specialet ikke har til hensigt at påpege god eller dårlig praksis, men alene at undersøge og forstå de mønstre og processer, som findes i praksis.

Som tidligere beskrevet, har jeg valgt min arbejdsplads som case for en velfærdsinstitution, der anvender standarder i frontlinjen. Desuden har jeg praksiserfaring med mit analyseobjekt. Min praksiserfaring består dels af mit arbejde som rådgiver, hvor jeg har arbejdet med standarden siden 2015, og dels at jeg i 2017 fik mulighed for at arbejde mere undersøgende med standarden i en periode på ni måneder. Undersøgelsen bestod i at arbejde med standarden som rådgiver, og derudover at indsamle data på mine erfaringer med brugen af standarden. Denne indgående viden til både Kriminalforsorgen som organisation og min praksisviden om MOSAIK, er årsagen til at jeg antager at muligheden for at maksimere nytten af min case er tilstede. Som Kristiansen & Krogstrup (2015) påpeger, kan adgangen til et felt bliver nemmere hvis forskeren allerede har forbindelser til det som skal studeres, og endvidere, at en forsker der har en lang række relationer inden for samme organisation, kan få adgang til mange forskellige aspekter af organisationen (Kristiansen & Krogstrup, 2015 s. 130, 132). Nielsen & Repstad (1993) referer til en organisations kultur som følger; *”å lære en organisasjon å kjenne er som å lære et nytt språk”* (Nielsen & Repstad, 1993, s. 23). Han fremhæver videre, at det at være en del af organisationen, også kan rumme en lang række fordele. Bl.a. vil man have viden om hvor man kan få relevant viden pga. ens kendskab til både formel og uformel organisation. Man vil kende til organisationens *”fy-fænomener”*, og man vil bedre kunne gennemskue *skue-værdier*, hvor der er langt mellem ord og handling. Desuden vil man kunne hverdagssproget i kontakten med deltagerne, og direkte bruge sine egne erfaringer (Nielsen & Repstad, 1993 s. 23-26).

At jeg besidder sådan forståelse, kan både anses som problematisk eller som del af en konstruktiv forskningsproces, alt efter hvilket perspektiv som anlægges på hvad der er den rigtige måde at studere det sociale på (Christensen, 2015 s. 23; Fuglsang & Olsen, 2009 s. 23). I et objektivt perspektiv er idealet at forskeren skal være objektiv og neutral, hvor *”kontekstrelationer og situerethed er en negativ begrænsning for erkendelse af generel viden”* (Fuglsang & Olsen, 2009

s. 25). I den modsatte retning findes det subjektive perspektiv, hvor idealet er at forskeren er en del af den virkelighed som undersøges (Christensen, 2015 s. 33).

Begge perspektiver rummer udfordringer. Jeg stiller mig på linje med det subjektive perspektiv og problematisere hvorvidt det er muligt at være objektiv og neutral som undersøger. Men samtidig er jeg bevidst om at min tilknytning til feltet sandsynligvis vil få betydelig for det, som jeg fortolker. Bl.a. kan man i denne type undersøgelser blive påvirket i ens kritiske sans pga. påvirkning fra ens egen praksiskultur (Nielsen & Repstad, 1993 s. 20-21).

I stedet for at forsøge at eksplicere min praktiske forforståelse, vælger jeg at eksplicere hvilket perspektiv jeg anlægger på analysen. Her lader jeg mig inspirere af Caswells (2005) brug af den *refleksive metode* (Caswell, 2005 s. 104). Caswell pointerer at forskere ikke er neutrale, men anlægger bestemte perspektiver på analysen, som må fremlægges for at kvalificere og validere forskningen. Endvidere at der er en grundlæggende forskel på teoretisk og praksisviden, hvor forskeren oversætter den praktiske viden til teoretisk, hvorved viden per definition bliver en videnskabelig konstruktion (Caswell, 2005 s. 104-105).

Jeg har anvendt den refleksive tilgang i dette speciale ved at konstruere en teoretisk ramme, som anvendes i min analyse. I praksis betyder det at den opstillede konstruktion bruges som ”dåseåbner” for at udforske empirien. Formålet er at jeg søger at fortolke empirien i lyset af den opstillede ramme, og sideløbende reflektere over hvilke fejlfortolkninger, som kan fremkomme grundet min position som forsker inden for denne ramme (Caswell, 2005 s. 104-105).

Jeg vil i det efterfølgende afsnit redegøre for det teoretiske perspektiv, som anlægges i min analyse.

13 Specialets teoretiske ramme

I det følgende skal vi se nærmere på min teoretiske konstruktion, der rummer teorier på forskellige niveauer, men som i sammenspil gensidigt understøtter hinanden i formålet at forstå, hvordan standarder og rådgiver indgår i kollaboration i frontlinjen. I opbyggelsen af konstruktionen trækker jeg på en eklektisk tilgang, som antager, at praksis anses som kompleks, og sjældent kan reduceres til kun én løsningsmodel eller forklaring (Sonne-Ragans, 2015 s. 38). Jeg har udvalgt mine teorier efter deres anvendelighed, samt at de understøtter et dialektisk forhold mellem virkeligheden og de videnskabelige forklaringer i interaktionen. Dette suppleres af Caswell (2005) pointe om at *”teorikompleksitet i analyserne kan øge sandsynligheden for, at forskningen giver en et mere fyldestgørende, nuanceret og i den forstand reelt billede af forskningsgenstanden”* (Caswell, 2005 s. 108). En udfordring ved at anlægge en eklektisk tilgang for at skabe en sammenhængende forståelse, er at de metodiske valg om begreber, modeller, teori og forklaringer kan fremstå usystematisk, for i den sidste ende at fremstå principløst sammensat, da forudsætningerne ikke ekspliceres (Sonne-Ragans, 2015 s. 40). Derfor vil jeg i dette afsnit redegøre for de valgte teorier, men også eksplicere hvilket forudsætninger de er udvalgt efter.

13.1 Videnskabsteoretiske refleksioner

For at kunne forstå hvordan standarder oversættes i frontlinjen, ville et naturligt valg være, at jeg belyser problemstillingen enten fra et aktør- eller strukturperspektiv. Olesen (2015) beskriver, at der sociologisk findes et modsætningsforhold mellem aktør og struktur, som han beskriver er en klassisk sontring mellem metodologisk individualisme og metodologisk kollektivism. Han problematiserer denne sontring, hvor han angiver, at en overbetoning af aktørperspektivet og handlerummet i socialt arbejde *”kan lede til en romantisering af socialt arbejde”* (Olesen, 2015 s. 86). Omvendt kan en betoning af strukturperspektivet *”lede til at dæmonisere socialt arbejde”*, hvor det kan være vanskeligt at rejse et konstruktivt perspektiv (Olesen, 2015 s. 86). Olesen foreslår i stedet to supplerende perspektiver, hvor jeg er inspireret af perspektivet *metodologisk relationisme*. Olesen (2015) angiver at *”begrebsverden og handlingsmønstre udviklet over tid, kan derudover falde meget forskelligt ud i forskellige konkrete sammenhænge, hvis forløb ikke simpelt kan forudsiges. Det er ikke nok at kende konteksten, spillereglerne og aktørerne”* (Olesen, 2015 s. 92). Inspireret af Olesens teori om, at flytte fokus mod processer og mekanismer der dannes over tid, har jeg set i retning mod teorier, som studerer processer. En teori, der har fokus på processer i et samfund er *Aktør-netværk-teorien* (ANT), som antager at det sociale, det naturlige og det materielle

er sammenvævet i konkrete heterogene konstellationer i praksis, og hvor praksis bestandigt udfoldes og redefineres (Just, 2017 s. 369; Fuglsang, 2009 s. 417). Den kritik der påpeges i problemfeltet, kunne indikere at standarder påvirker både rådgivere og klienter i frontlinjen. Derfor kan ANT bidrage med et bredere analytisk blik, som kan favne både standarder og rådgiver, og deres påvirkning af hinanden i praksis. Min forståelse i dette speciale er at omsættelsen af standarder er en proces, som består af både det materielle og sociale. ANT er specialets overordnede tilgang, og er derfor med til at definere grundlæggende måder at anskue mit analyseobjektet på og er medbestemmende for specialet ontologiske og epistemologiske ståsteder.

Videnskabsteoretisk er ANT placeret inden for konstruktivismen, hvilket også er den forståelse, der abonneres på i dette speciale. Som tidligere beskrevet abonnerer jeg på ”*den reflektive metode*” (Caswell, 2005 s. 104), om at viden pr. definition er en videnskabelig konstruktion. Inden for konstruktivismen er den ontologiske forståelse, at virkeligheden konstrueres, og er afhængig af det perspektiv der anlægges (Pedersen, 2012 s. 188). ANT er dog en variant, som abonnerer på en realistisk ontologi, der mener at virkeligheden på én og samme tid objektivt er ”der ude” men også på samme tid er konstrueret (Just, 2017 s. 371). Det betyder, at ANT hævder at alle kendsgerninger er konstruerede, og at virkeligheden er sammensat på en måde, der er virkelig, men også kunne have været anderledes. ANT forsøger ikke at beskrive sociale fænomener som socialt konstruerede, men mener at fænomener også kan være konstrueret af andet end subjekter. Derved adskiller den sig fra socialkonstruktivismen (Fuglsang, 2009 s. 423). ANT studerer dannelsen af heterogene netværk, hvor aktører af enhver tænkelig art indgår i indbyrdes alliancer for at opnå resultater, som de kan få gavn af. ANT’s epistemologi antager lig andre konstruktivistiske variationer, at det ikke er muligt at producere objektiv viden, men at viden konstrueres ud fra det specifikke perspektiv (Juul & Pedersen, 2012 s. 407). Inden for ANT analyseres hvordan fænomener repræsenteres i handlemåder i konkrete sociale sammenhænge (Fuglsang, 2009 s. 428). Der erkendes, at der er forskelle på subjekter og objekter, men det anses ikke at disse forskelle er givet på forhånd. De forskelle som kan observeres, skabes gennem handlinger, hvor nogle opnår bestemte positioner (Just, 2017 s. 371; Olesen & Kroustrup, 2007 s. 63). Jeg tolker, at ANT er indeterministisk i sin forståelse af handlemuligheder, både mht. hvem og hvad der kan handle, og at udfaldsrummet for typer af handlinger er uendeligt.

I et ANT perspektiv forstås standarder som et objekt, som eksisterer uafhængigt af erkendelsen om den, og som kan repræsenteres på mange måde og forandre sig over tid. Denne

forståelse kan jeg tilslutte mig, men mere problematisk finder jeg ANT's mangel på determinisme ved handlemåder. Inden for frontlinjeforskningen peges der på, at der findes et råderum for at kunne udføre socialt arbejde i praksis (bl.a. Caswell, 2005; Baadsgaard et al., 2012), men hvor der også findes en kontekstuel ramme, som begrænser handlemulighederne. Derfor anser jeg det som relevant at trække på anden teori, der inddrager den kontekst som mit analyseobjekt befinder sig i. Jeg bryder derved med ANT ved at mene, at der findes en grad af determinisme i mit analyseobjekt. Ved at inddrage to mere kontekstnære teorier imødegår jeg en anden kritik af ANT, nemlig at ANT's analyser bliver primært deskriptive. Arnoldi (2003) peger på, at ANT-analyser i sig selv kan have en svag forklaringskraft (Arnoldi, 2003 s. 20), og der kan argumenteres for, at ANT er stærkere som en metode frem for en teori, fordi det er i dens anvendelse i empiriske studier, at den får substans (Just, 2017 s. 377).

De supplerende teorier i specialet er udvalgt ud fra deres forklaringskraft af det socialt arbejde i frontlinjen.

13.2 Aktør-netværks teori

ANT er en del af forskningsfeltet STS ("Science and Technology Studies"), som dækker over et bredt felt, hvor ANT er én teori ud af mange forgreninger. Fælles for alle retningerne er målet om at foretage detaljerede studier af praksis, hvor både videnskab, teknologier og organisationer indgår, og forstå sammenhænge på tværs af heterogene forhold (Jensen et al., 2007 s. 12-14). ANT opstod som en modreaktion mod de etablerede sociologi dikatomier, som var optagede af at lave skel inden for videnskaben om hvorvidt det var aktør- eller struktur der skulle være udgangspunkt for analyser, eller om der skulle anlægges en mikro- eller makrosociologisk forståelse for at forstå de sociale forhold. ANT-teorien var del af en større poststrukturalistisk bølge, som startede i slut 1970'erne, og hvor flere forskere som bl.a. Foucault, Latour mv. angreb "*det givne*" i alle dens afskygninger. Latour er en central forsker sammen med Callon og Law, som har været med til at udviklet ANT's analyse tilgang med dens begrebsapparat (Jensen, 1999 s. 8; Just, 2017 s. 370-373).

For at kunne undersøge processer og konstellationer som kan observeres empirisk, stiller ANT en bred begrebsmæssig værktøjskasse til rådighed, som muliggør at jeg kan foretage empirinær analyse. Jeg har i analysen anvendt de begreber, som empirisk har været mest meningsfulde ud fra min erkendelsesinteresse. Begreberne beskrives løbende i analysen, jeg vil dog kort gennemgå hvilke principper ANT bygger på, da det er centralt for at forstå det analytiske

perspektiv som anlægges på mit analyseobjekt. For det første er ANT ”anti essentialistisk” i sin tilgang, dvs. at egenskaber ikke er iboende eller naturgivende, men en konsekvens af relationer, og derfor er kun aktører som gør en synlig forskel interessante at undersøge. Endvidere anlægges ANT også en ”agnostisk tilgang”, dvs. at ingen/noget er privilegeret på forhånd i en analyse. Dette princip hænger sammen med princippet om ”generaliseret symmetri”, hvor det samme begrebsapparat skal bruges til at beskrive både objekter og subjekter. Det sidste princip er, at ANT anser forandring som et grundvilkår i verden, således at stabilitet forstås som midlertidig og usikker, hvorfor man interesserer sig for de forandringer som relationer gennemgår i disse forandringer (Just 2017: 377-378).

13.3 Frontlinjeteori som kontekstnær teori

Som beskrevet i ovenstående består min teorikonstruktion også af mere kontekstnære teorier om frontlinjen. For at gøre mig i stand til at forstå, hvilke organisatoriske kontekster mit analyseobjekt er forankret i og for at konkretisere standarder som fænomen, er det ene teoretiske bidrag hentet fra organisationsteorien, specifikt Hasenfelts (2003) teori om *Borgerservicerende organisationer*. Det andet teoretiske bidrag er hentet fra implementeringsteorien, hvor jeg trækker på begrebet *handlerum* (bl.a. Eskelinen et al., 2008). Begrebet har til hensigt at gøre mig i stand til at undersøge det mulighedsrum, hvori rådgiverne omsætter politiske målsætninger til konkrete handlinger i mødet med klienterne.

13.4 Borgerservicerende teknologi

For at forstå og kontekstualisere mit analyseobjekt, finder jeg det relevant at forstå hvilken type organisation jeg undersøger. Her trækker jeg på Hasenfelts begreb ”*borgerservicerende organisationer*”, som forstås som bureaukratiske organisationer, der har til samfundsopgave at håndtere og fremme borgeres velbefindende (Hasenfeld, 2003 s. 15, 203). Han pointerer, at der i denne type organisationer findes nogle særlig karakteristiske træk og indbyggede dilemmaer (Hasenfeld, 2003 s. 25-27). Jeg udleder, at Hasenfelts pointer er af generelle karakter, som har betydning for, hvordan standarder som f.eks. MOSAIK kan omsættes inden for velfærdsstatens frontlinje. Jeg anvender teorien til at forklare, hvordan praksis bliver påvirket ved disse karakteristiske træk og indbyggede dilemmaer.

For at forstå fænomenet standard, har jeg som beskrevet i min begrebsafklaring om standarder, læner jeg mig op af Hasenfelds (2003) forståelse om at organisationer i deres opgaveløsning anvender forskellige institutionaliserede procedurer, som han samlet omtaler som teknologier (Hasenfeld, 2003 s. 161). Hasenfeld opererer med tre typer af teknologier (figur 6), som er opdelt efter deres funktion.

Figur 6: Hasenfelds 3 typer af teknologier.

	MENNESKE-BEARBEJDENDE	MENNESKEOPRETHOLDENDE	MENNESKEFORANDRENDE
PRODUKTTYPE	Ændret status	Stabilisering af karakteristiske egenskaber	Ændring af karakteristiske egenskaber
KERNEAKTIVITET	Klassifikations-disponering	Forvaringspleje, iliveholdelse	Planlagt ændring
ORGANISATORISK PLACERING	Grænsezoner	Delvis isolering internt	Maksimal isolering internt
ADMINISTRATIV OPGAVE	Disponering af produkt	Regler for acceptable allokeringer	Demonstration af effektivitet
MEDARBEJDER-KLIENT-RELATIONER	Minimal	Moderat	Udbredt
KLIENTKONTROL	Trusler og løfter	Trusler og løfter, bestyrkende kontrol	Overtalelse, bestyrkende kontrol
MEDARBEJDER-LOYALITET	Bureaukratisk	Bureaukratisk	Engagement

(Hasenfeld, 2003 s.203)

Dette speciales analyseobjekt er identificeret som en primært menneskeforandrende teknologi, da det er rådgiverens funktion i MOSAIK at støtte klienten, gennem en aktiv proces, til at erstatte uhensigtsmæssigt adfærd med mere hensigtsmæssigt adfærd, ved hjælp af træning sammen med rådgiveren (Hasenfeld, 2003 s. 161; Bergstedt et al., 2016: 7-8). Men som Hasenfeld påpeger, er der forbundet dilemmaer og uvisheder med denne proces, som er problematiske ved anvendelsen af sådanne teknologier.

Denne teori giver mig mulighed for analytisk at forstå, hvilke usikkerhedsmomenter som anvendelsen af standarder er underlagt i praksis - både på et institutionelt og organisatorisk niveau, men også på et mikro-niveau imellem rådgiver og klienter.

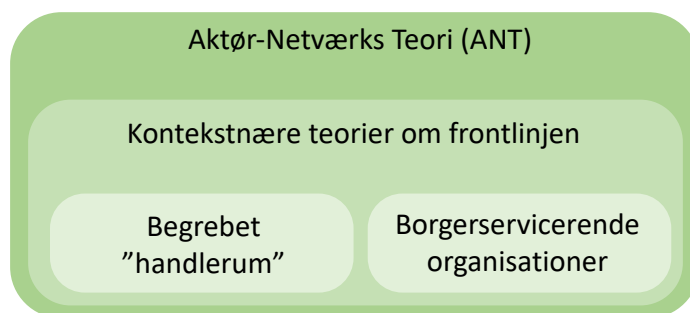
13.5 Street-level bureaucracy

Frontlinjeforskning har gentagne gange peget på en diversitet i hvordan rådgiverne operationaliser politikker i form af deres rutiner og praksisformer (bl.a. Soss et al., 2011; Lipsky, 2010; Caswell, 2005). Derfor peger de på, at det ikke er nok at studere en given politik, men lige så centralt er det at studere, hvordan disse politikker konkret omsættes i mødet med borgerne. I dette perspektiv betones det, at selv om rådgivere er underlagt en mangfoldighed af regler, har de selvsamme rådgivere en vis autonomi og et handlerum til at foretage et skøn ift. til borgerne (Lipsky, 2010 s. 13-14). Begrebet *handlerum* anvendes til at undersøge hvilke faktorer der kan ses i rådgivernes råderum og hvilke faglige overvejelser og begrundelser som rådgiverne anvender i dette handlerum.

13.6 Opsamling

Samlet set giver min teorikonstruktion mulighed for at studere det, som sker i praksis ved at anvende MOSAIK, dels med ANT's værktøjskasse af begreber for at forstå de empiriske processer, dels med Hasenfeldts teori for at forstå konteksten og fænomenet standarden MOSAIK, samt Street-level bureaucracys begreb handlerum, hvor jeg undersøger rådgivernes handlinger i praksis. Jeg har i figur 7 illustreret, hvordan mine teorier er placeret ift. til hinanden.

Figur 7: Specialets teorikonstruktion



Herefter vil jeg præsentere specialets metodiske overvejelser.

14 Metodiske overvejelser

I mit metodiske design er jeg inspireret af bl.a. Olsen (2003), som betoner triangulering af forskellige dataformer og metoder til at analysere det samme fænomen, som del af en kvalitetssikrende procedure (Olsen, 2003 s.21; Halkier, 2016 s. 16-21, Kristiansen & Krogstrup, 2015 s. 150). Jeg anvender forskellige metoder, som på hver sin måde bidrager til at undersøge standarder i praksis, for at besvare problemformuleringen.

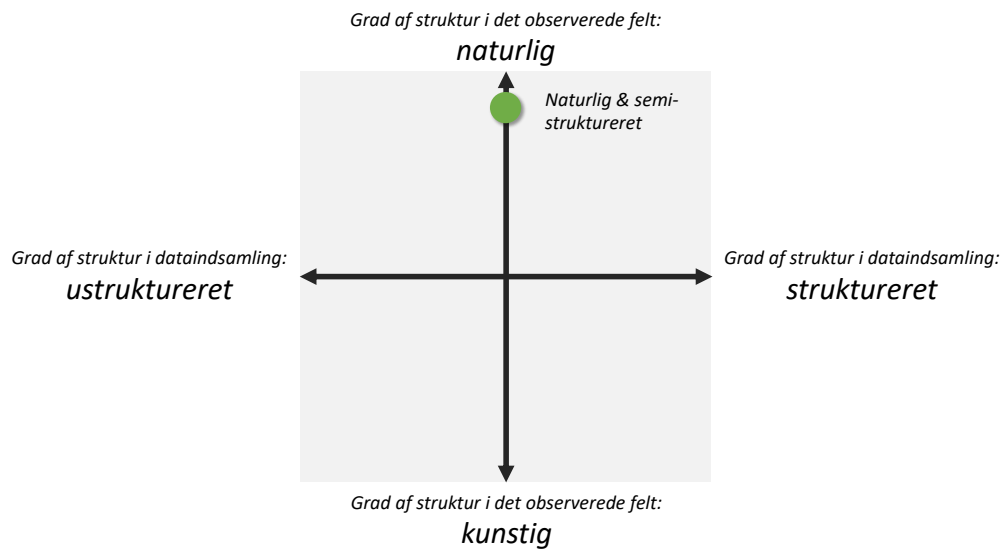
For at samle empiri til en ANT analyse, giver det mening at mit metodedesign muliggør at jeg kan studere, hvordan interaktionen mellem MOSAIK og rådgiverne konstrueres i mødet med klienterne. Jeg vil i dette afsnit præsentere de anvendte metoder, som har frembragt specialets kvalitative data, hvordan jeg har fået adgang til feltet og mine deltagere. Slutteligt vil jeg gennemgå mine etiske refleksioner.

14.1 Metoder

14.1.1 Observationer

Observationer af samtalerne anser jeg som særligt centrale, da de muliggør at få indblik i hvordan MOSAIK omsættes af rådgiverne, dvs. at det er muligt at undersøge hvordan de politiske intentioner faktisk omsættes i mødet med klienterne. Styrken ved observation som metode er at den kan genere data ”*om nonverbal adfærd, uden det dog udelukker, at der samtidig gøres brug af data frembragt via andre sanser end synssansen*” (Kristiansen & Krogstrup, 2015 s. 44). Kristiansen & Krogstrup (2015) angiver to centrale sondringer ved observationsstudier, dels graden af struktur som dikotomiseres i kunstige eller naturlige omgivelser, og dels graden af struktur i dataindsamlingen som dikotomiseres som struktureret eller ustruktureret (Kristiansen & Krogstrup, 2015 s. 47). Jeg har i figur 8 illustreret hvilken observationstype jeg benytter mig af.

Figur 8: Specialets observationstype.



(Udarbejdet efter inspiration fra Kristiansen & Krogstrup, 2015 s. 47)

Specialet indplacerer (figur 8) sig inden for observationer i de naturlige omgivelser, dvs. at konteksten er tilstede inden jeg ”træder” ind i den. Min hensigt er at foretage observationer, uden at jeg er direkte involveret i hændelserne, og påtager mig kun en rolle som publikum. Desuden placerer jeg mig mellem struktureret og ustruktureret dataindsamling, da jeg har anvendt semi-struktureret observation (Kristiansen & Krogstrup, 2015 s. 46, 51, 52, 63). At dataindsamlingen har været semi-struktureret, skyldes at min dataindsamling til en vis grad har været styret af mit valg af ANT som overordnet teori. Derfor har jeg i mine observationer en særlig fokus på hvordan samspillet mellem rådgiver og MOSAIK kommer til udtryk, for derigennem at studere processer i disse heterogene netværk (Fuglsang, 2009 s. 428; Olesen & Kroustrup, 2007 s. 63). Min observationsguide kan ses i bilag 1. En kritik af semi-strukturerede observationer er, at man eliminerer metodens fordel, ved at det naturlige sociale liv ses gennem forhåndsdefinerede kategorier (Kristiansen & Krogstrup, 2015 s. 64). ANT foreskriver empirisk sensitivitet over for både subjekter og objekter, hvorved jeg kan være blevet blind for det naturlige sociale liv og interaktion. Jeg har forsøgt at eksplicere mine forforståelser for derigennem at være transparent, så det som læser er muligt at vurdere hvilke præmisser og perspektiver jeg anlægger.

Der er observeret syv samtaler af en varighed på mellem 20 og 65 min, og de primære data er feltnoter (Kristiansen & Krogstrup, 2015 s. 146-150). Et par af rådgiverne havde planlagt at optage den observerede samtale til deres interne uddannelse af MOSAIK. I disse tilfælde optog jeg samtalerne, som efterfølgende transskriberet. Desuden observerede jeg at rummene, hvor

samtalerne blev afholdt i, var indrettet med MOSAIK-materiale, bl.a. plakater, whiteboards mv., som jeg dokumenterede med fotografier efter tilladelse fra deltagerne.

14.1.2 Semi-struktureret interviews med rådgiver

Interviews giver mulighed for at studere, hvordan individer forstår bestemte fænomener i deres hverdagsliv (Brinkmann & Tanggaard, 2010 s. 32). Min antagelse er, at interviews kan åbne op for dels hvilke overvejelser de enkelte rådgivere foretager i måden de omsætter MOSAIK på, og hvordan de generelt oplever at standarder påvirker deres praksis. At data fra interviews er konstrueret data mellem undersøger og den enkelte informant, påpeges af metodelitteraturen gentagne gange (Brinkmann & Tanggaard, 2010; Caswell 2005 s, 122). Derved er jeg bevidst om at interviews ikke er en neutral teknik, men en undersøgelse af MOSAIK fra rådgiverens perspektiv.

Der er afholdt otte semistrukturerede interviews, interviewguiden kan ses i bilag 2. Som det vil fremgå senere i præsentationen af specialets empiri, var der et frafald på fire samtale-observationer pga. klienternes udeblivelser. Jeg valgte at gennemførte alle interviews, da jeg formodede, at jeg ville kunne få frugtbar viden på trods af de manglende observationer.

I mit design af interviewguiden, havde jeg bl.a. et ønske om at forstå, hvordan rådgiverne brugte standardens fysiske materiale, da jeg antager at materialet er med til at kontekstualisere medarbejdernes omsættelse af MOSAIK. Derfor var mit andet spørgsmål i interviewguiden ”*Vil du vise/beskrive for mig, hvordan du bruger MOSAIK-materialet?*”. Ved dette spørgsmål blev rådgivermappen og klientmappen med øvelsesark og plakater (formindsket til A4) udleveret til deltageren. Det var interessant at observere, hvordan den enkelte gik til denne opgave. Nogle viste mig systematisk, hvordan de sad med rådgivermappen og gennemgik punkterne, mens andre lagde den på bordet, mens de fortalte, hvilket senere viste sig i forskellige måder at anvende mappen på. Alle deltagere lagde plakaterne ud, hvilket er fint i tråd med at observationerne viser, at plakaterne bruges aktivt under samtalerne. Klientmappen, som ligger i den enkelte klients sagsmappe, blev for det meste blot åbnet, men en enkelt visualiserede, hvordan de stod i klientens sagsmapper.

De otte interviews varede mellem 21 og 40 min, er optaget på diktafon og efterfølgende transskriberet, hvorefter de blev importeret i programmet N’vivo.

14.1.3 Fokusgrupper

Fokusgruppens styrke er, at den kan producere data på kollektivt niveau og sociale normer bliver tydelige. Her er det muligt at studere hvordan grupper fortolker og argumenterer i interaktion med hinanden (Halkier, 2016 s. 10). Jeg har anvendt metoden med hensigt om at få belyst, hvordan rådgiverne i interaktionen ”tvinger” hinanden til at eksplicere tavs viden og sociale normer, som kollektivt konstruerer hvordan forståelser af MOSAIK forhandles (Halkier, 2016 s. 10). Metoden bruges som supplement til de primære empiriobservationer og interviews, for at vise hvilke kollektive forståelser de enkelte rådgivere er forankret i. Halkier (2016) angiver 3 modeller for fokusgrupper, hvor jeg har taget udgangspunkt i en åben model (Halkier, 2016 s. 42-43). Halkier argumenterer for at bruge en løs model, når undersøger ikke kender feltet (Halkier, 2016 s. 43). I mit tilfælde er argumentet omvendt. Da jeg kender feltet, har fokusgrupperne været en vigtig mulighed for mig til at opleve diskussioner om MOSAIK, som jeg ikke selv havde overvejet. Min moderatorguide (Halkier, 2016 s. 45) kan ses i bilag 3, hvoraf det fremgår, at jeg i min introduktion beskriver min rolle som udgangspunkt tilbagetrukket, hvor deltagene selv skal styre efter de dagsordner (bilag 4), som var lagt frem. Min opgave var alene at facilitere at dagsordenen blev overholdt ift. tiderne, samt stå til rådighed ved tvivlssituationer. Halkier angiver, at hun har erfaring med at grupperne selv er gode til at regulere hinanden (Halkier, 2016 s. 57), hvilket også var tilfældet i mine grupper.

En udfordring ved at anvende en åben model, er vanskelighederne ved at data kan være svært at sammenholde på tværs af flere fokusgrupper (Halkier, 2016 s. 43). Da jeg har en specifik erkendelsesinteresse i de kollektive forståelser af MOSAIK, har jeg valgt at kombinere fokusgruppen som metode med en vertikal vignette, hvis styrke er at den kan kontekstualisere deltagernes besvarelse (Ejrnæs & Monrad, 2012 s. 14,107). Ejrnæs & Monrad præciserer, at man kan undersøge holdninger, ikke handlinger, men ved at bede rådgiverne om at svare ud fra samme vignette med detaljerede genkendelige oplysninger, er jeg med til kontekstualisere det fænomen, som jeg ønsker at undersøge (Ejrnæs & Monrad, 2012 s. 20). Vignetten (bilag 5) er konstrueret i to dele, som et klientforløb i progression. Den første del beskriver klienten inden opstart af tilsyn ved hos KiF, den anden del beskriver klientens situation tre måneder inde i forløbet. For at sikre vignettens troværdighed er den bl.a. udarbejdet med oplysninger, som normalt er tilgængelige i handleplaner mv., og den er gennemlæst af andre personer med indgående erfaring med LS/RNR i praksis. For at undgå meget idealiserede løsningsforslag, er vignetten konstrueret til at tage udgangspunkt i, at en ny kollega beder om råd, og dermed ikke rådgiverens egen forventning til egne handlinger. En

udfordring ved fokusgrupper er gruppeeffekter, hvor der kan være tendens til konformitet eller polarisering (Halkier, 2016 s. 15). For at imødegå denne udfordring blev deltagerne bedt om, efter præsentationen, at skrive tre ord om MOSAIK, som de blev opfordret til at tage udgangspunkt i, når ”Hvad MOSAIK er” blev diskuteret. Efter fokusgruppen blev ord-kortene indsamlet for at undersøge, om der var temaer, som ikke var fremkommet under diskussionen, hvilket der ikke var. Fokusgrupperne havde en varighed på mellem 54 og 59 minutter, de blev alle optaget på diktafon og efterfølgende transskriberet, hvorefter de blev importeret i N’vivo.

Der har været fire rådgivere, som har deltaget både i observation/interviews og fokusgruppe. I min analyse er der ikke taget højde for dette, da jeg ikke anser at dette sammenfald har betydning for kvaliteten af mine data. I fokusgrupperne er alle deltagerne nødt til at forhandle med hinanden, og derfor vil individuelle holdninger ikke komme til at stå alene.

14.2 Empiri

14.2.1 Udvalgelsen af deltagere

For at udvælge relevante afdelinger i forbindelse med specialets opstart, valgte jeg en selekteringsstrategi med udgangspunkt i Kriminalforsorgens interne tal⁴, der viser hvor mange MOSAIK-samtaler de enkelte afdelinger har afholdt i 2017. Disse tal (56% - 100%) tog jeg som en indikation på, hvor udbredt anvendelsen af MOSAIK var i de enkelte afdelinger. Alle 13 KiF-afdelinger blev opdelt i tre grupper: De fire afdelinger med de højeste tal i én gruppe, de fire med laveste målstyringstal i én gruppe, og en mellemgruppe på fem afdelinger. De to afdelinger, ud af de 13, med de højeste og laveste tal blev fjernet, sammen med den afdeling jeg selv er ansat i. Derefter var kriterierne at der skulle vælges en afdeling fra den øverste gruppe, en fra den laveste gruppe og to afdelinger fra mellemgruppen. Herefter er det undersøgt, hvor længe de enkelte afdelinger har anvendt MOSAIK. Som det ses i implementeringsplanen (Figur 4 s. 20), er der en forskydning på 1,5 år mellem de første afdelinger og sidste afdelinger, der fik implementeret MOSAIK. Jeg antog, at der i praksis kan være en forskel på, hvordan man som rådgiver anvender MOSAIK, alt efter hvor længe man har været på uddannelse. Det har efterfølgende vist sig at uddannelsestidspunktet ikke virker til at have betydning for, hvordan rådgiverne omsætter MOSAIK (Figur 16 s. 55). Det har ikke været muligt at få rådgivere fra alle fire bølger i min undersøgelse, det er kun bølge 1-3, som er repræsenteret. Desuden har det været min hensigt at få

⁴ Fundet i Kriminalforsorgens LIS-system

geografisk variation på afdelingerne og områder (Figur 4: Udrulningsplan for LS/RNR og MOSAIK, s. 20). Det har kun været muligt at få repræsenteret tre ud af fire områder.

Som det ses er mit endelige empiriske grundlag blevet en blanding af strategiske hensigter, og hvad der praktisk har været muligt. Men jeg antager ikke, at det har betydning for rækkevidden af min undersøgelses konklusioner, da det har aldrig har været hensigten med selekteringen at tilstræbe repræsentativitet, da jeg ikke forventer at generalisere ud fra min case. Således er hensigten med selekteringen alene et forsøg på at opnå variation i mit fænomen, som samlet kan skabe et detaljerigt enkelt-case studie.

14.2.2 Kontakt til feltet

For at komme i kontakt med rådgiverne i de udvalgte afdelinger, henvendte jeg mig til de enkelte enhedsledere i de respektive afdelinger. Enhedsledere har den daglige ledelse af rådgiverne med reference til enhedschefen. Strategien om at bruge enhedslederne som *gatekeepers* (Kristiansen & Krogstrup, 2015 s. 132) skyldes, at de besidder en viden, som gør dem oplagte som gatekeepers. Dels ville de hurtigt kunne tilkendegive over for mig, om der ville være ledelsesmæssig opbakning til undersøgelsen, men de ville også have et indblik i om der er ressourcer hos rådgiverne til at deltage, samt om det erfaringsmæssigt var svært/let at få rådgivere til at melde sig til undersøgelserne. De fire enhedsledere var alle positive ved henvendelsen, men gav udtryk for at der var stor travlhed blandt rådgiverne. En enkelt leder beskrev, at der kort inden min henvendelse var andre studerende, som var blevet afvist i at kunne deltage ved klientsamtaler.

I valget om hvem som skulle være de endelige deltagere, ville jeg støtte mig op af de enkelte gatekeepers anbefalinger om, hvad de mente var muligt i deres afdeling, så det var op til dem at vælge en strategi. Enhedslederen repræsenterer det institutionelle og organisatoriske niveau overfor rådgiverne, så risikoen ved dette valg er, at mine gatekeepers kan have en bevidst eller ubevidst interesse i at fremstille deres afdelinger og Kriminalforsorgen i et positivt lys (Kristiansen & Krogstrup, 2015 s. 134). Så en mulig bias kan være at mine data kan fremstå mere positivt. Ifølge aftale med de enkelte enhedsledere, skrev jeg en præsentation af mig selv og min undersøgelse (bilag 6), som de ville formidle videre til deres rådgivere.

Ønsket var at deltage i to-tre MOSAIK-samtaler pr. afdeling med efterfølgende interviews, samt en fokusgruppe med fire-seks rådgivere i hver afdeling. Jeg antog, at det sandsynligvis ikke ville være muligt at opnå det ønskede antal samtaler i alle afdelingerne, samt at der sandsynligvis ville være et frafald på de aftalte dage, pga. at klienter ikke mødte som planlagt. Alt empiri er

indsamlet i afdelingerne, for at kunne undersøge mit fænomen i det naturlige miljø (Kristiansen & Krogstrup, 2015 s. 47). Da deltagerne var fundet af de enkelte gatekeepers, fik jeg tilsendt en oversigt med kontaktoplysninger på de enkelte rådgivere, hvorefter jeg tog personlig kontakt. Jeg kunne efterfølgende høre, at mine deltagere havde meldt sig frivilligt. I forhold til fokusgrupperne blev der aftalt datoer, hvorefter de enkelte afdelinger koordinerede mellem de konkrete rådgivere.

Som det fremgår i figuren nedenfor, var planen at jeg skulle deltage i 11 samtaler og otte interviews, samt afholde tre fokusgrupper. Men som det ligeledes fremgår bestod min endelige empiri af syv observationer, otte interviews og tre fokusgrupper, dvs. at der var et frafald på fire observationer.

Figur 9: Specialets empiri



14.2.3 Hvem var deltagerne

Jeg vil kort beskrive den konkrete gruppe af rådgivere som deltog, og hvilke karakteristika de 18 forskellige deltagere havde. Deltagerne var uddannet socialrådgiver, seks deltagere havde videreuddannelse af forskellige karakter, bl.a. programinstruktør i anger management, supervisor i kollegial supervision mv. Rådgiverne havde været ansat i Kriminalforsorgen i mellem 1,5 til 33 år, og de havde mellem et par måneder og 3,5 års erfaring med at anvende MOSAIK. Der var fire superbrugere i RNR-principperne, hvilket er rådgivere som har en særlig funktion i at understøtte implementeringen og forankringen af RNR-principperne i de enkelte afdelinger. Ud af de 18 deltagere var der to mænd.

Man kan undres over at klienterne ikke er inddraget som deltager, da de ligesom rådgiverne er underlagt det institutionelle og organisatoriske niveau, og jf. Hasenfeld (2003) er selvaktiverende individer. Min empiri peger da også på, at klienterne er centrale aktører ved samtalerne. Men en væsentlig afvejning for at undlade dem i denne undersøgelse er, at det er rådgiverne som er underlagt at følge de retningslinjer som findes i MOSAIK og har kendskabet til øvelser mv., hvorimod klienterne kun møder de fortolkninger som rådgiverne foretager af MOSAIK. En anden pointe er, at klienterne sandsynligvis ikke forholder sig til MOSAIK specifikt, men i høj grad til deres relation til rådgiverne som helhed. Dette tyder min empiri også på, for når klienterne udtaler sig som deres oplevelser af MOSAIK, er det oftest relationen med rådgiverne de omtaler.

14.2.4 Dokumenter

For at undersøge den kontekstuelle ramme for praksis, har jeg inkluderet empiri fra det institutionelle og organisatoriske niveau. På det institutionelle niveau har jeg anvendt flerårsaftalerne for Kriminalforsorgen 2013-2016 og 2018-2021 (Kriminalforsorgen, 2012; Kriminalforsorgen, 2017), da det er her MOSAIK fremgår som politisk målsætning om at arbejde evidensbaseret i KiF's resocialiseringsarbejde. På det organisatoriske niveau har jeg anvendt dels Rådgivermappen i MOSAIK, som jeg udleder er de operationaliserede krav mod rådgiverne (og klienterne) (Bergstedt et al., 2016). Der er ikke foretaget dokumentanalyser af teksterne, men de er alene anvendt som dels baggrundsmateriale for at forstå de institutionelle og organisatoriske rammer som rådgiverne befinder sig i, og dels til at supplere og perspektivere rådgivernes forståelser i analysen.

14.3 Etiske overvejelser

Bl.a. Kvale og Brinkmann (2009) betoner, at man på forhånd gennemtænker etik som et ”*pragmatisk som værktøjer*” (Kvale og Brinkmann, 2009 s. 89). Aristoteles (1994) pointerer at etikken ikke har ”*til opgave at tilvejebringe en abstrakt teori om det gode, men snarere gøre os gode*” (Aristoteles 1994 i Kvale og Brinkmann, 2009 s. 95). Før min undersøgelse har jeg overvejet, hvordan etikken kunne operationaliseres og være gennemgående fra planlægningen af undersøgelsen og til endelig rapport. Etikken er i specialet operationaliseret i de fire forhold, som Kvale og Brinkmann angiver er centrale: *informeret samtykke, fortrolighed, konsekvenser og forskerens rolle* (Kvale & Brinkmann, 2009 s. 79-98).

14.3.1 Informeret samtykke og fortrolighed

Udover det skriftlige brev, som var fremsendt til rekruttering af deltagere, er der ved hver kontakt med deltagerne indledt med en briefing (Kvale & Brinkmann, 2009 s. 89), se eksempel i bilag 3. Undersøgelsens erkendelsesinteresse er gennemgået på ny, men det er også præciseret, at der vil ske en fortolkning af empirien. Det er understreget at deltagelsen er frivillig, og deltagerne er orienteret om, at jeg har tavshedspligt ift. til deres identitet, samt at de og afdelingen anonymiseres i den endelige rapport. Deltagerne er oplyst om, at deres identitet kun er kendt i den konkrete afdeling hvor de er ansat, men at Direktoratet for Kriminalforsorgen har kendskab til hvilke afdelinger som deltager i undersøgelsen, samt at specialet efter aflevering er offentligt tilgængelig via universitet. Der er lavet en skriftlig samarbejdsaftale med afdelingerne via gatekeeperne (eksempel bilag 7) og skriftlige samtykkeerklæringer med hver enkelt rådgiver og klient (eksempel bilag 8, 9 & 10). Efter hvert møde er der afholdt en debriefing (Kvale & Brinkmann, 2009 s. 89), hvor deltagerne bl.a. er orienteret om, at de kan tilbagekalde deres tilladelse og få fjernet deres bidrag indtil aflevering. Det har været nødvendigt at tage kontakt til en konkret deltager efter analysen, for som det senere vil fremgå, består analysen bl.a. af to cases. I den ene case er der beskrivelser af de fysiske forhold, som kan indsnævre hvilke afdelinger der omtales, hvorved at anonymiseringen mindskes. I dette tilfælde har den pågældende læst casen og givet samtykke til, at den må anvendes. Desuden er alle deltagere angivet med kvindelige navne i rapporten, således at de to mandlige deltagere ikke kan udpeges. De anvendte billeder i rapporten er udvalgt ud fra at de var mulige beskære, så de fremstår anonyme.

14.3.2 Konksekvenser og forskerens rolle

Jeg antager, at jeg i kraft min tilknytning til organisationen sandsynligvis vil blive erfaret mindre ”farlig”, og derved vil kunne glemme min position som undersøger. Som metodelitteraturen peger på er ambivalens mellem nærhed og distance en gennemgående problematik ved kvalitative undersøgelser (Nielsen & Repsted, 1993; Kvale & Brinkmann, 2009; Thagaard, 2008). En udfordring ved nærhed er, at deltagerne kan komme til at fortælle mere end de reelt oprindeligt ønsker, og som de efterfølgende fortryder (Kvale & Brinkmann, 2009 s. 92). På grund af min tilknytning til organisationen, er problematikken mere udtalt, og jeg er bevidst om at mine deltagere kan møde mig i organisationen efter endt undersøgelse. Derfor var det centralt for mig at overveje, hvordan jeg kunne håndtere min rolle i kontakten med feltet. Her har jeg set i retning mod andre, som har forsket inden for egen organisation. Jeg har fundet inspiration hos Kragelund (2007), som beskriver, hvordan hun anvendte Reed og Procter’s tre forskerpositioner i et forskningsprojekt på det sygehus, hvor hun var ansat på som uddannelseskoordinator (Kragelund, 2007).

Teorien opstiller tre forskerpositioner som alle kan opstå i mere eller mindre grad under dataindsamling. Hver position har implikationer for undersøgeren og den viden som der er adgang til.

De tre positioner er:

- 1) *”Outsider - en forsker, der forsker i en praksis vedkommende ikke har professionel erfaring med”*
- 2) *”Hybrid - en praktiker, der forsker i andre praktikers praksis i en kontekst der er ukendt for forskeren”*
- 3) *”Insider - en praktiker der forsker i sin egen og sine kolleagues praksis”*

(Kragelund 2007: 73).

Jeg har brugt disse positioner til at være opmærksom på, hvilke roller som er konstruktive for min erkendelsesinteresse, men også for at være sensitiv for hvilke roller som var mulige eller som blev tildelt, samt hvilke implikationer disse roller kunne have. Jeg sigtede mod at anvende positionen *”hybrid”*, da deltagerne i undersøgelsen var fra andre afdelinger, da jeg antager at der kan være kulturelle forskelle mellem de enkelte afdelinger.

I praksis blev min rolle ofte uformel, da jeg i nogle afdelinger var et par dage, hvor jeg bl.a. lånte lokaler, hvor jeg kunne sidde og arbejde, mens jeg ventede mellem samtalerne. Det har betydet, at jeg har deltaget ved frokoster, har haft kontakt med andre rådgivere end mine deltagere,

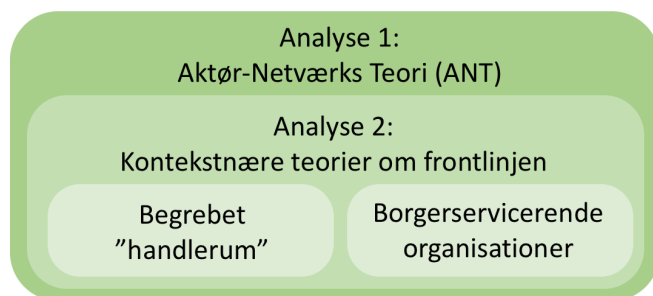
samt mødt rådgivere som jeg tidligere har været i kontakt med igennem kurser mv. Jeg har oplevet at blive mødt af imødekommenhed overalt. Det betød, at jeg flere gange oplevede at få tildelt rollen som *"insider"*. Bl.a. blev jeg flere gange præsenteret som en kollega fra en anden afdeling, en enkelt gang blev jeg spurgt om et fagligt spørgsmål om en øvelses placering i MOSAIK forløbet, og flere gange fortsatte deltagerne med at uddybe deres erfaringer, efter at jeg formelt havde afsluttet min aktivitet. Hver gang jeg mødte disse dilemmaer lavede jeg en afvejning om, hvorvidt jeg skulle forhandle min position. Mit udgangspunkt, uanset position, var at være transparent over for mine deltagere og kun foretage åben dataindsamling (Kristiansen og Krogstrup, 1999 s. 132-150). Så et centralt skel er, at kun empiri som er observeret under, eller i forlængelse af MOSAIK-samtaler, data dikteret i interviews eller fokusgrupper er medtaget i analysen. Skete det, at jeg i dataindsamlingen blev i tvivl om hvorvidt mine deltageres forståelse af min position kunne være *"insider"*, forsøgte jeg at forhandle mig til en position som *"hybrid"* ved at anvende vendinger, som f.eks. *"i dag er jeg undersøger"*, så de blev opmærksom på min position. Nogle forhandlinger var lettere at håndtere end andre. F.eks. vægtede jeg hver gang, når jeg blev præsenteret som kollega, at jeg var studerende fra Aalborg universitet. En enkelt gang oplevede jeg i forbindelse med en fokusgruppe, at deltagerne på eget initiativ genoptog en diskussionen efter diktafonen var slukket, og her spurgte jeg om tilladelse til at genoptage optagelsen.

Samlet set har jeg konstrueret et metodedesign som består af flere metoder, samt forskellige typer af empiri, som er trianguleret med hensigt om at belyse, hvordan MOSAIK omsættes i praksis. Der er fokus på hvilke vurderinger rådgiverne foretager sig individuelt og kollektivt, samt hvilke kontekstuelle rammer praksis sker inden for. Jeg vil herefter beskrive min analysestrategi og kodningsproces.

15 Analysestrategiske overvejelser

I det kommende kapital vil jeg beskrive mit valg af strategi for de forskellige faser. Min analyse vil falde i to dele, og vil følge niveauerne fra mit teorivalg (Figur 7: Specialets teorikonstruktion, s. 32):

Figur 10: Analysestruktur



15.1 Analyse 1: Aktør-netværk teori (ANT)

Som tidligere beskrevet, har jeg gennem kombination af flere metoder i min dataindsamling tilstræbt at opnå et varieret og detaljerigt råmateriale at arbejde ud fra i min analyse. Dette udgangspunkt mener jeg er hensigtsmæssigt, når jeg arbejder med et så komplekst fænomen, som jeg antager omsættelsen af standarder er.

Første del af analysen vil overordnet have fokus på, hvordan standarden MOSAIK omsættes i praksis. Derfor har jeg brug for viden om, hvilke processer der anvendes når MOSAIK omsættes. Jeg skønner ANT's analyseprincipper og begreber er velegnede som "dåseåbner" til at undersøge disse processer, idet jeg vil undersøge, hvordan MOSAIK repræsenteres i konkrete sociale sammenhænge, samt kortlægge hvilke handlinger rådgiverne foretager sig, som følge deraf (Fuglsang, 2004 s. 428; Olesen & Kroustrup, 2007 s. 63). Min analyse starter ved at tage udgangspunkt i to af ANT's grundlæggende analyseprincipper. For det første er ingen/noget privilegeret på forhånd i min analyse, hvilket relaterer sig til princippet om at have en *agnostisk tilgang*. Det andet princip beskriver at alle objekter og subjekter, som gør en synlig forskel, er interessante at undersøge i en analyse, hvilket relaterer sig til princippet om at være *anti essentialistisk*, altså om at egenskaber ikke er iboende eller naturgivne, men en konsekvens af relationer (Just, 2017 s. 377). Derefter er jeg, via empirien, ledt til flere af ANT's begreber, som *black boxes*, *aktanter*, *netværk* og *translationer*.

15.2 Analyse 2: Kontekstnære teorier om frontlinjen

På baggrund af specialets første delanalyse fremkommer forskellige mønstre i, hvordan MOSAIK omsættes empirisk. Anden del af analysen vil have fokus på at undersøge, hvordan de forskellige mønstre kan forstås gennem bidrag fra implementerings- og organisationsteori, konkret fra *Street-level bureaucracy* og Hasenfelds (2003) teori om *Borgerservicerende organisationer*. I det næste afsnit vil jeg redegøre for processen i min databearbejdning.

Mine teorier er brugt til at både til at strukturere og kontekstualisere empiren, således at de anvendte begreber fra min teori kommer til at fungere som både analytiske begreber og empiriske fund, hvilket kunne lede til den antagelse, at min analyseproces har været deduktiv (Olsen, 2003 s. 7). Jeg har i analysen taget udgangspunkt i ANT's analytiske perspektiver. Dog anser jeg min analyse som værende empiridrevet, idet det er empirien, som løbende har ledet mig til begreber og valg af de kontekstnære teorier. Derved er analyserne fremkommet i en dialektisk proces, hvor teorierne og empiri løbende har påvirket hinanden gensidigt, hvorved min undersøgelse minder om den proces som kendetegner en abduktiv proces (Caswell, 2005 s. 107).

16 Databearbejdning

Jeg vil i det følgende redegøre for strategien i min databearbejdning, som er foregået af to omgange. Den første fase anser jeg som åben kodning, mens den anden var en fokuseret kodning på de temaer, som fremkom i den åbne kodning.

Den første kodning blev foretaget med mål om at gå på opdagelse i hvem/hvad, der gjorde en synlig forskel i samtalen. Derfor startede jeg med at tage udgangspunkt i mine feltnoter og transskriptionerne af samtalerne. Jeg gennemgik hver enkelt samtale, og noterede løbende korte sætninger eller ord, som kunne gengive situationer, handlinger og hvem/hvad der indgik i situationerne. Koderne havde til formål at opdele mine data i koder, som kunne gøre det muligt at få overblik og identificere mønstre og temaer i mine data (Thagaard, 2003 s.138). I denne kodning identificerede jeg to gennemgående mønstre. Det første mønster var, at der i samtalerne var en homogenitet i samtalerens struktur, det andet mønster var, at det var rådgiver, klient og MOSAIK som gjorde en synlig forskel under samtalerne.

Den anden kodning jeg foretog, var en temacentreret kodning (Thagaard, 2004 s. 158-159), hvor koderne var temaerne fra den første kodning; rådgiver, klient og MOSAIK. At jeg valgte dette fokus, og ikke det andet identificerede mønster om samtalestrukturen, skyldes at formålet med kodningen var at gå på opdagelse i hvem/hvad der gjorde en synlig forskel, og ikke i hvad der var ens og konstant.

Formålet med den fokuserede kodning var at opnå en dybtgående forståelse af hvert enkelt tema. I kodetræet (se nedenstående figur) blev den resterende rådata, interviews og fokusgrupper, også inddraget. For at bevare overblikket over mine data, valgte jeg i denne fase at organisere og reducere mit datamateriale ved hjælp af N'vivo 11, for at opnå bedre udnyttelse mit materiale, samt lette og kvalificere min proces (Kristiansen, 2010 s. 447).

Figur 11: Kodetræ



Efter kodning ledte jeg efter sammenfald og forskelle i de enkelte koder. I gennemgangen blev forskellene det mest interessante. Hvor den første kodning

viste mange sammenfald, viste denne kodning flere forskelligheder i, hvordan de forskellige deltagere omtalte de samme fænomener, f.eks. hvordan de forstod MOSAIK, hvordan de beskrev materialet osv.

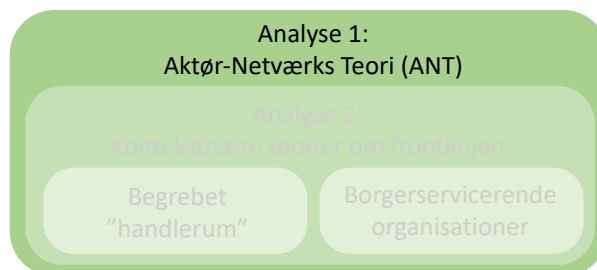
Jeg vil i det efterfølgende kapitel gå videre til min første analyse ud af to, hvor jeg med udgangspunkt i ANT vil undersøge, hvordan standarden MOSAIK omsættes i praksis.

17 Analyse

17.1 Analysens første del

Da jeg har en interesse i at opnå viden om, hvordan standarder omsættes i frontlinjen, vil jeg i min analyse fokusere på, hvilke forhold som spiller sammen og påvirker hinanden i løb et af en MOSAIK-samtale. Denne tilgang lægger sig op ad ANT analysen, der anser forskerens opgave

Figur 12: Analysens første del



som værende ”at studere de forbindelser, der holder netværk sammen, og de aktører⁵ som konstituerer og samtidig konstitueres af netværket” (Olesen & Kroustrup, 2007 s. 63). Som beskrevet i mit teoriafsnit ønsker jeg at bruge teori som ”dåseåbner” til at udforske min empiri. Derfor har jeg operationaliseret analysen ved hjælp af ANT’s principper og begreber.

For at dekonstruere samtalerne for videre analyse, har jeg for det første konstrueret en tidslinje, hvorpå jeg placerer mine analytiske fokuspunkter ud fra den orden som er fremtrædende empirisk. Derefter har jeg udvalgt de aktanter, som jeg udledte gjorde en synlig forskel og som var forbundet. Til sidst fokuseres der på de processer, hvorigennem stabilitet forsøges etableret (Just, 2017 s. 372,375; Olesen & Kroustrup, 2007 s. 63; Jensen, 2001 s. 83).

17.1.1 Valg af analytisk fokus ud fra empirien

For at undersøge hvordan standarder omsættes, har jeg indledt min undersøgelse med observationer af samtaler der struktureres ved hjælp af standarden MOSAIK. Med udgangspunkt i empirien, mine feltnotater og transskriberinger af samtaler, har jeg som nævnt konstrueret en tidslinje (Just, 2017 s. 383), hvorpå jeg har identificeret gennemgående analytiske fokuspunkter, som fremkom på tværs af de observerede samtaler. Brugen af en tidslinje skal forstås dels som en rekonstruktion af begivenhederne i samtalerne, men i lige så høj grad som en konstruktion af mit analytiske snit, da jeg ved at fremhæve bestemte begivenheder på tidslinjen foretager en selektering i min empiri (Just, 2017 s. 384). Som Latour (2005) påpeger, starter en analyse altid ”in medias res” (Latour, 2005 s. 123 i Just, 2017 s. 378), eller sagt på en anden måde; en analyse starter altid midt i

⁵ Olesen og Kroustrups (2007) brug af begrebet aktør kan tolkes lidt misvisende, da aktørbegrebet kan lede til en subjekt forståelse, derfor anvendes begrebet ”aktant” oftest i ANT-litteraturen (bl.a. Kroustrup s. 81-85). Jeg anvender aktantbegrebet i min analyse.

det hele. Forskeren foretager et valg, men valget kunne også have været anderledes, hvilket havde medført at analysen ville have været anderledes.

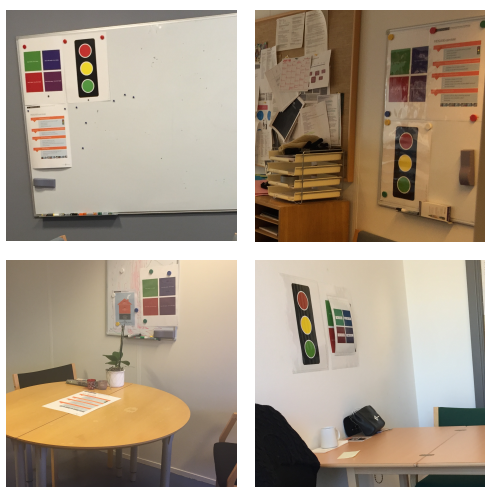
Fokuspunkterne i tidslinjen er udvalgt da de var tilstede på tværs af alle observationer, hvorved det bliver muligt at undersøge de forhold, som er gennemgående i observationerne. Efter databearbejdningen har jeg samtidig opdaget, at ved at undersøge forhold som går på tværs af min empiri, har det været muligt at udlede forskellige mønstre i hvordan de enkelte rådgivere håndterer disse forhold.

17.1.2 Mit møde med feltet

I den indledende analyseproces, holdt jeg mig åben for, hvad der kan gøre en forskel i mødet mellem rådgiver og klient. Denne tilgang udsprang af analyseprincippet om at ANT er agnostisk og anti essentialistisk i sin tilgang (Just, 2017 s. 377).

Et forhold som jeg især bemærkede under mine indledende observationer var det visuelle indtryk i de lokaler, hvor samtalerne blev afholdt, ikke kun hos mine deltagere, men også hos deres kolleger. Alle lokaler var indrettet med plakater der illustrerer MOSAIK's samtalestruktur, og visuelle illustrationer som understøtter samtaleforløbet (eksempler på indretningen ses i billede 1-4 herunder). Der observeredes en variation i forhold til om plakaterne var placeret således at det kun var klient, eller både klient og rådgiver, som kunne se plakaterne. Plakaterne var oftest mobile, ophængt med f.eks. magneter, så de hurtig kunne tages ned og lægges på bordet, gives til klienten osv., hvilket skete flere gange under de observerede samtaler.

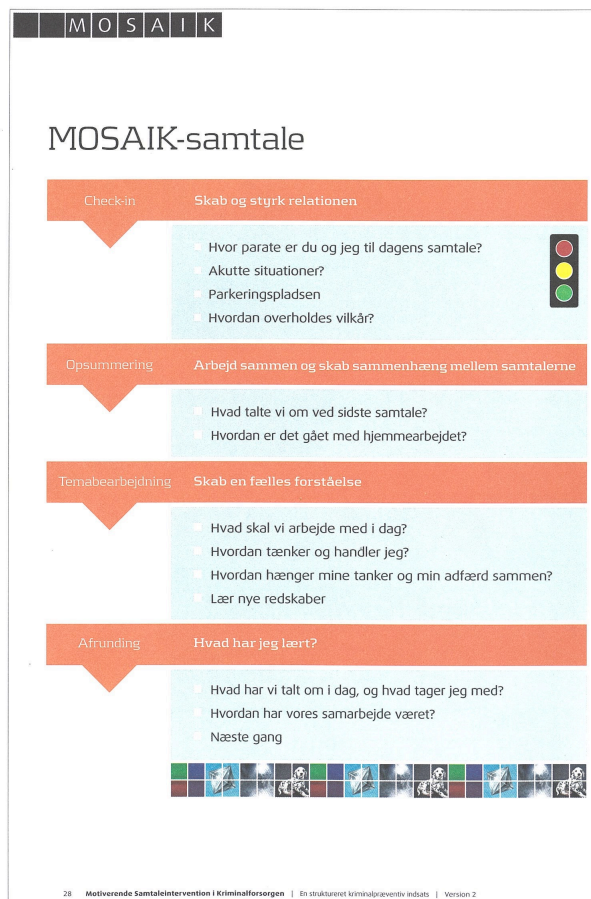
Figur 13: Fotos fra rådgiverkontorer, billede 1-4



(Egne fotos)

Jeg bemærkede ligeledes en homogenitet i samtalerne forløb. I alle de observerede samtaler fulgte både rådgiverne og klienterne MOSAIKS's samtalestruktur (se neden for), som var illustreret på ophængte plakater på kontorene.

Figur 14: MOSAIK samtalestruktur



Kilde: (Bergstedt et al., 2016 s. 28)

Som det fremgår af billedet ovenfor, definerer MOSAIKS's samtalestruktur et bestemt samtaleflow, der består af en grundstruktur med 4 overordnede punkter, som igen er inddelt i to til fire underpunkter. Samtlige overværede samtaler fulgte tydeligt strukturpunkterne *Check-in*, *Opsummering*, *Temabearbejdning* og *Afrunding*. Ved alle de observerede samtaler indledte rådgiveren med et check-in, hvor vedkommende bød velkommen. I seks af de syv observerede samtaler, blev klienten straks efter bedt om at angive en farve (rød, gul eller grøn) ift. lysreguleringen. Kun ved en enkelt samtale var der en variation, nemlig hvor rådgiveren og klienten

startede check-in med underpunkterne *akutte situationer* og *parkeringspladsen*, for derefter at gå til farveangivelsen. Alle samtaler gennemgik, med mere eller mindre succes, punktet *opsummering*. I samtlige samtaler blev der arbejdet med konkrete øvelser i temabearbejdningen, varierende alt efter hvor langt den enkelte klient var nået i sit individuelle MOSAIK-forløb⁶. Samtlige observerede samtaler blev afsluttet med punkterne i afrundingen. Som tidligere nævnt har jeg en inside-viden om MOSAIK qua min ansættelse i en KiF-afdeling. Den homogenitet jeg identificerer, stemmer i nogen grad overens med min forventning, da jeg var klar over at samtalestrukturen er et centralt element i MOSAIK, hvilket understreges både under uddannelsen i MOSAIK og i Rådgivermappen (Bergstedt et al., 2016). Homogeniteten i MOSAIK-samtalerne anser jeg som gode eksempler på det som Latour (1987) kalder *Black boxes*.

”Black boxes er kendetegnet ved at den fremstår stabil, ukontroversiel og bliver taget for givet i de sammenhænge den indgår i. Men ved denne fremtræden skjuler, at enhver videnskabelig kendsgerning og enhver etableret teknologi har en rodet og kompleks tilblivelseshistorie, der altid har været præget af usikkerhed, tøven, kontroverser og konkurrence blandt de typisk mange og forskelligartede aktører, der har været involveret i tilblivelsen” (Latour, 1987 i Just, 2017 s. 374).

Under observationerne fremstår MOSAIK-samtalen som en stabil konstellation, hvor der er en sammenvævning af både det materielle, altså standarden MOSAIK, og det sociale, nemlig rådgiver og klienter, hvorved der fremkommer en orden, som er i tråd med formålet for at strukturere MOSAIK-samtalerne jf. Rådgivermappen:

”Give rådgiveren mulighed for at styre samtalen via underpunkter i strukturen. Sikre, at klienten bliver mødt på samme måde hver gang, hvilket giver genkendelighed og tryk i samtalerne” (Bergstedt et al., 2016 s. 13).

Den orden som ses under observationerne, hvor MOSAIK's struktur og indholdet i strukturens punkter tages for givet af både rådgiver og klienter, kan anskues som eksempler på, hvad Latour peger på er kendetegn for en *black box*. Da min erkendelsesinteresse, qua min

⁶ MOSAIK består udover samtalestruktur og af en grundstruktur af tilsynsforløbet. Forløbet er opdelt i fire overordnet trin og 9 klientøvelser (Bergstedt et al., 2006 s. 10)

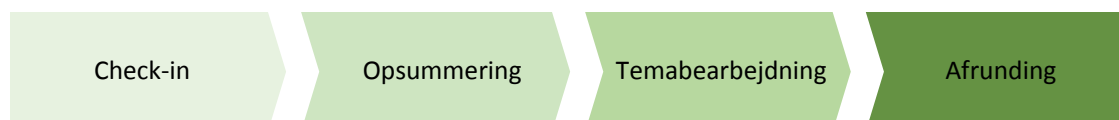
problemformulering, er rettet mod, hvordan MOSAIK omsættes i frontlinjen, antager jeg, at det er nødvendigt at undersøge de processer, som har ledt til disse black boxes (Just, 2017 s. 375).

Når jeg anskuer MOSAIK-samtaler som black boxes, er det relevant at fremhæve et af ANT's grundprincipper om at forandring er et grundvilkår i verden, hvorfor stabilitet anses som midlertidig og potentielt skrøbelig (Just, 2017 s. 374). Med udgangspunkt i dette princip, og Latours pointe om at *"enhver etableret teknologi har en rodet og kompleks tilblivelseshistorie"* (Latour, 1987 i Just, 2017 s. 374), finder jeg det meningsfuld at lede empirisk efter samtalerne tilblivelseshistorier. Altså vil jeg forsøge at undersøge de processer, som fører til samtalerne black boxes.

17.1.3 Den identificerede tidslinje

Tidslinjen, som jeg har opstillet, følger de processer som er fremkommet på tværs af min empiri, og er endt med at følge samtalestrukturen under MOSAIK-samtalerne. Fokuspunkterne er; *Check-in, Opsummering, Tema bearbejdning og Afrunding* og kan illustreres som følger:

Figur 15: Identificeret tidslinje



I det følgende afsnit identificeres de relevante aktanter og hvordan de forbindes i et netværk. Her vil indholdet af fokuspunkterne også blive uddybet yderligere.

17.1.4 Aktanter og netværk

De gennemgående aktanter i min empiri er, som anført, fundet i mine analytiske fokuspunkter. En aktant er defineret af Latour (2005) som *"hvad som helst, der modificerer tingenes tilstand ved at gøre en forskel"* (Latour, 2015 s. 71 i Just, 2017 s. 372). For at identificere hvad der gør en forskel i fokuspunkterne, har jeg dekonstrueret de forskellige handlinger, og fundet at der gennemgående er tre aktanter som forbindes. F.eks. har jeg under punktet check-in undersøgt, hvordan samtalen igangsættes, og hvilke handlinger som sker i denne forbindelse. Af mine feltnoter

og transskribering, fremgår følgende i samtalen mellem sagsbehandleren Rie og klienten Per i deres check-in:

Rådgiveren Rie henter klienten Per ved indgangen, der er placeret på en anden etage end rådgiverens kontor, samtalen indledes som følger, da de sidder ved bordet:

Rie: *Men jeg har en fornemmelse af, hvor du er henne i dag, hvis du vil tjekke ind på lyssignalet har du lyst til det?*

Per: *Ja, jeg er på god grøn, der er ikke noget der.*

Rie: *det tænkte jeg nok. (Rie & Per)*

I ovenstående giver rådgiveren udtryk for, at hun allerede har en fornemmelse af klientens parathed, men alligevel beder hun klienten om at angive en farve. Denne sammenkobling via farveangivelsen om klientens parathed i samtals indledning, eksemplificerer fint hvordan tre aktanter rådgiver, klient og MOSAIK bliver synlige og påvirker hinandens handlinger i den midlertidige konstellation de er forbundet i. Disse sammenkoblinger beskriver ANT ved hjælp af begrebet *netværk*, der netop anvendes til at beskrive forbindelser mellem heterogene aktanter, f.eks. en standard, rådgiver og klient, som sammenkobles i midlertidig stabile konstellationer, hvor aktanternes handlinger får effekt for det specifikke netværk (Just, 2017 s. 373-374; Jensen, 2001 s. 81-85). Der er i min empiri identificeret en lang række lignende eksempler i tråd med ovenstående, hvilket gør at de tre aktanter er udvalgt som de primære i min analyse.

Nu da aktanter og netværket er identificeret, vil jeg forsætte min analyse med at undersøge, hvordan der skabes forbindelser mellem aktanterne. Her retter jeg mit blik mod på de processer der fører til den orden, som jeg har observeret er til stede under samtalerne. Det gør jeg ved at anvende begrebet *translations*. Begrebet omhandler ikke alene processerne, men også hvordan specifikke fænomener tager form igennem disse translationsprocesser, hvorved forbindelserne, egenskaber og positionerne internt aktanterne imellem, kan forandres gennem samtalerne (Just, 2017 s. 372,375; Olesen & Kroustrup, 2007 s. 63; Jensen, 2001 s. 83).

17.1.5 Translationer

I processen med min databearbejdning blev den homogenitet, som jeg har beskrevet tidligere i min analyse, mere nuanceret. Som sagt kunne jeg i alle mine observationer se en

sammenhæng mellem samtalestrukturen og de forskellige delelementer som MOSAIK (Bergstedt et al., 2016) består af. Alle de samtaler jeg har observeret har fulgt den ramme som beskrives i Rådgivermappen, men når jeg analyserer mine data yderligere viser især interviewene et mere nuanceret billede af hvilke dele af MOSAIK der omsættes, og hvilke dele af MOSAIK de enkelte deltagere i min undersøgelse lægger vægt på i deres praksis.

Denne observation er fint i tråd med at ANT hævder at alle kendsgerninger er konstruerede, og at virkeligheden er sammensat på en måde, der er virkelig, men også kunne have været anderledes (Just, 2017 s. 371). Mine data kan nemlig indikere, at de samtaler jeg har observeret, nok antages som virkelige i mødet mellem klienten og rådgiveren, men lige så godt kunne have været anderledes. Den variation som observeres i samtalerne, kunne indikere at orden i den enkelte samtale er skrøbelig, da ordenen er påvirket af mange faktorer. Som det vil fremgå senere i analysen, er der mange usikkerhedsfaktorer forbundet med at omsætte en standard med konkrete instrukser til praksis i det sociale arbejde, som af natur er komplekst (Eskelinen et al., 2008 s. 17). Derved bliver også det samlede netværk skrøbeligt, idet forbindelserne ændrer hvordan de enkelte aktanter handler og reagerer, og hvilke typer af positioner, der opstår imellem aktanterne. For at undersøge hvordan disse forbindelser og positioner konstrueres, vil jeg anvende ANT's begreb *translation*, som Jensen (2001) beskriver som følger:

"Translation is a broad term covering the processes by which two entities become related in such a way that one entity replace or speaks in the name of the other. By definition, a translation move changes the attributes of the two entities because it changes (some of) the relations that constitute them. Furthermore, a translation redistributes power in the actor-network" (Jensen 2001 s. 83).

I min fortsatte kodning af mine data opdager jeg forskellige nuancer af, hvordan MOSAIK omsættes i praksis. Disse nuancer dækker over en lang række forhandlinger mellem aktanterne, særligt mellem rådgiverne og MOSAIK, hvor jeg tolker at udfaldet af forhandlingerne er en forskydning og forandring af aktanternes relative positioner (Just, 2017 s. 375).

Med henvisning til translations-begrebet, giver det mening for mig at gå videre med dette empiriske spor analytisk, da jeg formoder at disse translationer kan give et indblik i, hvilke forhold som kan have betydning når standarder omsættes. Denne viden skulle gerne i sidste ende muliggøre, at jeg kan svare nuanceret på min problemformulering. Jensen (2001) nuancerer

translations-begrebet med yderligere to begreber; *interessement* og *enrolled*, som jeg anvender i min analyse. Interessement anvendes, når en aktant forsøger at overtale en anden aktant til at ændre sin hensigt. Enrolled anvendes når den anden aktant lade sig overbevise. (Jensen, 2001 s. 84). Overordnet anvender jeg translationsbegrebet i min analyse, men jeg anser begge begreber som en relevant nuancering af det som observeres empirisk.

17.1.6 Overordnede mønstre i translationsprocessen

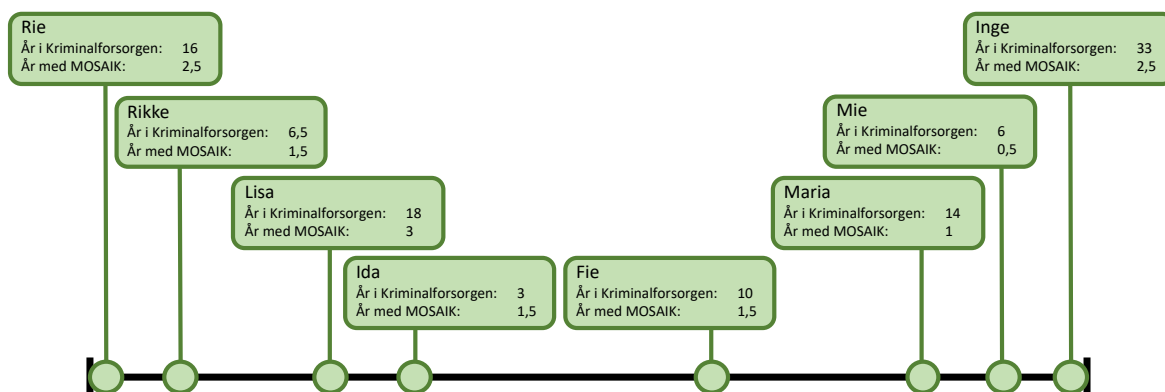
Som sagt opdager jeg i min kodning en række forskellige mønstre i udfaldet af forhandlingerne mellem de forskellige aktanter i de enkelte netværk. Mønstrene består af hvilke aktanter, som lader sig overbevise om at opgive eller modificere sit oprindelige ønske for at indgå i netværket. Min analyse af min samlede empiri indikerer, at der findes et kontinuum af forskellige mønstre i disse transaktionsprocesser, udspændt mellem to mere overordnede mønstre. Disse to mønstre, forstår jeg som to grundfigurer for at omsætte standarden MOSAIK til praksis, og de fremkommer ved at rådgiverne håndterer punkterne i tidslinjen forskelligt.

En yderligere dimension fremkommer når man følger samtalsens tidslige kronologi med fokus på forhandlingerne, idet jeg her tolker at der sker en udbygning af de enkelte aktanters positioner, som i sidste ende har betydning for hvem/hvad der står tilbage som den styrkede aktant.

De to grundfigurer har jeg valgt at omtale som dels *MOSAIK-styret samtale* og dels som *Rådgiver-styret samtale*. Det er væsentligt at påpege, at de to grundfigurer skal betragtes som idealtyper. I min empiri indgår elementer fra begge grundfigurer i varierende grad hos alle mine deltagere. Deltagerne kan således placeres i det omtalte kontinuum (se nedenfor) mellem de to idealtyper.

Figur 16: Grundfigur-kontinuum

Visuel repræsentation af interviewede rådgivere, placeret i kontinuum (placeringen er udelukkende illustrativ)



I min analyse vil jeg anvende case-beskrivelser for at illustrere hvordan rådgiverne ser ud til omsætte standarden. I case-beskrivelserne har jeg taget udgangspunkt i de to deltagere, der definerer yderpunkterne i mit kontinuum, da de bedst illustrerer grundfigurerne. Følgende case-beskrivelse illustrerer en MOSAIK-styret samtale, som danner udgangspunkt for den efterfølgende analyse. Denne efterfølges af en case-beskrivelse af en Rådgiver-styret samtale, der ligeledes følges op af en analyse. Til sidste vil de to analyser blive samlet i en delkonklusion.

17.1.7 MOSAIK styret samtale

Den MOSAIK styrede samtale eksemplificeres via casen som beskriver samtalen mellem rådgiver Rie og klienten Nick. Denne tendens ses tydeligst hos rådgiverne Rie, Rikke, og til dels hos Lisa og Ida.

Case 1

Ind på kontoret i Kriminalforsorgen kommer en ung mand, formentlig i starten af 20'erne, iført solbriller, smart klædt med designertøj. Med en stor energi sætter den unge mand sig i stolen over for rådgiveren. Han fremstår villig til at komme i gang med samtalen, og fjerner solbrillerne, hvorefter et blå øje kommer til syne. Rådgiveren kommenterer at den unge mand ser anderledes ud, hvortil han svarer "ja, sådan kan det desværre gå nogle gange". Rådgiveren byder den unge mand velkommen og oplyser at hun er glad for at se ham, hvorefter den unge mand svarer med "ja, i lige måde". Samtalen ledes hurtigt ind på MOSAIK-strukturen, rådgiveren spørger den unge mand om han "vil starte med at checke ind på lyssignalet", hvortil han svarer "jamen vi er grøn" og supplerer med at "det er jeg jo altid." Herefter ledes samtalen videre til om der er nogle akutte

situationer, som er det næste underpunkt i Check-in, hvor det blå øje igen kommenteres af rådgiveren. Hun forbinder det blå øje med et spørgsmål om, hvorvidt hun skal forvente nye sigtelser på den unge mand, hvilket han straks afviser og i stedet oplyser, at han har fået en stol i hovedet. Efterfølgende glider samtalen videre til punktet Opsummering.

I Opsummeringen har den unge mand svært ved at huske, hvad der skete ved sidste samtale og i øvrig har han glemt, at han havde haft en hjemmeopgave, som derfor ikke er lavet. Den unge mand tilbyder beredvilligt at lave den med det samme ”ja det er rigtigt ja, den fixer jeg lynhurtigt”.

Men hjemmeopgaven er, at den unge mand skulle tænke over hvad begrebet værdier er. I samtalen diskuteres hvad værdi er, hvorefter samtalen ledes videre til det næste punkt som er **Temabearbejdningen**.

I Temabearbejdningen er dagens tema ”værdiøvelsen”, hvor rådgiveren beskriver, at formålet er at den unge mand bliver bevist om værdier. Det fysiske materiale til øvelsen består af 30 billedkort og et øvelsesark, som ligger på bordet klar til brug.

Rådgiveren lægger de 30 billedkort ud på bordet, og den unge mand bliver forklaret, at han skal finde tre billedkort, som symboliserer de tre vigtigste værdier for ham. Den unge mand kigger og kigger, hvorefter han siger ”mjaaeh. Der er jo mange af billederne jeg ikke ved hvad skal betyde”, hvortil rådgiveren siger ”ja, det er jo dig der bestemmer hvad det betyder”.

Den unge mand kigger længe på de fremlagte kort og siger så ”for at være ærlig med de her kort, så føler jeg ikke, at jeg kan finde noget som, der ville give mening”.

Det indleder en længere samtale om, hvad der er vigtigt for den unge mand, og det lykkes med massiv støtte fra rådgiveren for den unge mand at finde værdien ”tryghed” under samtalen. Herefter beder rådgiveren ham finde et billedkort som kan symbolisere den valgte værdi. Denne proces forløber herefter identisk med de to næste værdier, med samme betæneligheder fra den unge mand og samme massive støtte fra rådgiveren. Hele forløbet giver indtryk af at være en svær proces for både for den unge mand og rådgiveren. Efterfølgende tales der om, hvordan dagens øvelse kan blive til en hjemmeopgave, hvor den unge mand insisterer på, at det er rådgiveren som skal komme med den. Hjemmeopgaven bliver, at den unge mand skal tænke over, om det er de rigtige værdier som er valgt, eller om de skal tilpasses ved den kommende samtale.

Samtalen ledes ind i Afslutningen, hvor den unge mand bliver bedt om at score dagens samarbejde på en skala mellem 1-10, som han scorer til 8. Den unge mand begrundet det med "fordi jeg føler jeg blev ledt i den rigtige retning i dag. Jeg sidder og føler, jeg havde det lidt sådan, jo jeg havde meget svært ved at, ikke at forstå hvad du sagde, men jeg føler, jeg fik tid også til at tænke mig om og bruge min hjerne selv. Jeg blev ikke skubbet ud i noget, som jeg ikke havde tid til at tænke over. Kan man sige det sådan? [...] og jeg fandt de 3 værdier". Den tilsynsførende stiller nogle uddybende spørgsmål ift. hendes indsats, hvorefter der aftales en ny tid til næste samtale.

Den unge mand tager sine solbriller, og rådgiveren gør sig klar til at følge den unge mand ud. På vej ud af kontoret spørger hun observanden om, hvor lang tid samtalen har varede, hvortil der svares 51 min. Rådgiveren konstaterer "at det var alt for lang tid". (Rie og Nick)

17.1.7.1 Analyse af den MOSAIK-styrede samtale

Analysen følger min tidslinje defineret af mine fokuspunkter, og starter i det første punkt check in. Allerede da klienten tager sin solbriller af opstår den første forhandling; rådgiveren spørger ind til det blå øje, men klienten værger sig for at svare. Denne forhandling tolker jeg er et eksempel på interessement, hvor rådgiveren forsøger at overbevise klienten om at svare, hvilket han i første omgang ikke gør, da han afviger med et lidt kvikt svar. Rådgiveren opgiver kortvarigt at opnå forbindelse med klienten om dette tema, indtil hun har etableret forbindelser mellem standarden MOSAIK og klienten, hvorefter hun prøver igen. I denne interessement kobles ønsket om svar på det blå øje sammen med et spørgsmål om, hvorvidt der kan forventes nye sigtelser. Spørgsmålet om nye sigtelser synliggør en ny aktant, som er rådgiveren og MOSAIK's opgave om at forebygge ny kriminalitet. Denne alliance mellem rådgiveren, MOSAIK og den forebyggende funktion kunne forklare, hvorfor klienten vælger at lade sig enrolle i netværket og efterfølgende besvare spørgsmålet.

Den næste forhandling som synliggøres er ved opsummeringen, hvor den unge mand ikke kan erindre indholdet fra sidste samtale, og han har også glemt at lave sin hjemmeopgave. Klienten tilbyder at lave hjemmeopgaven, men det ender med at rådgiver og klient sammen hjælpes ad med at lave hjemmeopgaven. Denne udvikling kan forklares ved at undersøge rådgivermappen, hvor det fremgår, at formålet med opsummeringen er følgende "[...] er at bringe klienten på sporet af, hvor i nåede til sidst og give information om hvad klienten kan huske fra sidste samtale. [...] at styrke

samarbejdet med klienten om fælles mål og forstærke læring gennem repetition og omsætning af teori til daglig praksis". Om gennemgang af hjemmeopgaven står følgende: "Det er vigtigt, at i altid gennemgår klientens hjemmearbejde, i den efterfølgende samtale. Også ved tidsnød skal du prioritere dette højt" (Bergstedt et al 2016:15-16). At der bruges en del tid på opsummering og hjemmeopgave tolker jeg som en udtryk for interessement og enrollment, hvor både rådgiveren og klienten arbejder sammen om at indhente det manglende. Under samtalen får jeg indtryk af at hændelsen opleves uproblematisk af rådgiveren, hvilket dog ikke er det hun giver udtryk for i det efterfølgende interview:

Rie: [...] jeg ved ikke om du har lagt mærke til det i samtalen i dag, der er et problem der går igen, og igen og igen og igen [...] de kan ikke huske. Jeg slås med at de ikke kan huske. De kan simpelthen ikke huske det.

Undersøger: Hvad gør det ved MOSAIK?

Rie: det bliver jo ikke sammenhængende. Ikke på samme måde det er, som intentionen er, og det her med at have sådan en repetition hver gang, og det skal være klienten som siger hvad vi lavede sidst og sådan noget. Det er jo for at træne det, og for at træne hukommelsen og har vi styr på det og, og det oplever jeg bare er, det kan være rigtig svært.

Undersøger: Og hvad er det der gør det svært, altså, når du siger det er svært, hvad er det så?

Rie: jamen jeg tror jeg har sagt det tidligere, jeg oplever lidt at det bliver at de skal slås i hovedet med at de kan ikke. [...] Jeg kan jo ikke sidde og rose dem for at de ikke kan huske eller, altså, det er det med hjemmearbejdet, og så det med hvad lavede vi sidst. Og jeg kan se, de bliver nærmest sådan helt, de bliver næsten helt trætte når jeg spørger dem om det, og de ved jo den kommer. (Rie)

Af citatet fremgår, at rådgiveren generelt oplever at klienterne har svært ved dette punkt, da de ikke kan huske. Hun oplever, at være nødt til at stille krav som følger de forventninger, som er beskrevet i MOSAIK, og som hun erfaringsmæssigt ved at de fleste klienter ikke kan honorere. Jeg udleder, at det ikke er på hendes foranledning at hun gennemgår dette punkt i strukturen, da hun i citatet udtrykker en ambivalens mellem et ønske om at støtte og anerkende klienten, og ønsket om at leve op til instruktionerne i MOSAIK. I samtalen bliver det ønsket om at leve op til instruktionerne, som observeres i de konkrete handlinger, hun foretager. Dette valg om at lade sig enrolle af MOSAIK, har en omkostning for rådgiveren, hvilket hun beskriver senere i interviewet, hvor hun fortæller om en anden klient Per:

”Jamen jeg håber jo hver gang at de siger, jamen, det er gået skide godt, med mit hjemmearbejde det var sådan og sådan og sådan.. [...] fordi det ville være dejligt for dem selv, de vil så gerne, de vil så gerne samtalen med mig, og de vil så gerne yde deres bedste, og du kan se, Per, han kommer og har en seddel i lommen, hvor han har skrevet noget på, hvor han har siddet og øvet sig på hele vejen herop i toget. De vil så gerne. Så jeg synes det er svært at se på den der, årh nej, jeg har glemt det, jeg har siddet og øvet mig hele vejen, og så har jeg alligevel glemt det. (Rie)

Rådgiveren beskriver en oplevelse af, at klienterne gør sig stor umage for at samarbejde om de krav der stilles i MOSAIK, men også at hun oplever at motivationen for arbejdet ikke alene skyldes en motivation for at arbejde med MOSAIK, men i lige så høj grad er et ønske om at samarbejde med hende.

Tolkningen rådgiveren har om at klienterne i stor udstrækning indgår i forbindelse med MOSAIK for at styrke deres interne klient-rådgiver relation, kan tolkes til at være et eksempel på at rådgiveren oplever udfordringer ved sit valg om at være loyal mod instrukserne frem for klienten. Interview-citaterne eksemplificerer en generel tendens som ses flere steder i min empiri, hvor flere deltagere gengiver samme ambivalens mellem hensynet til klienten vs. loyaliteten for standardens instrukser. Rådgiverne angiver, at de oplever, at en del klienter kan have svært ved at leve op til de forventninger, som er beskrevet i MOSAIK. Det er ikke kun som i eksemplet med hukommelsen, men også at klienterne kan have mange praktiske dagligdags udfordringer, som de hellere vil have hjælp til. Endvidere kan de kognitivt have svært ved at honorere de anvisninger og øvelser, som MOSAIK består af. Jeg tolker den sidste problemstilling kan eksemplificeres i den næste forhandling, som foregår i casen, hvor rådgiveren Rie og Nick laver øvelsen ”Værdiøvelsen” i temabearbejdningen.

Under temabearbejdningen observerer jeg, at rådgiveren taler med klienten om begrebet værdier, hvorefter hun lægger 30 billedkort ud foran klienten. Klienten udtrykker flere gange, at han har svært ved at se meningen med billedkortene, hvorefter rådgiveren sætter ind med masser af støtte, indtil det lykkes for klienten i at finde tre værdier. For at forklare disse handlinger har jeg undersøgt Rådgivermappen, hvoraf der fremgår følgende instruktion for værdiøvelsen:

”1.Introducér øvelsen, dens formål, fremgangsmåde [...].

2. Spørg klienten, hvad han forstår ved begrebet en værdi, og gå først videre, når du har sikret dig, at i har en fælles forståelse af begrebet.

3. Bred de 30 værdikort ud foran klienten.

4. Bed klienten vælge de tre kort, han synes bedst repræsenterer eller symboliserer vigtige personlige værdier for ham. Der er vigtigt, at han får god tid til det. [...]"

(Bergstedt et al., 2016 s. 39)

Eksemplet fra temabearbejdningen er en tendens jeg har set flere gange i min empiri, hvor jeg ved at sammenligne mine data med instruktionen i Rådgivermappen, udledte, at rådgiveren systematisk følger instruktionerne, selv om de er i tvivl om hvorvidt klienten forstår opgaven. Det tolker jeg også er tilfældet i den beskrevne case, da rådgiveren giver klienten en hjemmeopgave, hvor han skal overveje om det er de rigtige værdier, som er fundet.

Den tvivl, som jeg havde indtryk af under samtalen, kan understøttes af følgende citat fra det efterfølgende interview:

Rie: [...] Tænkte at det var mærkeligt for mig og sidde med Nick, som har det så svært ved at finde ud af, hvad værdierne var i hans liv, hvilke værdier han har i sit liv, og jeg, jeg kunne bare ikke finde ud af, hvordan jeg ellers skulle forklare ham værdier. [...]

Undersøger: Nej. Må jeg egentlig spørge, fordi jeg kunne godt høre at det blev svært at få Nick selv til at finde dem. [...] Hvis jeg nu havde sagt til dig, du skal finde tre værdier? Hvordan ville du ellers have gjort det? [...]

Rie: Jeg ville slet ikke ha' brugt kortene. Jeg tænker, jeg ville stadigvæk have brugt denne her, arket, til min egen og hans hjælp. [...], så havde jeg slet ikke vist ham de kort. [...] men det var bare så stort en blokade for ham, så det havde været meget bedre at lave uden.... [...]. Eller også kunne jeg have sat mig over og lavet, på alle de stykker papir jeg har, så kunne jeg have skrevet 30 forskellige ord, og sige, er der nogle af de her ord som kunne være værdier for dig?" (Rie)

I ovenstående citat beskriver rådgiveren, at klienten havde svært ved øvelsen, og at hun reflekterer over om hun kunne have forklaret begrebet værdier bedre. Da jeg spørger til alternative måder, kommer rådgiveren straks med flere forslag. Jeg finder rådgiverens svar interessant, fordi hun straks angiver et alternativ til opgaveløsningen. Et alternativ, hvor hun forholder sig til hvilke del-elementer af MOSAIK, der ville have været meningsfulde at bruge og alternative tiltag som

f.eks. papir med ord. I Rådgivermappen fremgår, at formålet med øvelsen er at ”*bevidstgøre klienten om hans værdier*” (Bergstedt et al., 2016 s. 38). Den diskrepans mellem de konkrete handlinger, som jeg observerede foretages i samtalen, og de refleksioner, som rådgiveren efterfølgende beskriver, anser jeg som et udtryk for at standarden MOSAIK styrker sin position ift. rådgiveren i det samlede netværk.

I det sidste analytiske fokuspunkt afrunding, beskriver klienten, at han oplevede, at øvelsen havde været svær, men at han havde oplevet rådgiveren som en støtte. Rådgiveren, på den anden side, evaluerer på sin indsats. Dette fokus både rådgiver og klient har på deres egen indsats og samarbejde, tolker jeg er en understøttelse af MOSAIK-samtalen som en black box (Just, 2017 s. 374); MOSAIK som fænomen fremstår, som jeg tolker det i denne samtale, stabil og bliver taget for givet af både rådgiveren og klienten. Hverken klient eller rådgiver giver udtryk for at det kunne være, eller skulle have været, anderledes.

17.1.7.2 Opsummering

Jeg har med denne case forsøgt at illustrere det ene empiriske spor hvorefter standarden MOSAIK omsættes i praksis. Jeg udleder her, at MOSAIK som aktant i dette specifikke netværk gentagne gange lykkes med at udbygge sin position ift. de andre aktanter, rådgiver og klient, via interessement og enrollment, og bliver, på et højt detaljeplan, tiltagende styrende for handlingerne undervejs i samtalen. Graden af detaljestyring kan illustreres med den afsluttende bemærkning i min observation, hvor rådgiveren bemærker, at hun har overskredet anbefalingen fra rådgivermappen om at en samtales varighed maksimalt bør være på 40-45 minutter (Bergstedt et al., 2016 s. 14), med 6 min. Denne case er, som tidlige beskrevet, yderpunktet af mit kontinuum, men den repræsenterer en mere generel tendens, der kan ses flere steder i min empiri.

Jeg vil, med den næste case, illustrere at der i min empiri er fremkommet yderligere en grundfigur, som kunne indikere at MOSAIK samtaler også kan forløbe anderledes.

17.1.8 Rådgiverstyret samtale

Dette kapitel omhandler den anden identificerede grundfigur, den rådgiverstyrede samtale. Grundfiguren illustreres via en case, der beskriver samtalen mellem rådgiveren Inge og klienten Lars, og som viser hvordan rådgiveren opnår en styrket position i netværket. Den tendens som grundfiguren manifesterer ses tydeligst hos rådgiverne Inge, Maria og til dels Mie og Sonja.

Case 2

På et kontor i Kriminalforsorgen ringer telefonen, den tilsynsførende tager røret, lytter og svarer at hun kommer ned. Den tilsynsførende tager den tykke blå klientmappe, som ligger klar på bordet, og går ned til forkontoret, hvor en yngre mand omkring de 30 år sidder og venter. Den yngre mands neutrale ansigtssprog ændres til et smil, mens han rækker hånden frem mod den noget ældre tilsynsførende, som sender den unge mand et stort smil.

Den yngre mand ledes ind i det tilstødende mødelokale, hvor den tilsynsførende og den yngre mand sætter sig over for hinanden. De er knapt kommet ned at sidde, før den tilsynsførende læner sig frem mod den yngre mand, og spørger hvordan han har det i forbindelse med en konkret episode på misbrugscentret. Det fremgår af samtalen at den yngre mand, som udover at være tilknyttet kriminalforsorgen og misbrugscenteret, også er tilknyttet børn- og unge forvaltningen samt jobcentret. Den yngre mand fortæller, og den tilsynsførende spørger løbende ind, men efter en længere gennemgangen, angiver den tilsynsførende, at hun stadig ikke helt forstår hændelsesforløbet. Hun ser den yngre mand i øjnene, mens hun siger ”det må på parkeringspladsen”, hvilket den yngre mand accepterer. Samtalen ledes ind på MOSAIK-strukturen, hvor den tilsynsførende beskriver, at der skal laves en **check-in**, hvor man fortæller om man er klar til samtalen, den yngre mand angiver at han er grøn, da han er forberedt på det, som skal ske.

I **opsummeringen** opfrisker den tilsynsførende, at de sidst havde lavet den yngre mands LS/RNR-score, som visuel vises på et print mellem dem, og rådgiveren beskriver den som ”blodrød”, og derfor var han blevet oplyst, at han skulle have MOSAIK. Den tilsynsførende sammenligner MOSAIK med Anger-management, hvilket den yngre mand fortæller, at han har gennemført fire gange.

I **temabearbejdningen** er dagens tema ”Min risikovurdering”. Den tilsynsførende kobler i indledningen til øvelsen samtalen sammen med episoden fra misbrugscenteret ”hvis vi vender tilbage til den her øvelse her, som jeg synes er rigtigt god for den situation, som du er i lige nu, fordi du netop har været i en, hvor du kunne have brugt det gode gamle mønster, og det gjorde du rent faktisk ikke”. Den yngre mand bekræfter dette. Den tilsynsførende beskriver, at dette er at bryde mønstret, og øvelsen kan være med til at skabe bevidsthed. Hun gennemgår øvelsesarket med den yngre mand, han begynder straks at svare, men den tilsynsførende stopper ham venligt med

”Jeg gennemgår den lige, så får du lov at svare”. Øvelsen gennemgås i sin helhed med masser af eksempler fra den yngre mands tidligere fortælling, hvorefter den yngre mand koncentreret udfylder øvelsesarket, og returnerer det til den tilsynsførende.

Arket gennemgås og den yngre mand fortæller om alle de overvejelser, som ikke kunne være med på de få linjer. Om at hans kæreste og det nyfødte barn er motivationen for at få en ny livsførelse, for mister han dem, så vil der være en risiko for gammel adfærd. Da spørgsmålet om hvor meget den yngre mand er klar til at arbejde for at være kriminalitetsfri, har den yngre mand scoret sig 10 ud af 10. Han er indstillet på at det vil være en ”livslang kamp” for ham, men han angiver, at han ønsker ”et almindeligt liv”.

I afslutningen spørges den yngre mand om, hvad han tager med sig fra dagens samtale, hvortil han svarer ”amen det er altid godt at tale med dig [...] gør at man reflekterer lidt mere over det [...]. Samtalen ledes til næste samtale ”næste gang er det jo hjemme hos dig så der laver vi ikke noget, der går baby i det hele”. Den tilsynsførende fortæller, at de nu skal have fokus på at situationen med misbrugscenteret bliver løst, samt at de ved næste samtale skal lave øvelsen ”værdikort”.

Den tilsynsførende afslutter samtalen med ”jeg synes vi havde en god kontakt [...] plejer vi at have”, hvortil den yngre mand svarer ”det synes jeg også [...] du forstår mig bare på en anden måde.”

17.1.8.1 Analyse af den rådgiverstyrede samtale

Analysen følger tidslinjen med de definerede fokuspunkter, og starter i det første punkt check in. Som det fremgår af casen, får klienten og rådgiveren knapt sat sig før de taler om en tidligere telefonsamtale, hvor klienten havde ringet, oprørt over en episode på misbrugscentret. Hændelsen gennemgås grundigt, og klienten fremtræder følelsesmæssigt berørt. Det ender dog med at rådgiveren angiver, at hun har svært ved at forstå det beskrevne forløb, men afstemmer med klienten, at de kan parkere den indtil videre. Der er ikke muligt at udlede, om det er rådgiveren som lader sig forbinde med klienten eller omvendt. Men det bliver tydeligt, at MOSAIK først bliver introduceret efter at rådgiveren har forsøgt at udrede hændelsesforløbet, og den yngre mand har fået lov at fortælle. Prioriteringen kan forklares som værende en bevidst handling ud fra nedenstående citat fra det efterfølgende interviews med rådgiveren:

”For mig har det altid været vigtigt med den gode kontakt. For hvis vi har den her gode kontakt, kan vi arbejde med stort set hvad som helst. Og det kan godt være at man med MOSAIK kommer lidt dybere, men hvis du ikke har den der connection med dem, så vil man ikke kunne arbejde med dem. Så kan du lære dem nok så mange fine tanker, ideer. Det er det der med at møde dem, der hvor de er og tage udgangspunkt i det der fylder for dem” (Inge)

I ovenstående citat af rådgiveren, angiver hun, at hun altid har anset den gode relationen som fundamental for ethvert samarbejde med klienterne, samt at MOSAIK heller ikke kan omsættes uden dette fundament. Uden relationen mener hun ikke, hun kan arbejde med klienterne om MOSAIK. Denne prioritering tolker jeg som en mulig forklaring på, at rådgiveren først forbinder MOSAIK med klienten, når hun vurderer det er meningsfuldt for denne. Det kunne understøttes af følgende citat:

”Altså jeg starter jo med at køre dagsordenen (red. grundstrukturen) igennem, men jeg går ikke altid helt stringent. Fordi det er ligesom, hvor er de lige her og nu i situationen, og hvad er det vi har haft gang i og sådan nogle ting.” (Inge)

Her beskriver rådgiveren at hun bruger grundstrukturen, men ikke systematisk. Jeg tolker, at hendes betoning af det relationelle forhold tyder på, at hun er parat til at afvige fra rådgivermappens instrukser, hvis det ikke vurderes hensigtsmæssigt at følge den stringent. Rådgiveren udtrykker selv, at hun finder MOSAIK anvendelig, da hun spørger til hendes holdning til MOSAIK:

”Den er meget positiv syntes jeg. Jeg synes det er et arbejdsredskab, jeg synes det er en god struktur, som jeg synes giver nogle rigtig gode samtaler”. (Inge)

Citatet peger på, at rådgiveren har positive erfaringer med at anvende MOSAIK som et redskab i samtalerne, og at hun er glad for strukturen. Jeg får indtryk af, at rådgiveren gerne vil lave MOSAIK med klienterne, men sammenkoblet med de tidligere citater fra rådgiveren, tolker jeg at det kommer an på den enkelte klient, hvorledes MOSAIK konkret omsættes i den enkelte samtale.

Citaterne kan indikere, at rådgiveren, i stedet for at vægte MOSAIK's instruktioner, vægter et af RNR-principperne som MOSAIK er baseret på. I Rådgivermappen står følgende:

”RNR-principperne (på dansk risiko, behov og modtagelighed), som bygger på en forsknings- og evidensbaseret metode, er:

Risiko: klienter med mellem til meget høj risiko for recidiv skal have en tilsvarende intensiv tilsynsindsats.

Behov: Tilsynsindsatsen målrettes klientens kriminologene behov (behov som er relateret til recidiv).

Modtagelighed:

-Generel modtagelighed: tilsynsindsatsen baseres overordnet på metoder fra kognitiv adfærdsteori [...] giver stort potentiale for udvikling hos klienten, idet hans motivation, ejerskab til forandringen og læring er i fokus samtidig.

-Specifik modtagelighed: kommunikation og øvelser tilpasses klientens specifikke modtagelighed, der afhænger af bl.a. læsefærdigheder, sprog, koncentrationsevne og motivation.”

(Bergstedt et al., 2016 s. 6)

Jeg udleder, at rådgiveren i samtals check-in tager udgangspunkt i princippet om modtagelighed, idet hun tager udgangspunkt i klientens specifikke modtagelighed. I samtalen udleder jeg, at hun også arbejder målrettet med de andre principper, f.eks. med risiko, da hun opfrisker klientens LS/RNR score. Af mine feltnoter fremgår det at rådgiveren, som den eneste af mine deltagere, havde printet scoren ud og farvelagt den med rød, gul og grøn alt efter hvordan klienten var placeret. Rådgiveren oplyser i det efterfølgende interview, da jeg spørger til dette print, at det er hendes eget system, som ligger som en fast del af klientmappen. Hun tilføjer, at hun løbende i tilsynsforløbet taler med klienten om behovet for MOSAIK. Rådgiveren anvender MOSAIK i sin overordnede struktur i samtalen med få variationer, hvorved jeg udleder at rådgiveren har fokus på principperne i de kriminologene behov og generel modtagelighed. RNR-principperne er i en ANT forståelse en ny aktant, som rådgiveren succesfuldt får enroll’et i netværket og som understøtter hendes praksis.

I dette næste punkt opsummering observeres det, at rådgiveren straks påtager sig opgaven at være den som primært opsummerer. Jeg udleder, at det er en anden strategi, end i casen med rådgiveren Rie. Handlingen fremstår atypisk i forhold til det mønster, som ellers kendetegner denne samtale. Umiddelbart giver rådgiveren udtryk for i interviewet, at hun har en strategi når hun afholder MOSAIK, om hvor meget hun vs. klienterne skal tale:

”Ja det er det fordi, da jeg gik på kursus fik jeg af vide, at det helst skulle hedde 80/20 i forhold til samtale forløbet. og det er 80 klienten og 20 os. Den har jeg lidt kørende inde i baghovedet for ellers kan det meget hurtigt være 20 dem 80 mig. Så det er et fokuspunkt for mig.”
(Inge)

Rådgiveren fortæller her, at hun har bevidst fokus på, at klienten er den, som primært fylder i samtalen, hvilket jeg tolker er i tråd med de prioriteringer, som rådgiveren ellers ses foretage sig i empirien. Det er ikke muligt at forklare det atypiske handlingsforløb ved dette punkt, men i tråd med min tidligere analyse, om rådgiverens fokus på klienternes modtagelighed, kan det være en prioritering i forlængelse af en vurdering af klientens modtagelighed. Men uanset årsagen, tolker jeg, at rådgiveren formår at være den der forbinder MOSAIK og klienten, men på en måde hvor hun er den som gang på gang gør forskellen i denne sammenkobling. Denne position udbygger hun også under temabearbejdningen.

I temabearbejdningen sker der en forhandling, da klienten straks begynder at besvare opgaven, men bliver stoppet af rådgiveren, som har et andet ønske. Klienten ender med at udfylde skemaet selv, med en efterfølgende fælles dialog omkring alle punkterne. Instruksen i rådgivermappen lægger op til at der løbende er dialog mellem punkterne (Bergstedt et al., 2016 s. 44), men i interviewet fremgår det, at rådgiveren generelt gennemfører øvelsen på denne måde:

”Ja som regel så beder jeg dem lave skemaet først, når jeg lige kort har forklaret, hvad vi skal lave. Så synes jeg det er nemmere at tage snakken bagefter, fordi så har jeg nemlig deres score og deres argumenter for, hvorfor de har scoret sig der. Hvad der godt og skidt og så videre. Samtalen går nemmere.” (Inge)

I citatet forklarer rådgiveren, at hun har erfaring med, at klienterne bliver mere konkrete i forhold til deres score og begrundelserne derfor, når de arbejder med øvelsen selv. Jeg tolker, at rådgiveren ved denne prioritering, og ved at foretage en mindre afvigelse ift. instruktionerne, har fokus på formålet med øvelsen, som er:

”Bevidstgøre klienten om hans risiko for tilbagevenden til ny kriminalitet via selvevaluering af risiko- og beskyttelsesfaktorer
Give rådgiveren indblik i klientens syn på egen risiko for recidiv og risiko- og beskyttelsesfaktorer

Måle, hvordan klientens egen vurdering af sin recidivrisiko udvikler sig fra starten af tilsynet til afslutningen.”

(Bergstedt et al., 2016 s. 43)

I både opsummering og temabearbejdningen tolker jeg, at rådgiveren i sin praksis omsætter MOSAIK og er loyal over for RNR-principperne, formålet med både MOSAIK og de enkelte øvelser, og for de overordnede punkter i grundstrukturen. Eksemplerne på at rådgiveren, enten på et bevist eller ubevist plan, laver en prioritering af hvilke elementer som de vægter i deres praksis, er en tendens jeg har set flere gange i min empiri, ved at sammenligne mine data med beskrivelserne i rådgivermappen. Heraf udleder jeg, at rådgiveren foretager mindre afvigelser fra de korrekte instruktioner.

Generelt udtrykkes der i denne grundfigur en stor tilfredshed med at MOSAIK skal anvendes i mødet med klienterne, hvilket rådgiveren i denne case også tilslutter sig, da jeg spørger til hvordan MOSAIK har ændret hendes tilsynsarbejde:

”Ja, men det er lige det. Altså det, man måske kan sige, er at det nok er blevet en lille smule anderledes nu. Det er at jeg tør godt gå dybere ned, for jeg kan godt se, at de ikke går i stykker af det, de bliver ikke skadet af det. Der er ikke nogen, der bliver skadet af det, men sådan har jeg haft det i mange år. Selvom jeg er præget af, at have været i systemet i så mange år. [...] Det handler om at have nogle gode og positive samtaler, og lave noget omtanke og tænke anderledes i nogen givne situationer. Og det har vi i bund og grund altid gjort, bare på en anden måde.” (Inge)

I citatet beskriver rådgiveren at hun oplever at hende praksis er blevet en smule anderledes, i den retning hvor hun tør spørge mere ind til klienterne. Men samtidig mener hun ikke at forandringerne har ændret nævneværdigt på hendes praksis i mødet med klienterne. Jeg udleder at rådgiveren anser sig selv som forbundet med MOSAIK, men på en måde hvor det fortsat er muligt for hende at kunne prioritere det relationelle forhold med klienterne, som hun anser som et fundament for sin opgaveløsning. Desuden tolker jeg at hun anser MOSAIK som en positiv støtte for både hende og klienten, da standarden støtter hende i at kunne udføre det resocialiserende arbejde, ud fra en overbevisning om at det ikke skader klienterne.

I det sidste analytiske fokuspunkt afrunding, beskriver klienten, at han havde fundet samtalen god og meningsfuld, ved at han havde reflekteret. Der tales om de kommende samtaler, hvor næste samtale ikke skal omhandle MOSAIK, da rådgiveren skal på hjemmebesøg. Derefter vendes der tilbage til samtals indledende problemstilling, og der afsluttes ved introduktionen til næste MOSAIK samtale. Jeg ser, at der er flere afvigelser i dette punkt, bl.a. udfærdigelse af hjemmeopgave som jf. rådgivermappen bør relatere til øvelsen (Bergstedt et al., 2016 s. 17), eller vurdering af samarbejdet via en tal-skala (Bergstedt et al., 2016 s. 18). Men igen, som ved de tidligere punkter, tolker jeg også, at rådgiveren her vægter formål og principper højt ift., at hun også skal lykkes med det relationelle arbejde. I det lys kan den afsluttende ordveksling mellem rådgiveren og klienten tolkes til at være en bekræftelse på at det lykkes.

17.1.8.2 Opsummering

Jeg har med denne case forsøgt at illustrere det andet empiriske spor i mine data, om hvordan standarden MOSAIK omsættes i praksis. Jeg anser også denne samtale som en black box (Just, 2017 s. 374), idet jeg også her tolker at netværket bestående af MOSAIK, rådgiver og klient fremstår sammenhængende og stabilt. Heller ikke i denne konstellation gives der udtryk for at det kunne være, eller skulle have været, anderledes. Forskellen ift. første grundfigur, er hvilke aktanter som står som den styrkede i dette netværk. Hvor det i den tidligere analyse var MOSAIK, så ses det at det i denne analyse er rådgiveren. Som jeg har forsøgt at illustrere, så lykkes det for rådgiveren at sikre sig en stærk position fra starten, da hun ikke lader MOSAIK forbindes med klienten før hun vurderer at det er passende. Denne position fastholder hun under samtalen, da klienten primært lader sig forbinde til hende, hvorved MOSAIK er afhængig af rådgiverens velvillighed.

17.1.9 Delkonklusion

Ved hjælp af mine empiriske nedslag på tidslinjen i MOSAIK's samtalestruktur, har jeg i min analyse udledt to overordnede måder, at omsætte standarden MOSAIK på i den velfærdsstatslige frontlinje hos Kriminalforsorgen i Frihed (KiF). I mine data kan jeg finde et kontinuum af forskellige måder at omsætte en standard på i praksis. I mine data var der to overordnede måde at omsætte MOSAIK på.

De to måder omtaler jeg dels som en MOSAIK-styret samtale og dels en Rådgiver-styret samtale. Disse to grundfigurer har jeg forsøgt at illustrere ved hjælp af to cases, som viste

yderpunkterne af det kontinuum mine interviewdeltager definerede. De to cases repræsenterer mere end blot de to konkrete samtaler, nemlig et overordnet mønster i mine samtaler. Det er dog væsentligt at påpege, at det ikke er entydige mønstre, forstået på den måde, at samtalerne ikke som sådan følger en af de to grundfigurer stringent. Hver enkelt samtale optræder som et blandingsforhold mellem dem. De to grundfigurer er interessante, både fordi de er repræsenteret i mine data, men også fordi de repræsenterer et svar på min problemformulering, nemlig *”hvordan omsættes den standardiserede tilsynsmodel MOSIAK i praksis i Kriminalforsorgen i Frihed?”*

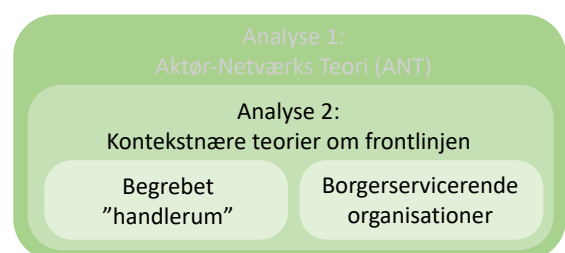
Med aktantbegrebet fra ANT har det været muligt for mig at få øje på, hvordan et objekt som standarden MOSIAK kan fylde, enten ved at være en konstruktiv medspiller som støtter medarbejderen i det resocialiserende arbejde, eller som én der spænder ben under en samtale, hvor detaljerede instrukser kan udfordre, da klienterne ikke nødvendigvis kan eller vil følge disse. Det som min analyse endvidere tyder på er, at det konkrete netværk, som standarden indgår i, har betydning for om standarden fylder på den ene eller anden måde, da netværket, via de forskellige translationer, er medskabende til at producere standardens rolle.

Spørgsmålet er nu, hvilke forhold kommer i spil, når standarder omsættes og hvad gør at forhandlinger mellem aktanter falder forskelligt ud? Fra min empiri udleder jeg, at der findes nogle generelle forhold som er på spil i begge grundfigurer. Analysen her kan ikke forklare præcist, hvad der er på spil i de forhandlinger, som er identificeret i analysen, hvorfor jeg trækker på mere kontekstnære teorier i min anden analyse. Anden analyse vil således undersøge den forskel som findes i omsætningen af MOSIAK ved at benytte handlebegrebet fra Street-level bureaucracy. Endvidere vil analysens anden del undersøge de generelle fænomener der forhandles om i første analyse, ved at benytte Hasenfelts (2003) teori om borgerservice organisationer.

17.2 Analysens anden del

I det følgende analyseafsnit vil jeg fokusere på de fænomener, der kommer i spil når standarder omsættes. Som jeg peger på i min analyses første del, kan der identificeres flere gennemgående fænomener på tværs af min data, dvs. fænomener som er på spil i begge af de omtalte grundfigurer. Da ANT i sig selv ikke har nogen forklaringskraft, vil jeg ved hjælp af mere kontekstnære teorier, der

Figur 17: Analysens anden del



omhandler frontlinjen, undersøge hvordan disse fænomener kan forstås og have betydning for den konkrete omsættelse af MOSAIK.

Den forudgående analyse har primært inddraget den nærmeste kontekst, Kriminalforsorgen (Figur 3 s. 19). I dette kapitel perspektiveres der i forhold til den overordnede case, altså brugen af standarder på det generelle sociale arbejdes felt. Analysen falder i tre dele. I første del vil jeg undersøge hvad forskellene mellem de to grundfigurer kunne være et udtryk for. Her anvender jeg handlerumsbegrebet fra Street-level bureaucracy perspektivet, da jeg antager at de observerede forskelle er et udtryk for et velkendt fænomen inden for det sociale arbejde, nemlig at rådgivere i frontlinjen har en vis grad af skøn i deres opgaveløsning (Lipsky, 2010 s. 27). I den anden del undersøger jeg, hvilke generelle fænomener der forhandles om i min analyses første del, her anvender jeg Hasendfelds (2003) teori om Borgerservicerende organisationer. I mine data ser der ud til at være en forskel på forståelser af omsættelsen af MOSAIK, alt efter om jeg undersøger på individ- eller gruppeniveau. Forskellen vil være fokuspunktet i analysens afsluttende afsnit.

17.2.1 Handlerum

Som det fremgår af første analyse, har jeg fundet to overordnede mønstre der beskriver, hvordan standarden MOSAIK omsættes i mine data. Som jeg også peger på, er det ikke entydige mønstre, forstået på den måde, at de observerede samtaler ikke stringent følger én af de to grundfigurer, men at hver enkelt samtale optræder som et blandingsforhold mellem dem. At samtalerne således ser ud til at kunne udfoldes inden for et vist frihedsrum (tidligere illustreret via kontinuummet), minder om Street-level bureaucracy perspektivets pointe om at nok er rådgivere underlagt styring både fra organisatorisk og institutionelt niveau, men de selvsamme rådgivere er også givet en grad af autonomi og et handlerum til at foretage et skøn. Lipsky (2010) formulerer det som følger; *“By definition, Street level bureaucrats work at jobs characterized by relatively high degrees of discretion and regular interaction with citizens”* (Lipsky, 2010 s. 27). At der i min analyse ses denne diversitet i mine deltageres praksis, når de omsætter MOSAIK, kunne understøtte at der findes en grad af skøn i opgaveløsningen i at omsætte de politiske krav. Dvs. at der mellem de institutionelle og organisatoriske krav og praksis findes sådan et rum for skøn hos rådgiverne, som Lipsky (2010) netop påpeger.

De nævnte forskelle i rådgiverenes handlinger når de omsætter MOSAIK, kan været udtryk for, at der i omsættelsen af MOSAIK er et krav om at rådgiveren skal foretage konkret handling. Dette handlekrav betones af Eskelinen et al (2008) *“[...] en del er givet på forhånd. Praktikkerne*

kan ikke frit vælge deres arbejdsopgaver, klienterne er der, problemerne er der, problemerne er konkrete og kræver handling [...]” (Eskelinen et al, 2008 s.21). Disse pointer fra Lipsky (2010) og Eskelinen et al. (2008), kan skitsere, hvilke handlerum rådgiverne i KiF har til rådighed, når de omsætter MOSAIK. Som jeg udleder i forrige analyse, findes der empirisk en række fænomener rådgiveren skal handle i forhold til, som er baseret på skøn. Hvordan rådgiveren håndterer dette handlerum, anser jeg som betydningsfuldt for hvorvidt standarden opleves som udfordrende eller konstruktivt medvirkende, i omsættelsen af MOSAIK. I det følgende afsnit vil jeg undersøge de to meste gennemgående fænomener, som ses på tværs af min empiri. Årsagen til valget af netop disse to fænomener skyldes, at de materialiseres i mange forskellige udformninger under samtalerne, men omhandler samme 2 grundudfordringer.

At der empirisk kan udledes et blandingsforhold i begge grundfigurer hos de enkelte rådgivere, kunne skyldes flere årsager. F.eks. rådgivernes individualitet, og det ses også at rådgiveren ikke altid stringent foretager samme handlinger, hvilket også kan skyldes forskelligheder i den enkelte samtales kontekst. Dog ser jeg at der findes nogle mønstre på tværs af mit empiri, som kunne tyde på at der findes nogle forhold som kunne være interessant at undersøge nærmere. Det er dem som jeg vil gå videre med i de kommende afsnit.

17.2.2 Gennemgående udfordringer

I forlængelse af min første analyse, vil jeg gerne undersøge de fænomener, som jeg udleder, der gentagne gange er i spil for mine deltagere på tværs af de observerede samtaler. Som nævnt, har jeg udvalgt de to fænomener, som jeg udleder er mest fremtrædende empirisk, og de vil blive behandlet i hvert deres afsnit. De to fænomener er:

1. Dilemmaet mellem hensynet til klienten og hensynet til organisationen.
2. Hvilke dele af MOSIAK rådgiveren vægter i sin omsætning.

17.2.2.1 *Rådgiverens loyalitet mod klienten vs. organisationen*

Dette afsnit omhandler et mønster i empiri, som jeg noterer mig som gennemgående og er hyppig i min data. Mønsteret omhandler, hvordan rådgiverne håndterer og forstår balancen mellem det relationelle forhold til klienterne på den ene side og loyaliteten mod organisationen på den anden. I empirien bemærker jeg at temaet er centralt for alle mine deltagere.

I casen med rådgiveren Inge beskrives eksplicit, at hun anser relationen til klienten som fundament, for at kunne arbejde med MOSAIK. Mens rådgiveren Rie beskriver frustreret ikke at kunne anerkende klienten Per, som har siddet og øvet sig på sin hjemmeopgave på vejen i toget, for derefter at have glemt den igen i samtalen. Jeg uddrager i empirien, at der er forskel fra samtale til samtale, i hvordan rådgiverne håndterer denne balance i praksis. Dette tænker jeg kan skyldes den specifikke situation og hvad deltageren tolker er muligt i øjeblikket, men der ses også overordnet et mønster blandt mine deltagere, hvor deltagerne har en præference for den ene vs. den anden side. Rådgiverne Rie og Inge er i første analyse anvendt som eksempler på grundmønstrene, hvor rådgiverens præference er tydelig. Jeg vil dog også gerne illustrere et eksempel på en rådgiver, som jeg opfatter er mere i tvivl om, hvor loyaliteten skal placeres. Dette fremkommer, da jeg spørger rådgiveren Rikke om, hvad MOSAIK er for hende:

Rikke: [...] jeg starter bare egentligt, MOSAIK for mig er, et, en hel fantastisk model som kan virke fuldstændigt efter hensigten, men den har så altså også nogle voldsomme barrierer, som gør at den er rigtigt svær at arbejde med i det dagligdags arbejdsliv vi har.[...]det simpelthen er så gennemtænkt helt ned til grundstrukturen. Hvordan det hjælper og lærer vores klienter at strukturere sig, og begynde at arbejde kognitivt med sig selv og sådan nogle ting. Altså, jeg elsker den måde det er gennemarbejdet på, og hver eneste lille bitte punktum nærmest, har en mening.[...] giver vanvittig god mening på i forhold til at lære vores klienter at opføre sig anderledes. Simpelthen. Og så også det her at jeg kan jo se i de forløb jeg har haft at det virker, og de er glade for det. Og de arbejder fandme.

Undersøger: Hvordan kan du se at det virker?

Rikke: Altså jeg kan jo høre det på de tilbagemeldinger de kommer med. [...] de siger tit sådanne noget med, de tænker på en helt ny måde. De tænker helt nye tanker, og sådan nogle ting[...].Også, når de kommer, efter, altså til samtalen efterfølgende, eller til samtalen efterfølgende, så synes jeg, det er tit de ikke rigtigt kan huske hvad vi har snakket om, men de kommer med noget mod på at fortsætte og så videre. Og jeg synes, ja jeg ved sgu ikke rigtigt, jeg havde i hvert fald en klient som sagde til mig at, at han synes faktisk at de havde hjulpet ham. (Rikke)

Rådgiveren starter citatet med at beskrive, hvor begejstret hun er for MOSAIK, og at hun finder MOSAIK troværdig og meningsfuld for klienterne. Men som hendes beskrivelse udvikler sig fremkommer en mere nuanceret beskrivelse. Hun gengiver, at klienterne i første omgang finder

MOSAİK meget interessant, men ved efterfølgende samtaler ikke kan erindre det. Rådgiveren ender med at sige, at én enkelt klient havde udtrykt at MOSAİK havde hjulpet ham. Jeg opsummerer, at rådgiveren gerne vil beskrive, at hun er loyal over for det organisatoriske niveau, men samtidig tolker jeg også, at citatet afslører en tvivl hos hende om hvorvidt MOSAİK reelt giver en værdi for klienterne. Hasenfeld (2003) beskriver, at bureaukratiske organisationer, der har til opgave at håndtere og fremme borgeres velbefindende, og som anvender en indsats som sigter på at ændre menneskers karakteristiske egenskaber (Hasenfeld, 2003 s. 25-26, 161), skal håndtere nogle indbyggede dilemmaer. Hasenfeld (2003) betoner, at når organisationens råstof er mennesker og at relationen mellem rådgiver og klienten bruges som redskab til kerneaktiviteten, opstår der et moralsk skær (Hasenfeld, 2003 s. 25-26, 165). Det betyder, at organisationerne skal håndtere at rådgiveren (og klienten) besidder værdier, hvor rådgiverens moralske vurderinger er med til at forme denne type indsatser (Hasenfeld, 2003 s. 165-167). At der i mine data ses en forskel i hvordan mine deltagere håndterer denne udfordring, kunne forklares ved de enkelte rådgivere foretager forskellige moralske vurderinger. Disse moralske vurderinger er, ifølge Hasenfeld, en af de væsentligste udfordringer for standarder som MOSAİK, da dens succes er afhængig af dels kvaliteten af relationen mellem rådgiver og klient, men også af hvorvidt det er muligt at fremkalde konstruktiv adfærd hos rådgiveren (og klienten) og konstruktiv interaktion mellem disse (Hasenfeld, 2003 s. 160).

MOSAİK er derfor afhængig af at der i organisationen kan fremkaldes konstruktiv adfærd og interaktion, hvilket vil lede mig videre til næste tema, netop omhandlende hvilken adfærd som ses empirisk hos rådgiverne.

17.2.2.2 Hvilke dele af MOSAİK vægter rådgiveren i sin omsætning?

I analysens første del udleder jeg, at alle mine deltagere arbejder efter standarden MOSAİK, men som tidligere beskrevet, fremkom der to mønstre af *hvordan* de omsætter. Når jeg undersøger hvad der adskiller de to mønstre, ses det at deltagerne prioriterer forskellige dele af MOSAİK. Hos flere deltagere, som f.eks. rådgiveren Rie, iagttager jeg, at hendes fokus er på at omsætte instruktionerne i MOSAİK systematisk. At sådan en prioritering kan være tidskrævende, beskrives af rådgiveren Lisa, da hun fortæller, hvordan hun konkret anvender Rådgivermappen. Rådgiveren Lisa beskriver følgende om hendes brug af mappen:

”Før jeg skal have en mosaik samtale så konfererer jeg altid lige med rådgivermappen fordi, altså med mindre, Det er en øvelse jeg har lavet rigtig mange gange men i og med der kan være store udsving i, hvor ofte man laver hvad, så er jeg næsten altid henne og tjekke, bare lige sådan skimme og altså, så jeg tjekker lige op sådan highlights op, hvad er det nu den her øvelse den går ud på, og ved nogen af øvelserne vil jeg skulle sætte mig ned at lave, altså research igen, for jeg kan simpelthen ikke huske det.[...] Så jeg bruger mosaik mappen rigtigt meget, og jeg synes det er meget dejligt den er blevet revurderet her for nylig, den er blevet mere anvendelig og meget mere omsat til vores sprog [...]” (Lisa)

Som citatet angiver, beskriver rådgiveren, at hun løbende er nødt til at tjekke op på hvordan øvelserne skal laves, da hun glemmer dem. Altså oplever rådgiveren det at omsætte MOSAIK som en krævende opgave, hvor hun sammenligner forberedelsen med ”research”, og hvor hun selv må lave nogle af øvelserne som forberedelse inden samtalen. Jeg formoder, at denne type forberedelse kunne tyde på rådgiveren mener at MOSAIK skal laves på en bestemt måde, som hun skal tilegne sig. Hos andre af min deltagere noterer jeg mig, at de, som rådgiveren Inge, er mere fokuserede på MOSAIK’s principper og formål, mens instrukserne udledes at være sekundære. Et eksempel på dette mønstre kunne være rådgiveren Maria, som beskriver en anden brug af Rådgivermappen end Lisa:

”Jeg bruger den (red. rådgivermappen) i forhold til forberedelse, hvis der en opgave, jeg synes, jeg har brug for lidt mere forberedelse til, så går jeg ind og bruger den [...] men jeg bruger meget det her, den sidste del her (red. Appendix) [...] at få øje på, hvorfor er det man gør det her, hvad er baggrunden for det, hvad er det for nogen faktorer man sådan gerne vil identificere eller påvirke på en eller anden måde, så den bruger jeg” (Maria)

Rådgiveren omtaler rådgivermappen som et opslagsværk, og at hun i højere grad vægter at forstå forudsætningerne og argumenterne for at arbejde med MOSAIK. Rådgiveren viste under interviewet, hvordan hun havde samlet supplerende materiale, bl.a. noter, tegninger, fotokopier mv., som hun anvender til at understøtte klienternes specifikke modtagelighed ved samtalerne. Rådgiveren her bruger også rådgivermappen, men kun hvis øvelsen kræver noget ekstra.

Min data kan tyde på, at mine deltagere håndterer denne prioritering forskelligt alt efter situationen, men igen, som i dilemmaet mellem hensynet til klient eller organisation, ses et mønster blandt mine deltagere, hvor de har en præference for en af de typiske prioriteter.

Alle mine deltagere har selv meldt sig til min undersøgelse, for at jeg kunne studere hvordan MOSAIK omsættes, så jeg formoder, at de alle antager de laver MOSAIK. Desuden kan jeg konstatere i alle mine observationer, at samtalerne indeholder MOSAIK's del-elementer, bare i forskellige forhold. Denne forskel formoder jeg derfor skyldes forhold, som ikke omhandler de enkelte rådgivere, men mere standarden MOSAIK. Hasenfelds (2003) pointerer, at man i organisationer som Kriminalforsorgen opererer med ufuldstændig viden om, hvordan man opnår de ønskede resultater, i dette tilfælde at klienterne bliver resocialiserede. Selvom der i Rådgivermappen findes detaljeret instruktioner, er det jf. Hasenfeld ikke muligt at give fuldstændig information til rådgiverne om, hvad de skal gøre, hvornår og hvordan i alle situationer, hvilket efterlader et skøn hos rådgiverene. En central udfordring for at opnå fuldstændig viden om omsættelsen af MOSAIK er, at den skal manifesteres ansigt til ansigt, dvs. i interaktionen mellem rådgiver og klient, da det er her at standarden overføres til klienten (Hasenfeld, 2003 s. 173-175). Så selvom Kriminalforsorgen kan kontrollere og strukturere omstændighederne for interaktionen, skal organisationen stadig kæmpe med rådgivernes og klienternes forskelligheder og uforudsigeligheder, der giver et uendeligt udfaldsrum for kombinationer af handlinger, og som kan få en væsentlig indflydelse på det endelige resultat.

Det sidste tema jeg vil behandle i min analyse er et tema, som viser sig, når jeg ser på hvordan omsætningen af MOSAIK forstås på kollektivt vs. individniveau. Årsagen til at jeg har udvalgt dette tema, er denne undersøgelses betoning af konteksten for mit analyseobjekt, og at jeg antager at den nære kontekst (det kollegiale niveau) også kan påvirke omsætningen.

17.2.3 Forskelle på gruppe- og individniveau

Som beskrevet findes der på tværs af min empiri forskelle i hvordan rådgiverne individuelt relaterer sig til ovenstående temaer. Det står i kontrast med observationerne på gruppeniveauet, idet mine deltagere i fokusgrupperne er meget homogene i deres holdninger, vurderinger og handlinger. I fokusgruppen i KiF Rød fremkommer følgende citat, da gruppen diskuterer, hvad de vil foretage sig i vignettens anden del (bilag 5), hvori det beskrives at klienten er ustabil i sit fremmøde i et MOSAIK-forløb:

”Jeg tænker, at jeg ville ikke lave ’sætte mål’ i fællesskab, som er dagens tema, når vi mødes næste gang. Jeg ville så netop sige, dagens tema er, italesættelse af hvad er udfordringen. [...] og så blive afklaret. [...] Man kan jo godt inddrage et dagens tema, som ikke nødvendigvis er det, som er i dagens mosaik eller i mosaik mappen. [...] få det italesat, uden at virke dømmende selvfølgelig, være forsigtigt, for han kan jo være super skrøbelig. Der kan jo være et eller andet hjemme hos ham, som er svært at pille ved. Træd forsigtigt, varsomt, men være åben omkring det synes jeg, og italesæt det. Det ville jeg gøre” (Lis)

I citatet angiver rådgiveren, at hun ville tale med klienten om ustabiliteten som dagens tema for at få afklaret, om der kan være forhold hos klienten, som gør det svært at følge MOSAIK. Jeg udleder, at rådgiveren forsøger at være loyal mod organisationen ved at bruge ustabiliteten som tema. Dette kunne indikere, at hun loyalt vil anvende grundstrukturen. Men jeg får samtidigt indtryk af, at temaet er rettet mod hendes interesse og omsorg for klienten. Jeg noterer mig at rådgiveren anvender de elementer, som hun mener kan anvendes, uden at hun føler balancen forskydes. Måden rådgiveren beskriver, hun ville omsætte MOSAIK på, er et godt eksempel på, hvordan de andre deltagere på gruppeniveau beskriver, hvordan de ville omsætte MOSAIK i vignetten. Men som Ejrnæs & Monrad (2012) netop peger på, kan man med en vignet kun undersøge holdninger, og ikke handlinger (Ejrnæs & Monrad, 2012 s. 20). Den observerede forskel på gruppe- og individniveau kunne indikere, at når MOSAIK skal omsættes i praksis, er det noget mere komplekst for rådgiverne, end når de skal foretage mere generelle vurderinger på teoretisk plan.

Et andet mønster jeg bemærker i empirien er, at der på begge niveauer beskrives udfordringer i at omsætte MOSAIK, men der er en forskel på hvordan rådgiverne gengiver, de skal løses. På gruppeniveauet beskrives ydre faktorer, f.eks. klienternes modtagelighed, manglende ressourcer mv., mens der på individniveau er flere eksempler på, at udfordringer tolkes af den enkelte som et spørgsmål om manglende personlige kompetencer. Rådgiveren Rikke angiver følgende, da jeg spørger til, hvordan MOSAIK vil påvirke hendes hverdag på lang sigt:

”Altså, jeg håber ikke at min hverdag stadig ser sådan ud som den ser ud nu, om 2 år. Jeg håber, altså, så er jeg nødt til at forlade kriminalforsorgen. Fordi jeg kan ikke være i det, på den måde. [...] Så jeg håber sådan set at jeg har, og det er også det jeg arbejder på, at arbejde mere konstruktivt med MOSAIK.” (Rikke)

Rådgiveren beskriver, at hvis hun ikke kommer til at arbejde mere konstruktivt med MOSAIK, anser hun det som nødvendigt at forlade Kriminalforsorgen. Jeg udleder, at rådgiveren anser det som et individuelt problem at tilegne sig MOSAIK, og kan hun ikke det, må hun stoppe sin ansættelse. Jeg overvejer om den homogenitet, som jeg ser på gruppeniveau, om hvordan MOSAIK antagelsesvis skal omsættes, kan være med til, at en rådgiver, som Rikke, kunne forstærkes i hendes antagelse om at problemer med omsættelse er et individuelt problem. Det kan efterlade denne gruppe rådgivere med en oplevelse af at være isoleret med deres udfordringer, og derfor ikke ville søge støtte fra den nære kontekst af kollegerne. Jeg kunne også være bekymret for, at disse rådgivere udsættes for et større arbejdsmæssigt pres, følelsesmæssigt slid og udvikle en praksis, som ikke handler om hvad de ønsker at gøre, men hvad de kan. Derved kan de opleve MOSAIK, som værende en modspiller i at kunne udføre kerneaktiviteten, nemlig opgaven om at klienterne skal ændre status til at være resocialiseret.

17.2.4 Delkonklusion

Mit fund i denne del af analysen peger på, at de forskelle som jeg udledte i første analyse, gående på hvordan MOSAIK omsættes i praksis, kunne være et udtryk for at rådgiverne håndterer deres handlerum forskelligt. Det understøttes af Street-level-bureaucracy perspektivet, hvor der peges på, at det er et grundvilkår for rådgivere i frontlinen, at de skal foretage skøn, som efterfølgende skal omsættes til konkret handling i mødet med klienterne. Min analyse peger endvidere på, at der findes flere konkrete problemstillinger i omsættelsen af standarden MOSAIK i praksis, hvor rådgiverne på flere områder skal balancere deres skøn og handlinger mellem forhold, som kan fremstå modsatrettede. De to primære fænomener jeg har udledt, findes i min empiri, dels et dilemma i hensynet til klient vs. organisation, og dels hvilke dele af MOSAIK rådgiverne vægter i deres omsættelse, instrukser vs. principper.

Min analyse af rådgiverens dilemma omhandlende balancen mellem klient og organisation kunne tyde på, at nogle af mine deltagere i undersøgelsen er mere afklaret om deres egen position til dette dilemma, mens andre er noget mere splittede. Min anden analyse, omhandlende hvilke dele af MOSAIK rådgiverne vægter i deres omsættelse af standarden, viser ligeledes, at nogle af mine deltagere er mere afklaret end andre, i forhold til deres prioritering. Men min analyse kunne

endvidere tyde på, at der er et større arbejdspress for de rådgiver, som vægter instruktionerne vs. dem der vægter principper og formål.

Den sidste analyse peger på, at der blandt mine deltagere er en forskel på hvorvidt MOSAIK skal omsættes på et holdningsmæssig plan på gruppeniveau eller i praksis på individniveau. De udfordringer, som er gengivet i analysens første og anden del, opfattes mest fremtrædende på individ niveau, hvilke fik mig til at bemærke, at rådgiverne italesætter årsager til udfordringer med omsættelsen af MOSAIK forskelligt. Hvor de på gruppeniveau angiver ydre faktorer, er der på individniveau flere, der angiver at udfordringerne skyldes manglende individuelle kompetencer.

Disse tre forhold er alle temaer som empirisk har været fremtrædende, og derfor kunne de være bud på forhold, som har indflydelse på hvordan handlerum i praksis udfyldes, og på hvordan MOSAIK omsættes i praksis i KiF.

Hermed afsluttes analysearbejdet. Næste afsnit er konklusionen, som er en opsamling af mine del-analyser og et svar på min problemformulering.

18 Konklusion

Baggrunden for dette speciale var et ønske om at undersøge, hvordan standarder blev anvendt i den velfærdsstatslige frontlinje. Konkret blev min undersøgelse gennemført i Kriminalforsorgen. Min erkendelsesinteresse har centreret sig om, hvordan den standardiserede tilsynsmodel MOSAIK omsættes i praksis af rådgiverne i Kriminalforsorgen i Frihed (KiF).

Jeg har, ved at anvende aktør-netværks teorien (ANT) til at strukturere og kontekstualisere empirien, fundet et kontinuum af forskellige måder at omsætte MOSAIK på i praksis. Igennem min analyse har jeg identificeret to overordnede måder at omsætte MOSAIK på, som jeg forstår som to idealtyper for hvordan MOSAIK omsættes i KiF. De to idealtyper har jeg benævnt dels som den *MOSAIK-styrede samtale* og dels som den *Rådgiver-styrede samtale*. I min empiri ses ikke et entydigt mønstre, hvor de enkelte deltagere enten følger den ene eller den anden idealtipe af omsætning, men at der i de enkelte samtaler optræder et blandingsforhold mellem idealtyperne. Men min empiri tyder dog på, at der hos den enkelte rådgiverne alligevel er et mønster i deres omsætning af MOSAIK, hvor de vægter den ene eller anden type.

Det som kendetegner den MOSAIK-styrede samtale er, at rådgiveren har et fokus på instruktionerne i MOSAIK på et højt detaljeplan, som kan udfordre den daglige praksis ved at forsage et højt arbejdspress, og endvidere være medvirkende til at give rådgiveren en følelse af utilstrækkelighed. Det som kendetegner den Rådgiver-styrede samtale er, at rådgiveren tager udgangspunkt i klientens modtagelighed, dvs. i de RNR-principper som MOSAIK er bygget på. Det tyder på, at den daglige praksis opleves mere meningsfuld og motiverende for rådgiverne, som bl.a. selv udarbejder materiale, der kan understøtte deres praksis.

Mine analyse kunne endvidere indikere, at de to måder at omsætte MOSAIK på, kunne have betydning for om standarden MOSAIK fremstår som værende en konstruktiv medspiller som støtter medarbejderen, eller én der spænder ben i det resocialiserende arbejde.

I min analyse bemærkede jeg, at der i min empiri var mulighed for at forholde mig til nogle af de spørgsmål, der fremkom under min litteratursøgning - bl.a. hvordan styringsinstrumenter påvirker det skønsmæssige råderum, hvad det bruges til, og om råderummet hæmmer eller ikke påvirkes (Høybye-Mortensen, 2010 s. 11-12). Når MOSAIK omsættes i praksis, sluttet der ud fra mine analyser, at der findes et skønsmæssigt råderum for rådgiverne, som kan omsættes på flere forskellige måder. Empirien tyder på, at der i råderummet er relativt vide rammer, da begge idealtyper kan rummes indenfor de rammer, der er givet organisatorisk gennem MOSAIK og rådgivermappen.

Min analyse peger endvidere på, at mine deltagere brugte handlerummet til at prioritere i forskellige forhold. De mest fremtrædende forhold i mine data var vægtningen mellem klienterne og organisationen, og om det er MOSAIK's principper eller stringente struktur de enkelte rådgivere vægtede i deres omsættelse.

Hvordan råderummet påvirkes ved brugen af MOSAIK, kan ikke besvares endeligt ud fra denne undersøgelse, men det kunne tyde på, at for nogle rådgivere bliver MOSAIK hæmmende, mens MOSAIK for andre bliver en støtten ift. at turde at gå mere dialog med klienterne.

19 Perspektivering

Hensigten med min undersøgelse var ikke at opnå generel viden, men derimod at være nysgerrig på den konkrete praksis, som foregår hos mine deltagere. Derfor er hensigten ikke, at mine fund skal bidrage til en generel forståelse af, hvordan standarder bruges i det sociale arbejdes felt. Dog kan mine fund være med til at supplere den viden, som allerede findes af hvordan standarder kan omsættes i det sociale arbejdes felt. Specialets overvejelser om at standarder enten kvalificerer eller begrænser praksis i det sociale arbejde, kan i lyset at min undersøgelse lede til at anskue standarder mere nuanceret. Fokus for fremtidig forskning kan være at undersøge hvilke elementer i standarder, som kan fordre kvalificering eller hæmme det sociale arbejde, og at undersøge hvad det er standarder skal/kan ensrette.

20 Litteraturliste

- Andersen, M. & Tanggaard, L. (2016).** Tæller vi det der tæller? – introduktion. I M. Andersen & L. Tanggaard (red.) *Tæller vi det der tæller?* Aarhus, Moderne Arbejdsliv, Klim.
- Arnoldi, J. (2003).** *Aktør-netværkteori: A-moderne (sociologisk?) teori.* Dansk sociologi, årgang 14, nr. 3.
- Baadsgaard, K., Jørgensen, H., Nørup, I. & Olesen, S.P (2012).** Fra klientorienteret arbejde til administrativt arbejde: Ændringer i den faglige praksis og kvalificering på det beskæftigelsespolitiske område. I *Tidsskrift for arbejdsliv, Vol. 14 (4).*
- Bank, M. (2015).** *Brugerdrevne standarder og affektiv subjektivering.* København, Københavns universitet.
- Bank, M. & Nissen, M. (2016).** Brugerdrevne standarder i socialt arbejde i M. Andersen & L. Tanggaard (red.). I *Tæller vi det der tæller?*, Århus, Moderne Arbejdsliv (Klim)
- Bergstedt, A., Fuglested, M., Krogh, C., Mørk, K. & Thorsen, I. (2016).** *Rådgivermappen-Motiverende Samtaleintervention i Kriminalforsorgen.* København. Direktoratet for Kriminalforsorgen.
- Bertelsen, J., Andreasen, M. & Pedersen, A. (2017).** *Risikovurdering - en ny strategi.* København, Aalborg universitet.
- Brinkman, S. & Tanggaard, L. (2010).** Interviewet: samtalen som forskningsmetode. I S. Brinkmann & L. Tangaard. *Kvalitative Metoder: en grundbog,* København, Hans Reitzels forlag.
- Booth, A, Papaioannou, D. & Sutton, A. (2012).** *Systematic approaches to a successful literature review.* London. Saga
- Brinkmann, S. & Kvale, S. (2009).** *Interview - Introduktion til et håndværk.* København, Hans Reitzels forlag.
- Caswell, D. (2005).** *Handlemuligheder i socialt arbejde.* akf forlaget.
- Christensen, A. (2015).** Objektivt eller subjektivt perspektiv i A. Christensen, S, Jørgensen, S. Olesen & T. Rasmussen, *Viden og videnskabsteori i socialt arbejde.* København, Hans Reitzels forlag.
- Clausen, S. (2016).** *Delanalyse 1 vedrørende evaluering af RNR i KIF.* København. Direktoratet for Kriminalforsorgen.

Danneris, S. & Monrad, M. (under udgivelse). Litteraturgennemgang. I M. Monrad & S. P. Olesen (red.), *Forskningsmetode i Socialt Arbejde*. Hans Reitzels forlag.

Ejrnæs, M. & Monrad, M. (2012). *Vignetmetoden*. København, Akademisk forlag

Eskelinen, L., Olesen S. P., Caswell, D. (2008). *Potentialer i socialt arbejde – Et konstruktivt blik på faglig praksis*. København, Hans Reitzels forlag.

Flyvbjerg, B. (2010). Fem misforståelser om casestudiet. I S. Brinkmann & L. Tanggaard (red.). I *Kvalitative Metoder: en grundbog*, København, Hans Reitzels forlag.

Fuglsang, L. (2009). Aktør-netværksteori eller tingenes sociolog. I L. Fuglsang & P. Olsen (red.) *Videnskabsteori i samfundsvidenskaberne*, Frederiksberg, Roskilde universitetsforlag

Halkier, B. (2016). *Fokusgrupper*. Samfundslitteratur.

Hasenfeld, Y. (2003). *Mennesket som råstof - Borgerservicerende organisationer i moderne samfund*. Århus, Klim

Høybye-Mortensen, M. (2010). *Velfærdsstatens dørvogtere – Procesregulering af visitationer på socialområdet*. Department of Political Science, University of Copenhagen.

Järvinen, M., Larsen, J & Mortensen N. (2005). *Det magtfulde møde mellem system og klient*. Århus, Aarhus universitetsforlag.

Jensen, T. (1999). *Bruno Latour og konstruktionisme - en introduktion*. Århus universitet: Center for kvalitative Metodeudvikling, nyhedsbrev, nr. 25

Jensen, T. (2001). *The High Impact of Low Tech in Social Work. Outlines Critical practices studies*, Vol. 3 (1)

Jensen, C., Lauritsen, P. & Olesen, F. (2007). *Introduktion til STS*. København, Hans Reitzels forlag.

Jensen, P. & Prieur, A. (2015). Menneskesyn i social-og kriminalpolitik i USA og Danmark. I M. Harder & M. Nissen (red) *Socialt arbejde i en foranderlig verden*, København, Akademisk Forlag.

Just, L. (2017). Analyser med aktør-netværksteori. I M. Järvinen & N. Mik-Meyer (red.), *Kvalitativ analyse syv traditioner*, København, Hans Reitzels forlag.

Juul, S. & Høilund, P. (2015). *Anerkendelse og dømmekraft i socialt arbejde*. København, Hans Reitzels forlag.

Kriminalforsorgen (2012). *Aftale om kriminalforsorgens økonomi i 2013-2016*

<http://www.kriminalforsorgen.dk/Admin/Public/DWSDownload.aspx?File=%2fFiles%2fFiler%2fFlerarsaftaler%2fFlerarsaftalen+2013-2016.pdf> (13.9.2018)

Kriminalforsorgen (2017). *Aftale om kriminalforsorgens økonomi 2018-2021*

<http://www.kriminalforsorgen.dk/Admin/Public/DWSDownload.aspx?File=%2fFiles%2fFiler%2fFlerarsaftaler%2fFlerarsaftalen+2013-2016.pdf> (13.9.2018)

Kragelund, A. (2016). *Implementering af RNR i Kriminalforsorgen i Frihed*. København, Aalborg universitet.

Kragelund, L. (2007). *Dilemmaer ved at gennemføre forskning i egen organisation*. Klinisk sygepleje, 21 årgang, nr. 1.

Kriminalforsorgen (2018). *Kriminalforsorgens institutioner*.

<http://www.kriminalforsorgen.dk/Struktur-6443.aspx>

Kristiansen, S. (2010). Kvalitative analyseredskaber. I S. Brinkmann & L. Tanggaard (red.). *I Kvalitative Metoder: en grundbog*, København, Hans Reitzels forlag.

Krogstrup, H. & Kristiansen, S. (2015). *Deltagende observation*. København, Hans Reitzels Forlag.

Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009). *Interview*. København: Hans Reitzels Forlag

Kyvsgaard, B. (1998). *Kriminalforsorgen i frihed - mellem omsorg, hjælp og kontrol*. København. Justitsministeriet.

Lipsky, M. (2010). *Street-Level Bureaucracy- Dilemmas of the individual in Public Services*. New York, The Russel Saga Foundation.

Nielsen, J. & Repstad, P. (1993). Fra nærhet til distanse og tilbake igjen – om å analysere sin egen organisasjon. I J. Nielsen (red), *Anderledens tanker om livet i organisationer*, København, Nyt fra Samfundsvitenskaberne.

Olesen, F. & Kroustrup, J. (2007). ANT- Beskrivelsen af heterogene aktør-netværk. I C. Jensen, P. Lauritsen, & F. Olesen, F. (red.), *Introduktion til STS*, København, Hans Reitzels forlag.

Olesen, S. (2015). Metodologiske perspektiver og socialt arbejde. I A. Christensen, S. Jørgensen, S. Olesen & T. Rasmussen, *Viden og videnskabsteori i socialt arbejde*. København: Hans Reitzels forlag.

Olsen, H. (2003). Kvalitative analysestrategier og kvalitetssikring.

http://psy.au.dk/fileadmin/Psykologi/Forskning/Kvalitativ_metodeudvikling/NB31/ARTIKEL.NYHEDSBRV.pdf

Payne, P. (2005). *Teorier i socialt arbejde*. København, Hans Reitzels forlag.

Pedersen, K (2012). Socialkonstruktivismen. I S. Juul & K. Pedersen (red.) *Samfundsvidenskabernes videnskabsteori - en indføring*. København, Hans Reitzels forlag

Pedersen, O. & Laursen, J. (2016). "Stop-ro på- tænk!" *Normativitet og selvkontrol i statens arbejde med børn og indsatte*. Dansk sociologi, nr. 3.4/27 årg.

Rönneling, A. & Lund-Sørensen, N. (2017). *Forandringsarbejde i udfordrende rammer - erfaringer med implementeringen af RNT i Kif*. København. Direktoratet for Kriminalforsorgen

Ramian, K. (2012). *Casestudiet i praksis*. København, Hans Reitzels forlag.

Skytte, M. (2015). Socialt arbejde. I J. Guldager & M. Skytte, *Socialt Arbejde- teorier og perspektiver*. København, Akademisk forlag.

Sonne-Ragans, V. (2015). *Anvendt videnskabsteori – Reflekteret teoribrug i videnskabelige opgaver*. Samfundslitteratur.

Soss, J., Fording, F. & Schram S. (2011). *The Organization of Discipline: From Performance Management to Perversity and Punishment*. Journal of Public Administration Research and Theory 21

Stake, Robert E. (2000). Case Studies. I N. K. Denzin & Y. S. Lincoln, *Handbook of Qualitative Research*. London: Sage Publications.

Thagaard, T. (2008). *Systematik og indlevelse- en indføring i kvalitativ metode*. København, Akademisk forlag