

Min egen Behandling

Om inddragelse af socialt udsatte unge i deres egen behandling

Kræn Ahrensbach

Studienummer: 20170204

Master i læreprocesser med specialisering i forandringsledelse og arbejdsmiljø

Aalborg Universitet

4. semester

Vejleder: Jacob Brix

Afleveringsdato: 20-12-2018



Indhold

Abstract.....	3
Indledning	5
Problemfelt	7
Problemformulering.....	7
Operationalisering af problemformulering.....	7
Casebeskrivelse	7
Begrebsafklaring	8
Videnskabsteoretisk udgangspunkt.....	9
Socialkonstruktivisme og hermeneutik.....	9
Socialkonstruktivisme	9
Hermeneutik	10
Opsamling	11
Undersøgelhedsdesign	12
Casestudie.....	12
Dataindsamling	13
Udvælgelse af respondenter.....	13
Spørgeskema.....	14
Kvalitative forskningsinterview.....	14
Interviews med brugerne.....	14
Interview med frontmedarbejder.....	15
Sensemaking og Capacity Building som udgangspunkt for brugerinvolvering.....	17
Sensemaking	17
Operationalisering af sensemaking-begrebet.....	20
Capacity Building og brugerinvolvering	23
Operationalisering af Capacity Building og co-produktion.....	26

Analyse.....	28
Indledning	28
Sensemaking	28
Frontmedarbejderens Sensemaking.....	28
Brugernes Sensemaking.....	33
Involvering - mellem inddragelse og indflydelse	36
Capacity Building.....	41
Metodediskussion.....	47
Konklusion.....	48
Litteraturliste	51

Abstract

This report is an investigation into what knowledge could be obtained from involving young people in group homes in defining their own social plan. The report is taken as one's starting point, that Co-production during the past years has become increasingly popular as a method of involving citizens across the country in their own social plans. The goal is to limit spendings on social services by building up the human resources of people receiving all kinds of social services.

by exceedingly important to municipalities. The reason for this is, that co-production is anticipated to get citizens, who benefit from public services enrolled with decisionmaking on their own behalf in co-production with social workers and other civil servants. Co-production is welfare services produced in cooperation between workers from the ranks of public care and the citizens.

My research focus is young people between the age of 14 and 23 who live in group homes, because their parents was not able to take care of them.

The main focus in my research is to see how one can make the young people more involved in general plan for their stay and general plan for their future. This plan is bound by law to include the young person and is very specific in the law, that this specific plan has to include the young person's own plans for his/her future. I have tried research the topic on how one can include the young people and what tools/methods could be interesting. My main focus in method has been sensemaking/sensegiving leading to capacity building. Sensemaking is for lack you a better way to put it the general way the young person makes sense of his/her life and is an actual method that can be used as a tool for the professional people who work with the young people. Capacity building is the capacity the young people collect while making sense of their lives and also of what their plan is. The main focus is here to help the young people build a life outside the basic care of the public system in Denmark. My case study took place in two group homes and the one employee. I interviewed kids who all have that in common that they are placed away from their family for various reasons.

The finding was that the young people in general was not able to reflect on their own general long term plan. They simply don't really remember that they have such an official plan and has no ownership of it nor interest as such. What they did have an interest in was basic everyday life "small stuff", if one can say that. They either don't have this capacity or they didn't think to give it out in this interview.

My main conclusion is that if to make the young people interested in this ability - to be involved - it has to be through everyday things in their group home. If they see the success in influence in making dinner,

getting the laundry clean, have more free time if mere structured this might be a way to sensemake and capacity build for the young people long term.

Min egen behandling

Om inddragelse af socialt udsatte unge i deres egen behandling

Indledning

Samskabelse som begreb har i de senere år vundet større og større indpas i de danske kommuner og med begrebet følger en udvikling, hvor borgerne i højere grad forventes at blive involveret i tilrettelæggelsen af egne indsatser på samme måde som der også er en forventning til, at man som borger yder en frivillig indsats, der kommer andre tilgode. Samskabelse kan anses som et forsøg på at udvikle de offentlige velfærdsydelser ved at trække på kræfter fra civilsamfundet (Agger og Tortzen 2015). I en overordnet forståelse af begrebet samskabelse handler det om, at de offentlige medarbejdere producere velfærd sammen med borgerne (Agger og Tortzen 2015). Man kan derfor også sige, at de offentlige medarbejdere går fra at skulle servicere brugerne til at facilitere (selv)udvikling ved hjælp af et syn på brugerne som aktive mennesker med ressourcer og med viden, som kan være værdifuld for organisationen.

Mit udgangspunkt for at have fattet interesse for samskabelse som fænomen er gennem mit arbejde med udsatte unge i en af landets store kommuner. Jeg kan godt genkende en øget interesse fra samfundets side i at involvere brugerne både i de pædagogiske læringsaktiviteter og i tilrettelæggelsen af deres indsatser. De pædagogiske læringsaktiviteter kan i denne her sammenhæng defineres som både konkret færdighedstræning og socialisering. Det jeg til dagligt ser, er en gruppe af unge, der umiddelbart ikke har de fornødne færdigheder til at kunne leve op til deres kommunes mål om, at vi i fællesskab skal skabe rammerne for det gode liv (Fodnote: Visioner og mål for Aarhus Kommune

https://aarhus.dk/om-kommunen/borgmesterens-afdeling/vision-maal-og-indsatsomraader/|_19-11-2018).

Formålet med de pædagogiske indsatser er, overordnet set, at skabe forbedring af de unges livsbetingelser, men vi ved dog også, at de forhold, der fører til, at børn og unge anbringes, er komplekse og kan have betydning for, hvordan man klare sig senere i livet. Ifølge en opgørelse fra Ankestyrelsen (Ankestyrelsen 2016) indgår familieforhold som en faktor i 90 procent af afgørelser om anbringelse i danske kommuner, hvilket hænger sammen med, at anbringelsen for 49 procent af børn og unge sker på baggrund af manglende omsorg i hjemmet. En analyse foretaget af Kommunernes Landsforening viser også, at anbragte børn og unge klarer sig dårligere i uddannelsessystemet end deres jævnaldrende

(Hansen 2015), og ligeledes afslutter deres grundskole og ungdomsuddannelse senere i livet. Dermed bliver to store udviklings- og læringsarenaer for børnene og de unge præget af mangel på stabilitet og i nogle tilfælde i en sådan grad, at man vælger at anbringe børnene eller de unge uden for hjemmet.

Når børn og unge anbringes uden for hjemmet i Danmark, anbringes de jævnfør bestemmelserne i Serviceloven. Ifølge serviceloven lægges der vægt på, at den hjælp man modtager skal gøre en i stand til at klare sig selv, eller lette tilværelsen og det forventes også, at man selv er ansvarlig for at udnytte og udvikle egne potentialer. Det er også centralt i loven, at indsatsen skal være baseret på en individuel vurdering og skal tilrettelægges i samarbejde med borgeren selv. Det sidste vil, naturligt nok, skulle være afstemt i forhold til borgerens vanskeligheder og alder.

“Stk. 2. Formålet med hjælpen efter denne lov er at fremme den enkeltes mulighed for at udvikle sig og for at klare sig selv eller at lette den daglige tilværelse og forbedre livskvaliteten.

Stk. 3. Hjælpen efter denne lov bygger på den enkeltes ansvar for sig selv og sin familie og på den enkeltes ansvar for at udvikle sig og udnytte egne potentialer, i det omfang det er muligt for den enkelte. Hjælpen tilrettelægges på baggrund af en konkret og individuel vurdering af den enkelte persons behov og forudsætninger og i samarbejde med den enkelte. Afgørelse efter loven træffes på baggrund af faglige og økonomiske hensyn.” (<https://www.retsinformation.dk/forms/R0710.aspx?id=202239/04-11-2018>)

Et væsentligt omdrejningspunkt for, at en udsat ung kan være med til at tilrettelægge sin egen socialpædagogiske indsats, forudsætter, at den unge, myndighedssagsbehandleren og pædagogerne er nogenlunde enige i, hvad de unges problemer består i. På Bostedet Ellengården har man gennemført en pilotundersøgelse af effekten af stedets indsats, og her konkluderer rapportens forfatter, at seks ud af 15 interviewede havde udviklet strategier til afvisning af den pædagogiske støtte som familierne tilbydes i forbindelse med deres midlertidige ophold (Pedersen, 2018). Forfatteren af rapporten beskriver, at opholdet på bostedet med stor sandsynlighed ikke har anden virkning end, at familien har taget over hovederne indtil en anden bolig er fundet til dem.

Problemfelt

Jeg er interesseret i at undersøge, hvordan den organisation jeg er ansat i kan udvikle metoder til at inddrage brugerne i at tilrettelægge deres egen pædagogiske behandling, så opposition og forsvar imod de tiltag, der gerne skulle hjælpe dem på vej minimeres. I projektet forfølger jeg et co-produktionsperspektiv, fordi jeg, overordnet set, er interesseret i at undersøge hvordan brugerne oplever sig involveret og hvordan de oplever deres relationer med frontmedarbejderne som understøttende for involvering.

Problemformulering

Til at undersøge ovenstående vil jeg tage udgangspunkt i følgende problemformulering:

Hvilken ny viden kan skabes ved at involvere brugerne i forhold til at definere deres egne pædagogiske indsatser på Ungdomscentrets døgnafdelinger?

Operationalisering af problemformulering

1. Hvor meget indflydelsen oplever brugerne at have i tilrettelæggelsen af deres indsatser?
2. Hvordan oplever brugerne deres relationer med frontmedarbejderne i forhold til at blive involveret i tilrettelæggelsen af brugernes indsatser?
3. Hvilke forestillinger har brugerne om fremtidige muligheder for involvering?

Casebeskrivelse

Udgangspunkt for min dataindsamling er to botilbud under Ungdomscentret i Aarhus Kommune, der som et samlet center tilbyder hjælp og støtte til unge mellem 14 og 23 år. Ungdomscentret består af 13 afdelinger, der hver især tilbyder forskellige former for støtte og vejledning til de unge og rummer Aarhus Kommunes tilbud til udsatte unge i den ovennævnte aldersgruppe. De unge i målgruppen for at modtage hjælp og støtte betegnes som udsatte og har oftest sociale og adfærdsmæssige udfordringer, psykiske vanskeligheder eller har behov for rusmiddelbehandling. Ungdomscentret er organisatorisk placeret i Magistraten for Sociale forhold og Beskæftigelse i Socialforvaltningen under Familier Børn og unge.

For at kunne komme i betragtning til de fleste af Ungdomscentrets tilbud kræver det, at man visiteres via et myndighedscenter. Oftest gennem Familiecentret eller Handicapcentret for Børn, der er Aarhus Kommunes egne myndighedscentre. Andre kommuner kan også købe pladser i botilbuddene.

Ungdomscentrets tilbud består af blandt andet af rusmiddelbehandling, psykologhjælp, kontaktpersonsordninger, opsøgende medarbejdere, gruppetilbud og døgninstitutioner.

Den gruppe af borgere som jeg har taget udgangspunkt i er anbragt jævnfør Servicelovens (<https://www.retsinformation.dk/forms/R0710.aspx?id=202239> | 14-12-2018) §52.3.7 og Servicelovens §76.3.1, som må betegnes som indgribende indsatser, da der er tale om anbringelse udenfor hjemmet. De to bosteder, som har dannet ramme for min dataindsamling, tager imod unge på baggrund af de samme paragraffer, men adskiller sig fra hinanden ved at have to forskellige målgrupper. Det ene bosted modtager behandlingskrævende unge med psykiske og sociale problemer, som har brug for, at der er personale til stede hele døgnet. Det andet botilbud modtager unge, der udsluses fra døgninstitutioner eller plejefamilier eller, som forventes at kunne klare sig i egen bolig og som ikke har behov for, at der er personale tilgængeligt hele døgnet. Om en borger skal visiteres til det ene eller det andet botilbud beror på en socialfaglig vurdering foretaget af en socialrådgiver fra et myndighedscenter og på baggrund af en §50 undersøgelse. En §50 undersøgelse kaldes også en børnefaglig undersøgelse og har til formål at afdække om der er grundlag for at iværksætte en foranstaltning og, i så tilfælde, hvilken type.

Begrebsafklaring

I det følgende har jeg valgt at anvende beskrivelsen 'brugere' og 'frontmedarbejdere' om henholdsvis de anbragte unge og de pædagoger, som arbejder på bostederne. Disse begreber er lånt hos Hanne Kathrine Krogstrup og optræder i en af hendes beskrivelser af BIKVA-modellen (Kongsgaard og Rod 2018).

Krogstrup beskriver her brugerne som slutmodtagere af offentlige indsatser, hvilken hun også tilkendegiver er en meget bred gruppe. Frontmedarbejderne kan, med udgangspunkt i beskrivelsen af brugerne, defineres i næsten lige så brede vendinger.

Når jeg har valgt disse begreber, så er det primært for at skabe en analytisk distance til feltet ved at bruge nogle mere generelle betegnelser, end dem vi til dagligt anvender i centret og sekundært fordi jeg synes begrebet 'brugere' indeholder, at man er en del af noget i højere grad, end for eksempel betegnelsen 'klient'. Den samme logik gælder betegnelsen 'frontmedarbejdere', som jeg synes er meget beskrivende for 'den første som brugeren møder' i organisationen.

Videnskabsteoretisk udgangspunkt

Jeg er, som udgangspunkt, interesseret i at undersøge processer, hvor mennesker lærer og udvikler sig. Jeg er også af den opfattelse, at fordi min undersøgelse foregår i en hverdagskontekst, så kan man ikke uden videre adskille individ og kontekst som genstand for undersøgelsen (Andreasen, 2017). Min erkendelsesinteresse orienterer sig primært i en sociologisk retning, hvor fokus er på individets samspil med de omkringliggende strukturer. Samtidig er jeg bevidst om, at der kan forekomme overlap til en mere psykologisk orienteret erkendelsesinteresse med fokus på individet og individet i tilknytning og samspil med andre i sociale sammenhænge (Andreasen 2017). Konkret vil jeg beskrive min interesse som værende af interpersonel karakter og i forhold til menneskers meningskabelse i samspil med omgivelserne og dertil knyttede handlinger, tanker og sprogliggørelse af disse.

Jeg er bevidst om, at mine valg og fravalg i forhold til at belyse min problemstilling er med til at konstruere den virkelighed som jeg samtidig undersøger (Andreasen 2017). Jeg mener derfor, at mit projekt må anses som et bidrag til en igangværende debat om brugerinvolvering, hvor jeg gerne vil bidrage med perspektiver på hvordan brugerne kan involveres på en, for dem, meningsfuld måde med udgangspunkt i de sammenhænge jeg har stillet skarpt på.

Socialkonstruktivisme og hermeneutik

Ifølge den humanvidenskabelige tradition er en fortolkende tilgang kendetegnende for det vi ønsker at undersøge (Thisted 2015). Udgangspunktet er, at virkeligheden er skabt af mennesker, der interagerer med hinanden. I det følgende afsnit vil jeg redegøre for hermeneutikken og socialkonstruktivismen og hvordan de på hver sin måde er afgørende for det videnskabsteoretiske udgangspunkt, som jeg har valgt til dette projekt.

Socialkonstruktivisme

Socialkonstruktivisme kan betegnes som konstruktioner, eller repræsentationer, af social karakter, der afspejler samfundsmæssige sammenhænge og gennem konstruktion af begreber, handlinger og kategorier skaber en oplevet virkelighed (Jacobsen 2001). Dermed er socialkonstruktivisme i familie med det mere overordnede begreb konstruktivisme og kan forstås som konstruktivisme anvendt på sociale forhold (Jacobsen, 2001 og Thisted, 2015). Når jeg i det følgende beskriver socialkonstruktivisme, er det forstået som en mere specifik form for konstruktivisme, hvor sociale forhold er bærende for forståelsen. Dermed er det også mit udgangspunkt, at der findes versioner af konstruktivisme, hvor det vil være for ensidigt kun at anskue et problem baseret på sociale faktorer (Thisted 2015). Socialkonstruktivisme

tager udgangspunkt i, at virkeligheden ikke er uforanderlig, men skabt gennem handlinger i bestemte sociale og historiske sammenhænge (Thisted 2015). Man kan også sige, at sociale konstruktioner står i modsætning til de naturvidenskabelige positioner, der bygger på, at der findes en endegyldige og evige sandheder (Jacobsen 2001). Socialkonstruktivisme og den sociale konstruktion er konstrueret og konstruerende på samme tid og skal ikke forstås isoleret, samtidig med, at den sociale konstruktion godt kan have en konkret og faktisk karakter, der kan beskrives og erfares (Jacobsen 2001). Det betyder, at ideer og tanker omsættes gennem handlinger i sociale sammenhænge, og forandrer sig afhængigt af historiske, samfundsmæssige og kulturelle forhold (Jacobsen 2001). Michael Jacobsen (Jacobsen 2001) eksemplificerer denne dialektiske forståelse af socialkonstruktivisme med to eksempler, nemlig 1. døden og 2. seksualitet og køn. Med eksemplet fremhæves det, at både døden og seksualiteten udgøres af biologiske faktuelle faktorer samt konstruerede sociale faktorer. Mennesker fødes med et bestemt køn og man dør, når man ikke trækker vejret mere. samtidig er forståelsen, af døden, køn og seksualitet indlejret i samfundsmæssige forhold. Jacobsen har udviklet, hvad han kalder de fire H'er:

“1) Hvad konstrueres, 2) hvordan eller hvor meget konstrueres, 3) foranlediget af hvem eller på hvilken baggrund fremkommer konstruktionen og 4) hvilke konsekvenser afføder denne konstruktion af fænomenet?”

(Jacobsen 2001 s. 119)

Spørgsmålene har til formål at undersøge hvilken kontekst et fænomen optræder i, og hvordan fænomenet forbinder sig til sin kontekst. Disse spørgsmål understreger, at fænomener forbundet med socialkonstruktivisme i høj grad er indlejret i en bestemt kontekst og ikke kan forstås uden også at forstå den kontekst, som de er blevet til i.

Hermeneutik

Hermeneutik kan, i en overordnet forståelse af begrebet, være en tilgang, eller metode, hvor man i forbindelse med forskning fortolker menneskelige handlinger og forståelser. I en lidt mere snæver forståelse af hermeneutik, vil man kunne tale om hermeneutikken som en bestemt retning inden for videnskaben. Man forsøger gennem fortolkning at forstå det man undersøger ved også at stille undersøgende spørgsmål til den kontekst, som det man undersøger udspiller sig i (Thisted 2015). Et centralt omdrejningspunkt, eller fortolkningsprincip, i hermeneutikken er den hermeneutiske cirkel, hvor et dialektisk forhold mellem helhed og enkeltdele udspiller sig. Dette betyder, at man kun kan opnå en fuldstændig forståelse af det man ønsker at undersøge, hvis også egne forforståelser, og den

samfundsmæssige kontekst tages med i sin fortolkning og analyse. Man kan sige, at ny viden opstår gennem en fortolkning af genstandsfeltet for ens undersøgelse baseret på den viden, eller forståelse, som man allerede har (Brinkmann og Tanggaard 2010), og validiteten af en hermeneutisk undersøgelse opstår, når man kan sandsynliggøre, at den nye viden og forståelse hænger sammen i de trin som ens fortolkningsproces har gennemgået.

Ifølge Gadamer (Thisted 2015) opstår der horisont-sammensmeltninger, når ens egen meningshorisont og meningshorisonten i den tekst eller den menneskelige aktivitet man undersøger smelter sammen. Meningshorisonten udgøres af de forforståelser, eller de fordomme, som man enten selv har eller som en tekst eller aktivitet er blevet til i. Formålet med en hermeneutisk undersøgelse er derfor, at finde mening i det sandhedskrav, som påstås, i det man undersøger, hvorved eksisterende meningshorisonter udbygges og man opnår en dybere forståelse af verden.

En hermeneutisk analyse tager ofte udgangspunkt i kvalitative forskningsinterview og tekstanalyse (Thisted 2015). Man bygger som forsker sine fortolkninger på interviewpersonernes subjektive oplevelser af den sammenhæng som undersøgelsen finder sted i. Erkendelse opnås gennem et vekslende syn på enkeltdele og helheder.

Opsamling

Selvom jeg anerkender, at den kontekst jeg vil undersøge er bestemt af lovgivning og organisationer, der kan siges at være sociale konstruktioner, der kan ændres, og bliver ændret, over tid, så lave en hermeneutisk fortolkningsbaseret analyse af min empiri. Dette gør jeg gennem en proces, hvor jeg skiftevis ser på de analytiske enkeltdele og analyserer dem op imod en større sammenhæng, eller helhed. Det er min opfattelse, at en undersøgelse med et socialkonstruktivistisk blik ikke til fulde vil kunne frembringe en dybere forståelse af, hvordan de anbragte unge forstår sig selv og den kontekst de er en del af.

Undersøgelsesdesign

Casestudie

Fra et overordnet perspektiv har jeg valgt at tilrettelægge min undersøgelse som et casestudie, som kan defineres ved, at et casestudie er en empirisk undersøgelse af et fænomen, der ikke tydeligt kan opdeling er, at frontmedarbejderne og brugerne meget vel kan have forskellige indgangsvinkler på min problemstilling, hvilket i en analytisk adskillelse, kan tydeliggøre eventuelle broer og barriere i forhold til at opnå reel indflydelse til brugerne. Når jeg vælger at anskue brugerne som én analytisk gruppe selvom de organisatorisk befinder sig på to forskellige bosteder, så er det fordi jeg i min udvælgelse har lagt vægt på, at de alle er anbragte jævnfør serviceloven og fordi de alle er en del af samme organisatoriske enhed i kommunen, der varetager pædagogisk støtte af unge mennesker mellem 14 og 23 år. En afgrænsning af brugerne og frontmedarbejderen i forhold til deres egnethed som respondenter i undersøgelsen beskrives mere indgående i et andet afsnit. Det som er relevant at pointere i denne sammenhæng er, at jeg har udvalgt gruppen af brugere på baggrund af, at de må formodes at være særligt kompetente til at svare på min problemformulering, fordi de alle er anbragte.

Som jeg skriver i indledningen er involvering af borgerne, og dermed også brugerne af de undersøgte botilbud, en politisk forventning. Det er derfor ikke så meget et spørgsmål om brugerne skal involveres, men snarere hvordan. Jeg har tilstræbt at udvælge en case, som kritisk kan bidrage til samskabelsesparadigmet i den aktuelle kontekst. Det betyder, at jeg har lagt vægt på, at jeg med de udvalgte cases skal kunne sige noget generelt om, hvordan andre i lignende situationer må forventes at kunne forholde sig stillet overfor en lignende problemstilling (Brinkmann og Tanggaard 2010:473-475 og Nielsen 2009:63). Ifølge Robert K. Yin kan casestudier overordnet set inddeles i fire forskellige designs:

	Single-case design	Multiple-case design
Holistiske (single analyseenheder)	Single-case, holistisk design	Multiple-case, holistisk design
Indlejrede (multiple analyseenheder)	Single-case, indlejret design	Multiple-case, indlejret design

(Gengivet efter Thisted 2015 s. 205 og Nielsen 2009 s. 65)

Med henblik på at kunne lave en analyse af, det fænomen, som handler om brugernes involvering i forhold til tilrettelæggelsen af egne indsatser, har jeg valgt et casestudiedesign baseret på en enkelt case indeholdende flere analyseenheder. Med andre ord har jeg lavet et single-case design med flere/multiple indlejrede analyseenheder. Jeg har valgt, at lave en analytisk skelnen mellem frontmedarbejderen og brugerne.

Dataindsamling

Jeg har valgt at lave tre kvalitative forskningsinterviews og en spørgeskemaundersøgelse, som har til formål at skaffe baggrundsviden om brugerne. I løbet af dette afsnit vil jeg redegøre for udformningen af de forskellige interviews og spørgeskemaet. Jeg vil til sidst i afsnittet redegøre for den data, der kom ud af, at lave spørgeskemaundersøgelsen og diskutere mine erfaringer med at udføre fokusgruppeinterviews.

Udvælgelse af respondenter

Jeg har valgt at afgrænse denne undersøgelse til anbragte unge mellem 14 og 23 år og de socialpædagoger, der udfører behandlingen for at kunne have fokus på det meningsgivende i de relationer, som er bærende for den pædagogiske støtte. Andre væsentlige grupper man kunne have inddraget i undersøgelsen ville være de kommunale sagsbehandlere, der på baggrund af serviceloven bliver bestillere af de indsatser, der finder sted. Grunden til, at jeg i denne omgang har valgt denne gruppe fra er, at jeg, som sagt, er interesseret i det samarbejde, der opstår mellem brugeren og frontmedarbejderen omkring tilrettelæggelsen af indsatserne.

Brugerne er alene udvalgt ud fra det, at de er anbragte. Det har været frivilligt for brugerne om de ville deltage i interviewet og jeg har derfor forsøgt at træffe aftale med dem om, hvornår de kunne tænke sig at blive interviewet. Som det også beskrives hos Krogstrup og Brix (Krogstrup og Brix 2019) har jeg været opmærksom på, at brugernes funktionsniveau kan være svingende, og det derfor nogle gange kan være svært at overholde aftaler. Mine overvejelser vedrørende dette er diskuteret i gennemgangen af de planlagte interviews med brugerne.

Mine udvælgelseskriterier for frontmedarbejderen har været, at vedkommende skulle være fastansat, skulle have været ansat i organisationen i mindst tre år og være interesseret i at blive interviewet. De to første kriterier har været vigtige fordi jeg dermed sikre mig, at vedkommende har været en del af de organisations bevægelser, der har fundet sted og har deltaget i intern uddannelse og lignende. Dermed

kan vedkommende forventes at være bekendt med organisationens overordnede værdier og strategier og dermed også være repræsentant for denne. De tre års ansættelse vil betyde, at vedkommende må forventes at have erfaringer med involvering af brugerne i en eller anden form over længere tid.

Spørgeskema

I forbindelse med de planlagte interviews med brugerne har jeg bedt dem udfylde et spørgeskema (se bilag 2). Spørgeskemaet indeholdt to kategorier af spørgsmål. Første kategori er spørgsmål, som omhandler baggrundsoplysninger. Her er der spurgt til brugernes alder, hvor lang tid de har været anbragt, om deres anbringelse har været afbrudt og hvad de opfatter som deres anbringelsesårsag. Den anden kategori af spørgsmål omhandler brugernes kendskab til deres handleplaner, om de oplever uoverensstemmelser mellem de mål som de selv har og de mål som frontmedarbejdere og myndighedssagsbehandlere har på deres vegne. Sidste del af spørgeskemaet er udformet med henblik på at gøre det muligt for brugerne at svare på om de ikke føler sig hørt hvis dette ikke kan siges under interviewet.

I forhold til baggrundsoplysningerne fordeler brugerne sig som i tabellen nedenfor.

Kvalitative forskningsinterview

Med henblik på at kunne gennemføre mine interviews på en måde, hvor jeg kunne fastholde det samme tema i tre forskellige sammenhænge har jeg lavet to spørgeguides (Kvale og Brinkmann 2015). En til interviewet med brugerne og en til interviewet med frontmedarbejderen. Jeg har også lavet en introduktion, som blev gennemgået forud for hver enkelt interview. (Se bilag 1-4). Begge spørgeguides er baseret på min operationalisering af problemformulering. I spørgeguiden kaldes disse spørgsmål for 'Forskningsspørgsmål' (Kvale og Brinkmann 2015). Det overordnede formål med at lave kvalitative forskningsinterviews har været, at opnå viden om brugernes og frontmedarbejderens egne perspektiver og beskrivelser af deres oplevelser med involvering af brugerne i koordinering og tilrettelæggelse af indsatserne (Brinkmann og Tanggaard 2010 og Kvale og Brinkmann 2015). Jeg har tilstræbt at formulere mine interviewspørgsmål, så de skiftevis afkræver et beskrivende svar og et vurderende svar (Halkier 2016 og Kvale og Brinkmann 2015). Formålet er, at give informanterne mulighed for at tale frit inden for et af temaerne inden jeg beder dem komme med en vurdering.

Interviews med brugerne

Som primær metode til dataindsamling om brugernes situation har jeg valgt at lave fokusgruppinterview. Formålet er at opnå en fokuseret dataindsamling omkring brugernes involvering i

forhold til udformningen af deres egne indsatser. Samtidig har jeg anset det som relevant, at fokusgrupper kan bidrage med viden om brugernes normer og fælles betydningsdannelser (Halkier 2016). Det er gennem gruppens forhandling af tolkninger og argumenter, at normerne kan forventes at blive synlige (Halkier 2016). Konkret betyder det, at jeg med et fokusgruppeinterview forventer at kunne se, hvis der mellem brugerne eksisterer særlige diskurser, normer og holdninger, som kunne påvirke deres lyst og motivation til involvering i forhold til koordinering af deres indsatser.

Grunden til jeg har valgt at lave to fokusgruppeinterviews, hvor jeg laver et interview på hvert bosted er, at jeg har lagt vægt på, at grupperne som udgangspunkt skulle være det som Bente Halkier kalder netværksgrupper (Halkier 2016:33). Fordelene ved sådan en sammensætning, hvor informanterne kender hinanden, betegnes af Halkier som værende, at rammen for interviewet er trygt og deltagerne i interviewet deler erfaringer og dermed kan uddybe hinandens perspektiver (Halkier 2016). Bente Halkier frembringer også det argument, at netværksgrupper kan bidrage med viden tilsvarende det man vil kunne opnå gennem deltagende observation på grund af det mere genkendelig og hverdagsprægede sociale rum (Halkier 2016).

I min forberedelse har jeg talt med frontmedarbejdere og bedt dem være behjælpelig med at hverve brugere til mine interviews. Det har været mit udgangspunkt, at alle brugere indskrevet på de aktuelle bosteder kunne være relevante at interviewe. Jeg har ikke på forhånd haft et kendskab til køns- eller alderssammensætningen på bostederne og har derfor ikke medtaget det som kriterier for at deltage. Jeg havde i forvejen forberedt medarbejderne på, at mindst tre brugere på hvert bosted skulle acceptere at deltage for, at jeg vurderede, at jeg kunne gennemføre fokusgruppeinterviews. Som også beskrevet hos Krogstrup og Brix kan brugernes tilsagn og fremmøde til at deltage i gruppeinterviews være præget af deres psykiske eller fysiske tilstand (Krogstrup og Brix 2019:113). Selvom det både kan være svært at bevare anonymiteten og der samtidig også er en risiko for, at frontmedarbejderne vælger stærke brugere, når de hjælper med at rekruttere til interviews (Krogstrup og Brix 2019), har jeg alligevel prioriteret denne strategi. Det har jeg, fordi jeg har vurderet, at frontmedarbejdernes kendskab til brugerne ville være en sikring, at de brugere, som ønskede at deltage, blev tilstrækkeligt informeret og på en måde, som de forstod. De skulle føle sig trygge med henblik på, at jeg kunne opnå et informeret samtykke fra brugerne (Krogstrup og Brix 2019).

Interview med frontmedarbejder

Interviewet med frontmedarbejderen er tilrettelagt som et kvalitativt forskningsinterview med fokus på, at opnå en dybere forståelse for, hvordan frontmedarbejderen forstår og beskriver sin egen rolle og

funktion i forhold til at involvere brugerne i tilrettelæggelsen af deres indsatser (Kvale og Brinkmann 2015 og Brinkmann og Tanggaard 2010). Interviewet er tilrettelagt som et semistruktureret interview og spørgsmålene er derfor mere en oversigt over de emner, som ønskes beskrevet og vurderet end konkrete spørgsmål der skal stilles som de er skrevet ned (Kvale og Brinkmann 2015).

Sensemaking og Capacity Building som udgangspunkt for brugerinvolvering

I det følgende vil jeg redegøre for begreberne Sensemaking og Capacity Building. Jeg vil efterfølgende introducere samskabelse som udtryk for en organisationsopskrift. Jeg vil indlede med en beskrivelse af de enkelte begreber og slutte af med at redegøre for, hvordan jeg mener de kan supplere hinanden. Jeg vil beskrive hvordan Sensemaking og Capacity Building på et teoretisk plan kan danne grundlag for en øget involvering af brugerne i koordinering og planlægning af de pædagogiske indsatser som de indgår i.

Sensemaking

Jeg har valgt at tage udgangspunkt i Karl Weicks Sensemaking-begreb i forhold til at undersøge min problemformulering fordi sensemaking som begreb beskrives med fokus på organisering frem for organisation (Murphy 2015). En sådan formulering giver adgang til at se på organisatoriske processer, hvor frontmedarbejderne forsøger at styrke brugerne til at blive selvstændige voksne mennesker og hvor brugerne sætter deres eget liv og egne erfaringer i spil, for selv at opnå bedre livsbetingelser. Disse processer foregår ofte i en kontekst, hvor mange vil være optaget af, at deres hverdag skal fungere. Sensemaking-begrebet kan derfor være en måde at stille skarpt på de processer, hvor frontmedarbejderne og brugerne handler, taler og skriver med henblik på at forme deres tilværelse sammen på bostederne. Med udgangspunkt i Weicks egen sætning: "How can I know what I think until I see what I say?" (Weick 1995:18) opsummerer Tine Murphy det således: "Handlingen kommer først. Det er først, når vi kan se, hvad vi har gjort, at vi kan få øje på det og skabe mening med det." (Murphy 2015:97). Tine Murphy kommer med sin opsummering af Weicks sætning til at betone flere væsentlige pointer ved meningskabelse nemlig 1. at handling hele tiden er et lille stykke foran meningskabelses processen, 2. at meningskabelse foregår retropektivt og endeligt 3. at meningskabelse er en eksplicit proces, hvor sproget og fortællingen får en fremtrædende rolle. Sensemaking giver med sit begrebsapparat adgang til at forstå og indkredse noget om det samarbejde mellem brugerne og en frontmedarbejderne, der i form af forskellige organiseringer, og i sin egen ret, bidrager til organisationen og dennes fælles mål.

Karl Weick har beskrevet syv karakteristika, som ofte vil være betydningsfulde i en meningskabelsesproces (Weick 1995). De syv karakteristika skal, ifølge Weick, forstås som en ramme og en grovskitse til at forstå og undersøge fænomenet Sensemaking. Tine Murphy (Murphy (red) 2016)

fremhæver, at man kan studere Sensemaking med udgangspunkt i udvalgte karakteristika eller ved at slå nogle af dem sammen. Dette understøttes af, hvad Weick beskriver som, at sekvensen af de syv karakteristika ikke kan forventes at kunne gennemløbes i en bestemt rækkefølge, da nogle trin vil forårsage feedback til foregående trin mens andre trin kan optræde samtidig. Ligeledes kan nogle trin med tiden blive uvæsentlig og falde ud af kæden (Weick 1995).

For overskuelighedens skyld har jeg som udgangspunkt valgt at bruge Weicks engelske begreber i dette projekt. Både Sverri Hammer og James Høpner (Hammer og Høpner 2014) og Tine Murphy (Murphy 2015) præsenterer i deres introduktioner til Weicks tekster forskellige bud på oversættelser af hans begreber omkring Sensemaking. Når jeg har valgt ikke at læne mig op deres oversættelser af begreberne er det, for det første fordi, de ikke er helt enige i hvad begreberne skal oversættes til, og for det andet, fordi jeg mener, at begreberne mister deres tydelighed som begreber, når de oversættes. Ved ikke at oversætte begreberne mener jeg også, at de fastholder forbindelserne til Weicks oprindelige tekster.

Nr. 1 - Sensemaking er funderet i en kontinuerlig konstruktion af Sensemakerens egen identitet. Også selvom Weick lægger vægt på, at intet individ nogensinde vil agere meningskabende på egen hånd (Weick 1995). Meningsskabelse i et identitetsmæssigt perspektiv kan være baseret på, at Sensemakeren afprøver forskellige identiteter i samspil med andre og har til formål at opretholde et positivt selvbillede. Dette kan afprøves ved at projicere sin identitet ud i omgivelserne og observere, hvad der sker.

Nr. 2 - Sensemaking foregår retroperspektivt (Weick 1995), hvilket betyder, at man skaber mening bagudrettet. Det betyder, at mennesker handler først og skaber mening vedrørende sine handlinger bagefter. Dette står ifølge Tine Murphy i kontrast til, at man normalt vil anskue menneskers handlinger som betinget af forudgående tanker og beslutninger (Murphy 2015). Ifølge Weick betyder dette bagudrettede blik i forhold til meningskabelse dog ikke så meget, da mennesker i forbindelse med meningskabelse i dagligdagen ser tilbage på et relativt lille tidsrum, hvor hukommelsen er frisk og antallet af erindringer, som skal danne grundlag for en meningskabelse er relativt lille (Weick 1995). Dertil hører, at følelsen af orden, klarhed og rationalitet (Weick 1995:29) er styrende for hvor langt et menneske vil kigge tilbage i tiden for at opnå meningskabelse. Når følelsen af orden, klarhed og

rationalitet er opnået stopper den retropektive proces.

Nr. 3 - Enactment er et centralt begreb i meningskabelse (Weick 1995, Hammer og Høpner 2014, Murphy 2016). Weick lægger vægt på, at Enactment handler om, at mennesker udlever det de oplever som meningsfuldt i deres omgivelser, og dermed deltager i at skabe de selvsamme omgivelser som de også søger mening i (Weick 1995). Ifølge Weick (Weick 1995:31) opbygger mennesker selv de muligheder og begrænsninger de oplever, når de skaber eller udlever deres meningskabelse. Dog siger Weick også, at mennesker godt kan opleve meningskabelse selvom skabende handling, gennem refleksion og fortolkning, stoppes, afbrydes, forandres eller afgrænses til indre planlægning, hvorved handlinger godt kan påvirke det, at noget giver mening uden, at der er foreliggende synlige beviser og konsekvenser i omgivelserne. Mening kan altså skabes også som noget, der kun er synligt for et enkelt menneske, uden et ønske om at nå bestemte mål og uden synlig adfærd eller handling (Weick 1995:37).

Nr. 4 - Karl Weick skriver, at Sensemaking er en social proces som aldrig kan foregå for et enkelt menneske på egen hånd. Alle handlinger og tanker betinges af andres handlinger og tanker (Weick 1995, Murphy 2016), hvad enten disse "andre" er til stede eller ej. Der kan derfor, ifølge Weick, både være tale om symbolske interaktioner og fysiske interaktioner i Sensemaking-processer. Ifølge Tine Murphy (Murphy 2016) betyder det, at Sensemaking som fænomen godt kan analyseres ved, at man er nysgerrig i forhold til, hvilke sociale sammenhænge, som danner grundlag for dem man undersøger Sensemaking og ikke nødvendigvis kun ser på fysiske interaktioner sprog og diskurser (Weick 1995, Murphy 2016).

Nr. 5 - Sensemaking skal forstås som en kontinuerlig, eller ongoing, proces uden begyndelse og ende. Karl Weick bruger begrebet "Flows" (Weick 1995 s. 43) og beskriver Flows som konstanter i Sensemaking. Det han også lægger vægt på i denne sammenhæng er, at man skal være opmærksom (Sensitive (Weick 1995:43)) på, hvordan mennesker udvælger episoder fra de kontinuerlige Flows og udleder Cues fra disse episoder. Ifølge Weick er mennesker hele tiden midt i noget som han kalder projekter (Weick 1995:45), og han indikerer her, at mennesker er tilbøjelige til at se verden ud fra de aspekter, som sikrer gennemførelsen af disse projekter. Weick beskriver, at sammenhængen mellem følelser og Sensemaking opstår, når kontinuerlige processer og projekter afbrydes. Disse afbrydelser kan

være genstand for både positive og negative følelser afhængigt af, om det afbryder eller understøtter et givent projekt (Weick 1995:45 ff).

Nr. 6 - Sensemaking-processer er fokuseret på, at udvinde cues af kontinuerlige flows samtidig med, at Cues er håndgribelige resultater i en Sensemaking-proces, hvor de fremtræder simple og genkendelige og hjælper med at skabe mening (Weick 1995, Hammer og Høpner 2014). Weick lægger vægt på, at cues er afhængige af den kontekst de udledes fra. Cues binder elementer sammen og forstærkes af, at mennesker handler ud fra, at de er rigtige (Weick 1995).

Nr. 7 - Når Weick siger, at Sensemaking er drevet af, hvad der for et menneske fremstår plausibelt, eller sandsynligt, frem for, hvad der fremstår tydeligt og præcist. Ifølge Weick, så bygger sensemaking blandt andet på, at noget er plausibelt, skaber sammenhæng, er praktisk og giver genklang hos andre mennesker (Weick 1995:60 f). Weick fremhæver, at det Sensemaking har brug for er en god historie, der kalder på, at andre vil bidrage til den, at det giver mening retrospectivt, at den kan holde sammen på forskellige elementer og kan guide handlinger (Weick 1995:61).

Operationalisering af sensemaking-begrebet

Som Tine Murphy beskriver det (Murphy 2015:25), så holder Karl Weick sig ikke tilbage med at tilbyde forskellige perspektiver på, hvad sensemaking er og hvordan det kan forstås. Han tilbyder både egne og andre forskeres bud på formuleringer af sensemaking, hvilket betyder, at opfattelsen af, hvad sensemaking er og hvilke forskellige aspekter sensemaking rummer i høj grad at være mangfoldig. Det at Weick citere sig selv og andre uden at forsøge at afgrænse sensemaking betyder, at der til stadighed vil kunne findes perspektiver på sensemaking, som man kan forfølge.

I den ovenstående beskrivelse af sensemaking har jeg taget udgangspunkt i de syv karakteristika, fordi det er min opfattelse, at de grundlæggende set giver en god forståelse for, hvad Sensemaking er sammensat af. I det følgende afsnit vil jeg komme nærmere ind på, hvad der kan betegnes som en form for organiseret sensemaking, og hvordan man kan forstå sensemaking som en organisationsteori.

Som jeg har nævnt tidligere kan de syv karakteristika både optræde samtidig og forekomme i forskellig rækkefølge. De kan derfor ikke anses som en tjekliste til sensemaking analyse, og skal, ifølge Weick selv, forstås som: "et sæt råmaterialer til disciplineret tænkning" (Murphy 2015:28). Selvom de syv

karakteristika giver et godt billede af, hvad der karakteriserer sensemaking viser ovenstående citat også noget om kompleksiteten i Weicks beskrivelser af sensemaking. Kompleksiteten kommer blandt andet til udtryk gennem Weicks vægtning af identitetens og selvforståelsens tilblivelse og vedligeholdelse som et væsentligt omdrejningspunkt for menneskers sensemaking (Weick 1995). Her beskriver Weick, som jeg også tidligere har nævnt, at selvom sensemaking begynder med et individ som han kalder en sensemaker, så kan et enkelt individ aldrig handle som sensemaker på egen hånd (Weick 1995). Interaktion med omgivelserne betyder, at man som individ interagerer med andre individer, der også er sensemakere i deres egen ret. Ifølge Weick er en sensemaker et: "Parliament of selves" (Weick 1995:18), altså et menneske med flere identiteter og selvforståelser, der både forsøger at forme sine omgivelser og reagere på dem på samme tid (Weick 1995:23). Sensemaking kan derfor siges at være en måde hvorpå mennesker forbinder sig til hinanden gennem forskellige former for organisering. Fokus på at noget er forbundet gennem meningsgælbelse tydeliggøres også i det følgende citat om de syv karakteristikas indbyrdes forbundethed.

"Viewed as a significant process of organizing, sensemaking unfolds as a sequence in which people concerned with identity in the social context of other actors engage ongoing circumstances from which they extract cues and make plausible sense retrospectively, while enacting more or less order into those ongoing circumstances." (Weick, Sutcliffe og Obstfeld 2005:409)

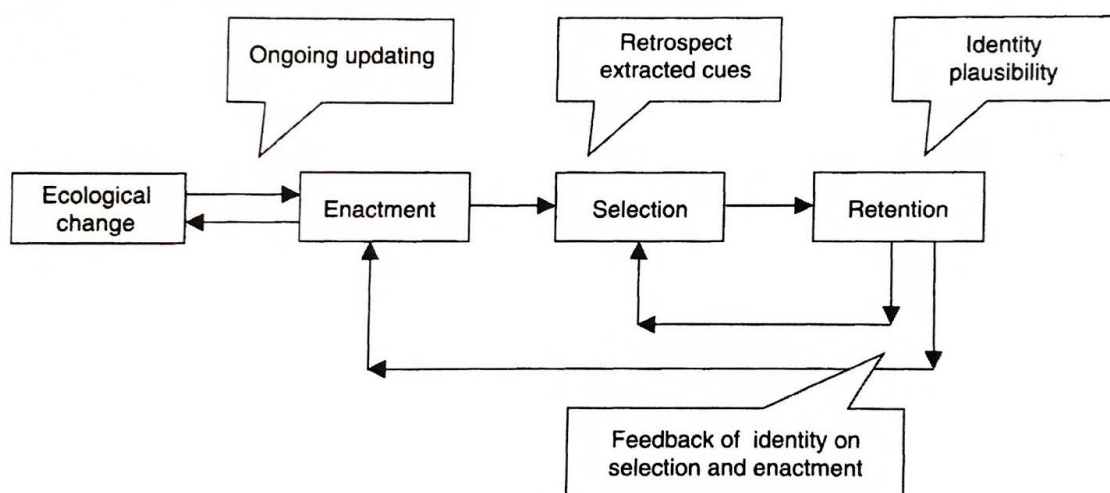
Citatet ovenfor viser også, at enactment er individers og grupperes omsætning af deres meningsgælbelses til omgivelserne. Sensemaking og enactment er ifølge Karl Weick noget andet end fortolkning (Weick 1995:7), men samtidig indeholdt i sensemaking. Tine Murphy beskriver det sådan (Murphy 2015:22f), at enactment betyder, at grupper eller individer bliver medkonstruerende gennem enacting af sensemaking i egne omgivelser. Forskellen mellem sensemaking og fortolkning kan derfor siges at være, at fortolkning forventes ikke at påvirke det fortolkede, mens sensemaking er en proces, der påvirker omgivelserne gennem handlinger, samtidig med, at den nye konstruktion af omgivelserne forsøges tillagt mening.

Altså indeholder hvert enkelt af de syv karakteristika beskrivelser, der kan føre videre til de andre. Med argumentet om de syv karakteristikas indbyrdes forbundethed vil jeg gerne vise, at uanset hvor jeg vælger at begynde min analyse i et forsøg på meningsgælbelse med udgangspunkt i min problemformulering vil de alle potentielt være til stede i større eller mindre grad og måske for nogens vedkommende på samme tid.

Med henblik på at kunne analysere mig frem til et svar på min problemformulering har jeg valgt at have fokus på den sensemaking, som kommer til udtryk i brugernes fortællinger om, hvad det vil sige at have indflydelse og blive involveret, og medarbejderens sensemaking i forhold til at involvere brugerne. Det er mit udgangspunkt, at involvering i sig selv er en organisering, som trækker på både brugeres og frontmedarbejderes sensemaking omkring det at skabe mening i den flertydighed, som er til stede, når de interagerer med hinanden. Flertydigheden i Weicks tekster repræsenteres ved begrebet *equivocality*, som defineres af Hammer og Høpner som: "... 'åben for flere fortolkninger' eller 'flertydighed', ..." (Hammer og Høpner:25) og som også dækker over, at flertydigheden har til formål at forvirrer eller vildlede.

Som overordnet ramme har jeg valgt at tage udgangspunkt i en model, som ifølge Tine Murphy (Murphy 2015) kan begrebsliggøre organisering og sensemaking. Tine Murphy beskriver det således: "*ESR-modellen tilbyder en måde at begrebsliggøre sensemaking og organisering på ved at fokusere på den sensemaking og organisering, som forekommer, når et system tilpasser sig til, eller rettere konstruerer, ændringer i sine omgivelser igennem en evolutionær proces (Warglien 2002)*" (Murphy 2015:176). Ifølge Tine Murphy relaterer 'systemer' i ovenstående citat Weicks beskrivelse af systemer som bestående af gensidigt afhængige enheder (Murphy 2015), der afhængigt af deres indbyrdes forbundethed, påvirker hinanden på forskellig vis. Der er tale om Weicks teori om løst koblede systemer (Murphy 2015 og Hammer og Høpner 2014), som jeg i denne sammenhæng ikke uddyber nærmere.

Weick, Sutcliffe og Obstfeld illustrere ESR-processen således:



Figur 1 (Weick, Sutcliffe og Obstfeld 2005:414)

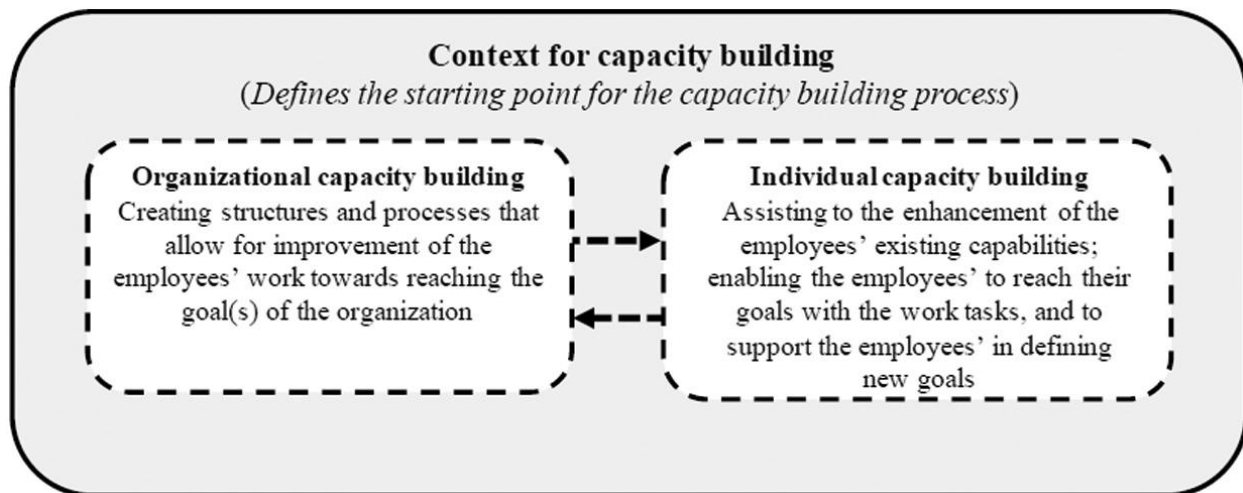
ESR står for Enactment, Selection og Retention. Enactment opstår, når der sker en afbrydelse, eller forstyrrelse af det kontinuerlig flow af handlinger, som omgiver os. Dermed begynder det som Weick kalder "noticing og bracketing" (Weick 1995:35, Weick, Sutcliffe og Obstfeld 2005 s. 411 og Murphy 2015:177), der skal forstås som en kobling mellem de tegn man har set på, at flowet af handlinger er afbrudt og de tidligere erfaringer som over tid er internaliseret som mentale skemaer. Om Bracketing sig Weick selv: "When people bracket, they act as if there is something out there to discovered." (Weick 1995:35), hvilket også viser, at bracketing betyder, at en sensemaking proces er påbegyndt i et dialektisk forhold mellem individer på den ene side og omgivelserne på den anden. Selection er en reduktion af mulige meningsgivende opmærksomhedspunkter (Weick, Sutcliffe og Obstfeld 2005) gennem artikulation af retropektiv identifikation af cues til en sandsynlig fortælling. Weick, Sutcliffe og Obstfeld skriver selv følgende om retention: "When a plausible story is retained, it tends to become more substantial because it is related to past experience, connected to significant identities, and used as a source of guidance for further action an interpretation." (Weick, Sutcliffe og Obstfeld 2005:414). Citatet fortæller to ting, som er væsentlige for at forstå retention-processen. Det første er, at erfaringer er forbundet til identiteter, hvilket betyder, at hvad mennesker husker hænger sammen med, hvem mennesker opfatter sig som. Det andet er, at retention-processen gør plausible fortællinger mere faste, så fortællingerne kan danne grundlag for nye handlinger og fortolkninger, som kan påvirke omgivelserne.

Jeg vil bygge min analyse op omkring modellen på den måde, at jeg vil undersøge brugernes og frontmedarbejderens udsagn i forhold til de tre trin enactment, selection og retention med de tilhørende karakteristika som vist ovenfor. Formålet er, at tydeliggøre de processer, som udgør den organisering mellem frontmedarbejderne og brugerne, som handler om at involvere brugerne i beslutningsprocesser vedrørende deres egne indsatser.

Capacity Building og brugerinvolvering

Capacity Building handler om at bygge videre på allerede eksisterende styrker i en kontinuerlig, intern organisatorisk proces, hvor man inddrager lokale, kulturelle og menneskelige ressourcer, hvorved Capacity Building i høj grad er forankret i den kontekst som det foregår i (Krogstrup (red) 2017:58 ff). Kontekstforankringen kan illustreres som i modellen nedenfor (figur 2), som udstiller det argument, at organisatorisk Capacity Building ikke kan finde sted uden samtidig Individuel Capacity Building. Dette skyldes, at der er behov for individer i organisationen, der kontinuerligt kan identificerer nye behov for læring og udvikling. Dette forudsætter selvfølgelig, at en organisation understøtter individerne, som

forventes at deltage i forandringsprocesser, i at nå deres mål, sætte nye og at de nødvendige ressourcer, videnskabeligt og organisatorisk, er til stede, eller mulige at opnå (Krogstrup 2016 og Brix 2018).



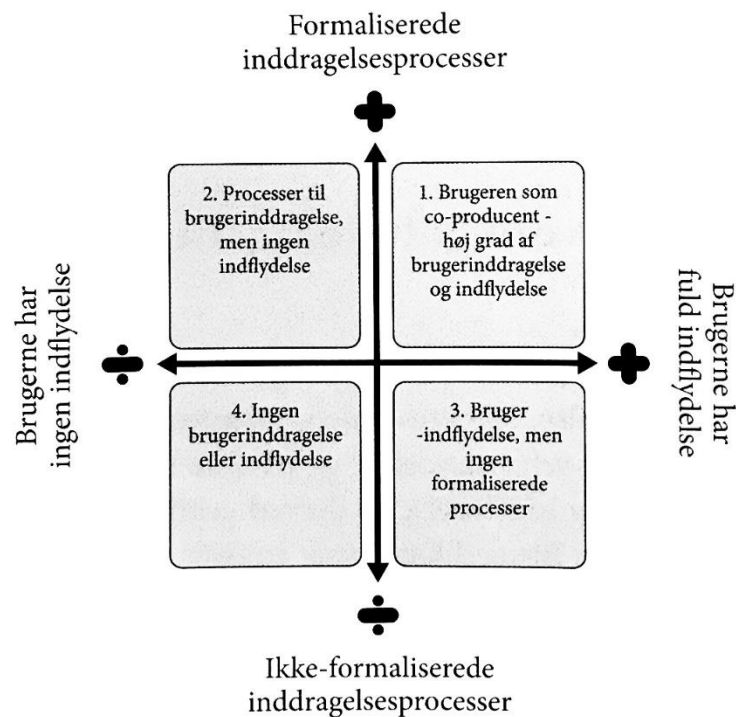
Figur 2 (Brix 2018:8)

Formålet med Capacity Building er at styrke organisationers eller individers evner til at opfylde egne mål og identificere behov for udvikling. Capacity Building indeholder, ifølge Krogstrup og Jensen (Krogstrup (red) 2017) en begrebslig dobbelthed, som de betegner som kernen i Capacity Building-begrebet.

Dobbeltheden går ud på, at Capacity Building indeholder både et element af fælles problemløsning, som de, i parentes, betegner samskabelse og en kompetenceudvikling af enkelte individer. De eksemplificere denne dobbelthed med, at en læge både skal kunne bevise sin diagnose og den tilhørende behandling samtidig med, at lægen skal kunne opnå patientens tillid, for derigennem at sikre, at patienten håndterer sin sygdom og behandling korrekt. Krogstrup og Jensen fremhæver, at Capacity Building i den offentlige sektor, på et teoretisk plan, kan sikre brugerne i højere grad mestrer at løse egne problemer og derved opnår bedre livskvalitet, som i sidste ende minimerer deres behov for støtte fra det offentlige (Krogstrup (red) 2017).

Som jeg også har skrevet i indledningen er samskabelse et begreb, der på dansk samler begreberne co-production og co-creation. Samskabelse igennem de seneste år kommet på dagsordenen i de danske kommuner (Agger og Tortzen 2015 og Krogstrup (red), 2017), hvilket udmønter sig i konkrete strategier og politikker til fremme af aktivt medborgerskab. Samskabelse kan defineres som en organisationsopskrift, hvor fokus er på, at velfærdsydelser skabes sammen med brugerne og ikke for brugerne (Krogstrup (red) 2017 og Agger og Tortzen 2015), og derfor også forudsætter, at brugerne tager ansvar og er motiveret for at deltage i at udvikle, implementere og evaluere egen velfærdsydelser

(Krogstrup (red), 2017). En vej til at arbejde med en øget brugerinvolvering og dermed opnå samskabelse kan, ifølge Krogstrup og Mortensen, være ved at anskue samskabelse som individuel Capacity Building (Krogstrup (red), 2017). I individuel Capacity Building lægges der vægt på at brugeren understøttes til at udbygge allerede eksisterende styrker og kompetencer med henblik på, at forbedre sine evner til at nå sine egne mål (Krogstrup og Brix 2019). Dette forudsætter, at samspillet mellem brugerne og frontmedarbejderne tilfører brugerne en oplevelse af, at deres perspektiver tæller. Hanne Kathrine Krogstrup og Nanna Møller Mortensen har illustreret dette med en model, der kan bidrage til at identificere forskellige grader af brugerinvolvering og som skal understrege, at Capacity Building foregår procesorienteret. Brugerinvolvering skal i denne her sammenhæng forstås som der, hvor brugerne både bliver inddraget og opnår indflydelse (Krogstrup (red), 2017)).

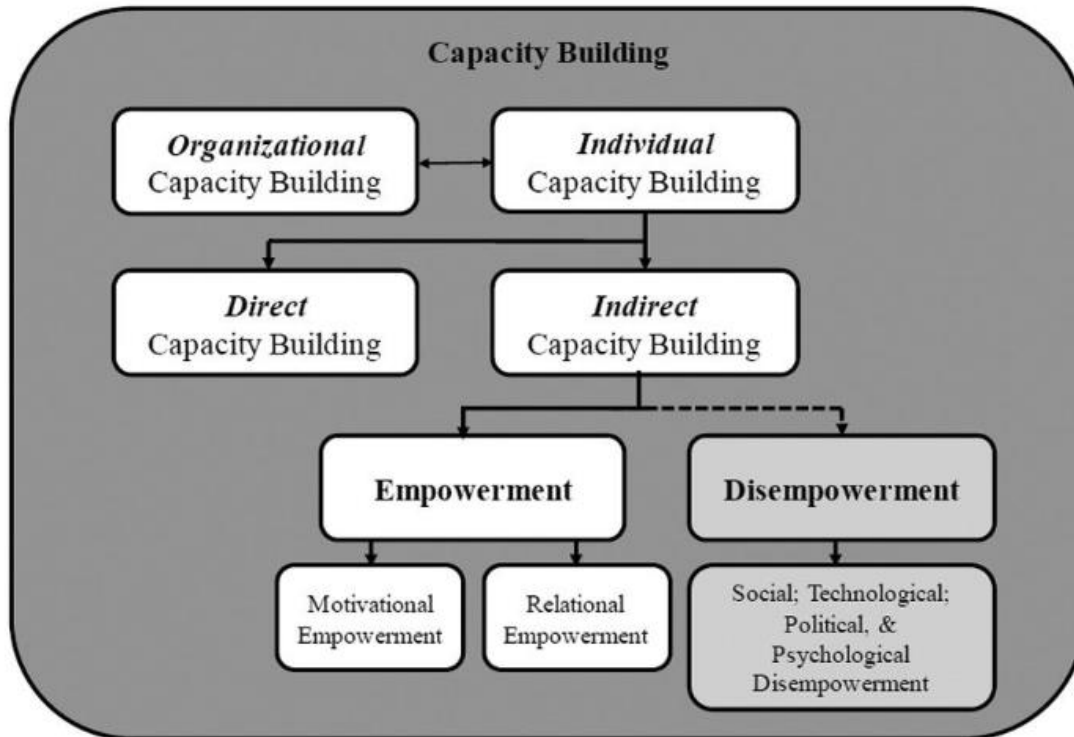


Figur 3 (Krogstrup (red) 2017:156)

I modellen skelnes der mellem: 1. Brugeren som co-producent, hvor brugeren oplever en høj grad af både inddragelse og indflydelse og hvor organisationen besidder en høj grad af formaliserede processer til inddragelse af brugerne. 2. Brugeren inddrages gennem formaliserede processer, men opnår ikke noget indflydelse. Dette kan være tilfældet ved evalueringer, hvor resultatet af evalueringen ikke udmønter sig i beslutninger og prioriteringer. Det må ikke være et mål i sig selv, at inddrage brugere i beslutninger og forandringer, hvis man i en organisation ønsker et ægte Capacity Building-perspektiv. 3. Brugerne har indflydelse, men der findes ingen formaliserede processer til det. Ulempen ved ikke at have formaliserede processer til brugerinddragelse er, at inddragelsen kan blive afhængig af, for eksempel, hvem der råber højest eller af frontmedarbejdernes og brugernes indbyrdes relationer. Samtidig er det også vigtigt, at brugerne inddrages og har indflydelse i forhold til de daglige rutiner uden at dette nødvendigvis er formaliseret. 4. Brugerne inddrages ikke og har ingen indflydelse. Dette kan komme til udtryk, hvis frontmedarbejderne taler om noget som igangsat hos brugeren uden at det er tilfældet, eller hvis frontmedarbejderne anvender brugeren til at få gennemført sin egen dagsorden.

Operationalisering af Capacity Building og co-produktion

Til en operationalisering af Capacity Building og co-produktion har jeg valgt at tage udgangspunkt i to modeller. Den ene er Hanne Kathrine Krogstrup og Nanna Møller Mortensens (Krogstrup (red) 2017:156) illustration af forholdet mellem brugerindflydelse og brugerinddragelse (Se figur 3), som er beskrevet i foregående afsnit. Den anden model er Jacob Brix' model (Brix 2018:10), som kan illustrere de teoretiske elementer i Capacity Building.



Figur 4 (Brix 2018:10)

Modellen præciserer Empowerment-tilgangen som et Capacity Building perspektiv, og ifølge Jensen og Krogstrup bidrager Empowerment-tilgangen med, at stille skarpt på Capacity Building som: *"...personlig udvikling, positiv selvforståelse samt kritisk forståelse af de sociale og politiske realiteter i ens omgivelser."* (Krogstrup (red) 2017:64). Formålet er, ifølge Jensen og Krogstrup, at empowerment-tilgangen bidrager til, at beslutningsmagt spredes ud forandringer foregår med en høj grad af involvering (Krogstrup (red) 2017:65). Dertil kan lægges, at Capacity Building tager udgangspunkt i brugeren, dennes ressourcer og problemstillinger og trækker beslutninger udvikling af procedurer og processer tættere på brugerens hverdag (Krogstrup (red) 2017:70). I min analyse vil jeg se nærmere på empowerment-tilgangen i Capacity Building og se på, hvordan det forbinder sig til direkte og indirekte Capacity Building som analytiske enheder. Jeg vil analysere min interviews med henblik på, at finde ud af hvordan disse to læringsbegreber kan forstås i den undersøgte kontekst og i samspil med empowerment-tilgangen.

Analyse

Indledning

Analysen er bygget op omkring tre forskellige afsnit, hvoraf det første afsnit er underopdelt med udgangspunkt i først frontmedarbejderens rolle og dernæst i de unges rolle. Disse er hver især og samlet set det der vil bidrage til, at svarer på min problemformulering.

Der tages udgangspunkt i Sensemaking, da det har en naturlig proces og glidende overgang, til det senere afsnit om involvering, som fører til det, som er Capacity Building hos den unge som frontmedarbejderen.

Sensemaking

Frontmedarbejderens Sensemaking

I et Sensemaking perspektiv kan en af frontmedarbejderens opgaver i forhold til at involvere brugerne i deres egen behandling beskrives som sensegiving. Ifølge Krogstrup og Brix kan Sensegiving beskrives som en proces, hvor frontmedarbejderen forsøger at skabe forståelse hos brugeren (Krogstrup og Brix 2019 s. 40), hvilket betyder, at Sensegiving kan være grundlaget for koordinering af fælles opgaver. Opgaver, som, i denne her sammenhæng, er brugerens personlige udvikling. Det er derfor vigtigt at huske, at Sensegiving også kan være et bevidst forsøg på at påvirke brugerens Sensemaking i en særlig retning, hvilket kan sammenlignes med lederens rolle i forhold til en eller flere medarbejdere, når det drejer sig om udvikling i organisationer (Krogstrup (red) 2017). Sensegiving udspiller sig i et spænd fra, på den ene side, at frontmedarbejderen skal påvirke brugernes Sensemaking til, på den anden side, at frontmedarbejderen skal være coach i takt med, at brugerne gennem Capacity Building opnår evnen til at træffe beslutninger på egen hånd (Brix 2018). Som beskrevet hos Gioia og Chittipeddi indgår frontmedarbejderen og brugerne i et sensemaking og sensegiving forløb, hvor brugernes Sensemaking og efterfølgende Sensegiving sendes tilbage til frontmedarbejderen (Gioia og Chittipeddi 1991). Denne proces illustrerer fint, at frontmedarbejderen er nødt til at være påvirkelig overfor brugernes input i forhold til den fælles koordinering, som finder sted omkring brugernes indsatser.

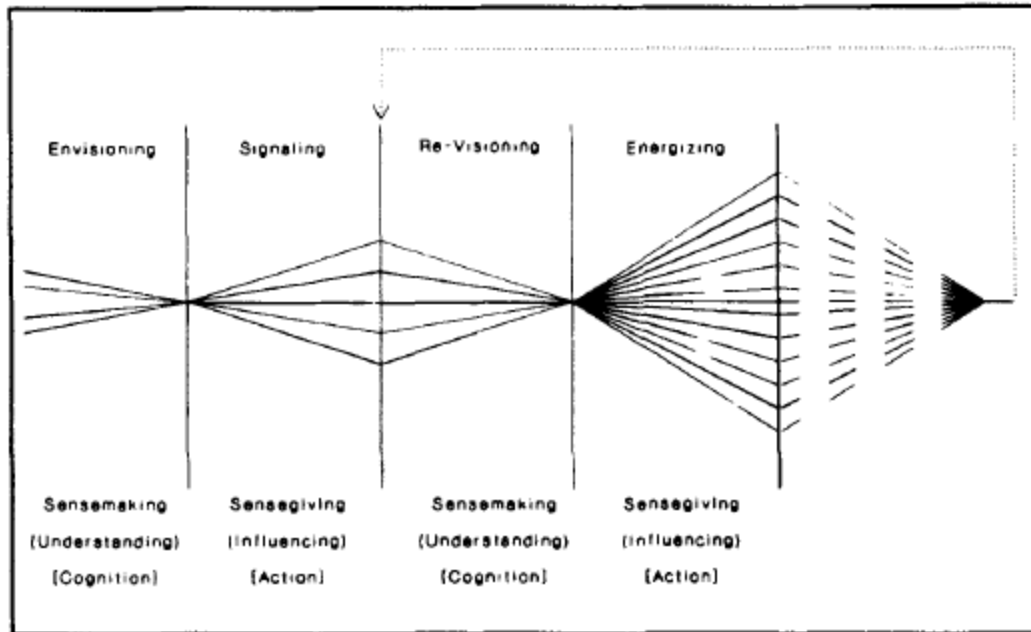
Denne påvirkelighed kommer til udtryk i, den gensidighed mellem Ecological Change og Enactment, som er første led i ESR-modellen (Se figur 1). I interviewet giver frontmedarbejderen udtryk for, at det er vigtigt, at brugerne ved hvad der foregår ved, at de pædagogiske processer er gennemskuelige. Frontmedarbejderen beskriver, at nye brugere introduceres til botilbuddet ved, at frontmedarbejderne forsøger at finde ud af, hvad brugeren vil med sit liv og hvad de har brug for hjælp til. Dette foregår

gennem samtaler om, hvad brugerens drømme for fremtiden er. Frontmedarbejderen beskriver, at samtalerne ofte tager udgangspunkt i skriftligt materiale om brugeren fra myndighedssagsbehandleren og, at frontmedarbejderen forsøger at strukturere samtalerne med henblik på, at tydeliggøre støttebehov samt brugerens ønsker og mål (Bilag 4). I et Sensemaking perspektiv fortæller frontmedarbejderne om, det man kan betegne som en forstyrrelse (Murphy 2015:177). Forstyrrelsen består i, at der er flyttet en ny bruger ind på bostedet, og, ifølge frontmedarbejderen, går denne igang med at orientere sig i retning af hvem brugeren er samt hvordan brugeren skal hjælpes.

Frontmedarbejderen beskriver Enactment i form af at læse om brugeren og at tale med brugeren og har dermed påbegyndt en proces, der kan betegnes som Noticing og Bracketing (Weick, Sutcliffe og Obstfeld 2005 og Murphy 2015). En proces, som har til formål at organisere den fortsatte strøm af omstændigheder vedrørende brugerens situation (Weick, Sutcliffe og Obstfeld 2005). Enactment er en social proces, som både indeholder en proces og et produkt, og i form af Enactment konstruerer frontmedarbejderen og brugeren sine omgivelser med både begrænsninger og muligheder (Weick 2001:225, Weick 1995:31 og Murphy 2015:98). Frontmedarbejderen er gennem Enactment og i form af Noticing og Bracketing ved at konstruere en forståelse af brugeren på baggrund af, hvad Weick betegner som mentale modeller (Weick, Sutcliffe og Obstfeld 2005:411), altså noget man allerede har erfaret, og preconceptions (Weick 2001:226), der kan oversættes til noget man har en mening om, men endnu ingen erfaring med. Som jeg tidligere har beskrevet, så kan hverken Frontmedarbejderen eller brugeren være en Sensemaker på egen hånd. Derved opstår der, hvad Weick gør opmærksom på som en risiko forbundet med Noticing og Bracketing. Han siger, at Brackets tilhørende én person sjældent passer med andres (Weick 2001:176). Det kan derfor være vigtigt, at frontmedarbejderen udviser forsigtighed i forhold til at fortolke og definere brugeren, hvis der ønskes fællesskab med brugeren om de strategiske mål for indsatsen. Samtidig er det også et opmærksomhedspunkt, at brugeren skal finde motivation til at samarbejde med frontmedarbejderen om at nå de valgte mål.

Ifølge ESR-modellen (se figur 1) er Selection sat sammen af både Extraction of cues og Retrospect. Extraction of cues går, som også tidligere, nævnt ud på, at udstikke sigtepunkter eller genkendelige strukturer, der kan danne grundlag for Sensemaking (Weick 1995). Der sker altså en meningskondensering og der skabes en fortælling, som beskriver hvad der foregår (Murphy 2015). Ifølge Weick indeholder Extraction of cues en vis magt til at definere, hvor nogens opmærksomhed skal rettes hen (Weick 1995). Frontmedarbejderen har, som beskrevet i afsnittet ovenfor, gennem en proces, hvor man bevæger sig i retning af Selection mulighed for at påvirke brugeren gennem Sensegiving ved at definere de cues, som frontmedarbejderen selv oplever som meningsfulde. Adspurgt hvordan brugerne

opleves at ville involveres i fastsætte delmål i forhold til deres egne mere langsigtede fremtidsdrømme, fortæller frontmedarbejderen, at det er vedkommendes oplevelse, at brugerne accepterer, de forslag som frontmedarbejderen kommer med (Bilag 4). Det væsentlige, som træder frem i frontmedarbejderens fortælling er, det som Tine Murphy beskriver som, en udvælgelse af fortolkninger og forkastelse af andre (Murphy 2015). Frontmedarbejderen beskriver ikke den store interaktion fra brugeren, men udtrykker, hvad frontmedarbejderen gerne vil have at brugerne skal tænke om de strategier og mål som frontmedarbejderen tilbyder dem: *“at det er rigtig nok det vi vil dem og vi [...] vil dem det bedste”* (Bilag 4). Citatet kan læses som udtryk for, at frontmedarbejderen er optaget af, at brugerne tænker positivt om frontmedarbejderens intentioner. Jeg har hæftet mig ved er, at der ikke er gengivet eksplicit deltagelse eller eksplicite meningstilkendegivelser fra brugerne i den del af interviewet. Det kan selvfølgelig være et udtryk for, at jeg ikke har spurgt præcist ind til det, men det kan også være et udtryk for, at brugerne generelt er påpasselige med, eller har vanskeligt ved, at sætte ord og sprog på deres sensemaking-processer, hvilket gør processerne svære at fastholde. Frontmedarbejderen giver udtryk for erfaringer med, det er en svær proces at få etableret mål og delmål, som der skal arbejdes efter. Frontmedarbejderen fortæller, at: *“...oftest er det jo svært at efterleve og så [...] er det man følger op og må fortsætte med at prøve at justere målene så de måske ikke er så store [...] men det er samtidig også hårdt [...] fordi det ikke altid svarer til deres selvbillede”* (Bilag 4). Man kan argumentere for, at der foregår flere Sensemaking og Sensegiving cyklusser inden for det flow, som udgøres de enkelte trin i ESR modellen (Figur 1) og måske særligt i de første trin Enactment og Selection. En Sensemaking og Sensegiving cyklus kan illustreres ved følgende model:



Figur 5 (Goia og Chiitpeddi 1991 s. 444)

Oprindelig er modellen præsenteret med eksempler fra topledere måde at arbejde med Sensemaking på, men som jeg har argumenteret for tidligere i dette afsnit, så er det min opfattelse, at Sensemaking og Sensegiving som dialektiske processer også kan udspille sig mellem frontmedarbejderne og brugerne på et bosted. Første fase i modellen er frontmedarbejderens Sensemaking, hvor frontmedarbejderen gennem Sensemaking vil forme en styrende vision for den organisering, som vedkommende har til fælles med brugeren. Anden fase er frontmedarbejderens kommunikation omkring sin vision til brugerne. Tredje fase er brugernes Sensemaking vedrørende det som frontmedarbejderen har præsenteret. Fjerde fase i modellen er brugernes respons tilbage til frontmedarbejderen, som vises ved et feedback loop, som betyder, at medarbejderne gennem deres bearbejdning og accept også påvirker frontmedarbejderens oprindelige styrende vision for samarbejdet med brugerne (Goia og Chiitpeddi 1991).

Sidste trin i ESR-modellen (Se figur 1) er Retention, der kan beskrives som de meningsfulde resultater af Enactment og Selection som lagres i organisationer i form strategier og kultur og i individer som identitet og sammenhængende forløb (Weick 2001:305). I det følgende citat siger frontmedarbejderen noget om, hvad det kræver for at indsatserne på bostedet er succesfulde. Samtidig siger frontmedarbejderen også, at succes er påvirket interaktionen mellem brugerne og frontmedarbejderne:

“Der vil jeg sige at dem som har en selvindsigt i forhold til at de faktisk har brug for hjælp [har jeg] i hvert tilfælde erfaring med at de [...] lære at de skal blive ved med at arbejde med sig selv og [...] gå og tænke lidt over hvad det er vi siger til dem” (Bilag 4).

Formålet med indsatsen og det, at brugerne ‘tænker lidt over hvad frontmedarbejderne siger til dem’ beskriver frontmedarbejderen i følgende citat: *“finde motivation i sig selv til at gå i skole [...] gå på arbejde”* (Bilag 4). De to ovenstående citater fortæller, at frontmedarbejderen lægger vægt på, at brugerne skal finde motivation hos sig selv, og at det er gennem blandt andet samtaler med frontmedarbejderen, at dette sker. Organiseringen omkring brugernes indsatser kan derfor beskrives som det, der sker når der skabes forbindelse mellem det intersubjektive og det generisk subjektive (Weick 1995 og Murphy 2015). Begreberne låner Weick fra Wiley (Weick 1995 og Murphy 2015). Tine Murphy beskriver de to begreber således:

“2) Intersubjektivitet - den subjektivitet, som opstår når “jeg” bliver til et konkret “vi”, og der skabes mening ud fra synsvinklen “os”. 3) Generisk subjektivitet - der, hvor der ikke er et konkret subjekt, men generaliserede forestillinger, f.eks. i form af roller, hvor subjektet er udskifteligt.” (Murphy 2015:157).

Et eksempel på intersubjektivitet kan beskrives ved hjælp af følgende citat fra frontmedarbejderen:

“Og der sker jo tit det at der kommer ting frem som de [brugerne] er optaget af i deres liv lige nu som man er nødt til at tage hånd om og [...] på den måde så håber jeg at de får fornemmelsen af at vi virkelig gør hvad vi kan for at hjælpe dem og støtte dem og give dem omsorg” (Bilag 4).

Det “vi” som frontmedarbejderen taler om er et fællesskab af frontmedarbejdere, og samtidig er sætningen også et udtryk for, at frontmedarbejderen oplever enighed blandt frontmedarbejderne på bostedet om, at de i fællesskab hjælper, støtter og yder omsorg for brugerne. Frontmedarbejderen er også optaget af at sikre, at der følges op på samtalerne med brugerne og udtrykker det således:

“[noget som] sikrede hvad skal man sige at kvaliteten bliver fulgt op at man følger op på de her delmål og de her snakke [...] det er sgu meget betydningsfuldt og jeg kunne også forestille mig at de unge de vil have godt af at få [det] repeteret og gentaget [...] for min egen skyld men også for den unges skyld at kvaliteten af arbejdet bliver hvad skal man sige holdt ved lige og man sådan får et større overblik selv når man arbejder med den unge fordi lynhurtigt så skifter fokus synes jeg men at man så har fokus på eksempelvis den her døgnrytme og på den måde kunne følge op på det” (Bilag 4).

Selvom frontmedarbejderen ikke udtrykker et klar “vi” med hensyn til fællesskabet med Brugerne mener jeg godt, at man kan sige, at medarbejderen udtrykker et ønske om et fællesskab med brugerne

omkring koordinering af indsatserne. Frontmedarbejderen har både beskrevet et ønske om at blive opfattet som omsorgsfuld og frontmedarbejderen har også givet udtryk for, at det er vigtigt at involvere brugerne i samtaler omkring deres drømme for fremtiden og den støtte brugerne forventer at få på bostedet. Når det så er sagt, er det også vigtigt at huske, at der er en magtasymmetri mellem brugerne på den ene side og frontmedarbejderne på den anden. I et Sensemaking perspektiv kommer denne asymmetri til udtryk gennem de Sensemaking og Sensegiving cyklusser som frontmedarbejderen og brugerne gennemløber. Frontmedarbejderen er repræsentant for en politisk styret organisation og underlagt Servicelovens formål og bestemmelser. Lovens formål og bestemmelser er nærmere konkretiseret ved, at frontmedarbejderen er bestilt til at løse en opgave af myndighedssagsbehandleren, som har vurderet, at brugeren ikke kan klare sig selv, ikke kan bo hjemme hos sine forældre og derfor skal anbringes med henblik på at standse en eventuel eskalerende marginalisering. Frontmedarbejderen beskriver sin rolle i forhold til brugeren som en vejviser. Denne position kan sidestilles med, hvad Weick beskriver som en leders opgave i form af at tilføre folk noget selvtillid og få dem til at bevæge sig i en overordnet retning (Weick 2001:346). Hvis frontmedarbejderens guidning af brugerne skal få brugernes omgivelser til at fremstå mere meningsfulde, så skal frontmedarbejderen, ifølge Weick, få dem sat i bevægelse, få dem til at tænke klart og få dem til at holde godt øje med, hvor de bevæger sig hen (Weick 2001:346).

Brugernes Sensemaking

Når de unge flytter ind på botilbuddene er de optaget af forskellige ting. Overordnet set er brugerne mest optaget af noget, der relaterer sig ret konkret til deres hverdag, hvilket følgende udsagn er gode eksempler på:

“Anna: Altså jeg synes det er indretning af ens eget værelse [...] Det er også fordi min søster blev anbragt på et opholdssted hvor tingene bare var plottet ind så altså hun havde hun følte sig slet ikke hjemme der” (Bilag 7). Et andet sted i interviewet drager en bruger en parallel til ovenstående udsagn og udbygger med sin egen forståelse af, hvad der vigtigt:

“Sara: Ja for vi er kommet her for at få hjælp og det er det der er meget vigtigt altså fordi indretning og det der andet det kan også være vigtigt men altså det vigtigste er at man har nogen du kan komme til der hjælper dig

Anna: Nogen som man er trygge ved

Sara: Ja det giver en vis tryghed at man ved man kan ringe til pædagogerne at man ved de er på arbejde at man ved man har dem at hvide i hvis der opstår et eller andet” (Bilag 7 linje 240-246). Brugernes, Anna og Sara,

understøtter her hinandens udsagn om, at tryghed er vigtigt og, at tryghed kan opnås ved, at der mennesker tilgængelige for råd og vejledning, hvis man har brug for det. Brugeren Jeppe har et mere konkret bud på, hvad der kan være vigtigt at få styr på når man flytter ind på botilbuddet:

“Jeppe: Og så har de også været gode til for eksempel det er især lige når man flytter herud at få lagt et budget for det var virkelig noget jeg havde problemer med da jeg flyttede herud altså fordi der tænkte jeg slet ikke sådan over hvordan jeg brugte pengene sådan og hvordan de skulle række til en måned det var sådan noget med at så kunne jeg finde på at bruge 10.000 kr i starten af måneden og så havde jeg ikke flere penge til resten men det er sådan nogle ting det lære man undervejs” (Bilag 7)

Ud over et konkret bud på, hvad man som et ungt menneske kan have brug for at lære, så indeholder Jeppe's udsagn også, at læring og udvikling, i denne her sammenhæng, er en proces, altså noget der kan beskrives ved, at *“...det lære man undervejs”* (Bilag 7). Hvis man skal tage Saras og Annas udsagn for pålydende, så kan man sige, at det kræver trygge omgivelser, hvis man skal engagere sig i lære- og udviklingsprocesser. Disse udsagn fra brugerne kan anses som værende baseret på de erfaringer de har gjort sig med at være flyttet ind på botilbuddet. Det er derfor også nærliggende at forstå deres udsagn som forløb, der allerede er præget af en form for Sensemaking og allerede har gennemløbet en ESR-proces (se model 1) bestående af Enactment, Selection og Retention (Weick, Sutcliffe og Obstfeld 2015). På et tidspunkt i interviewet bliver brugerne spurgt om, hvad det kræver af dem at være involveret i beslutningsprocesser på botilbuddet. Det kommer der følgende udsagn ud af:

“Sara: Ja altså man skal selv komme og sige til kontaktpersonerne og snakke med dem og det er også det for eksempel for mig da jeg kom var jeg mega dårlig til at snakke med folk og jeg gik bare selv alene for jeg boede bare her [...] og der kunne jeg mærke at jeg havde et dårligt forhold med kontaktpersonerne men efter jeg begyndte at snakke med dem og de fandt ud af hvad mine problemer var så kom der indflydelse og jeg kunne bestemme mere end hvad jeg kunne før jeg kunne gå og sige jeg vil have det her og sådan og så ville de sige okay vi ser på det men hvis jeg spurgte før så tror jeg vi skulle [...] skændes fordi de ville sige nej til det” (Bilag 7 linje)

Brugeren Sara beskriver Enactment ved, at hun tager initiativ til at inkludere sig på samtaler med frontmedarbejderne og derfor begynder at producere, hvad Weick kalder *“rå data”* (Weick 2001:192f Egen oversættelse). Sara prøver altså noget af i forhold til nogle overordnede strategier for senere at kunne udvælge noget i Selection-processen. Nogle af de overordnede strategier eller tidligere erfaringer, som måske er styrende for hendes Enactment kan handle om, at hun gerne vil høres og gerne vil have mulighed for, at realisere sine egne ønsker. Dog har Sara en erfaring med, at henvendelser om,

hvad hun gerne vil ender i skænderier og et nej. Sara kan siges at være i gang med at producere en kontekst, sammen med frontmedarbejderne, hvor hendes negative forventninger ikke er styrende.

For at vise, hvad der sker hos brugerne i Selection fasen (Se figur 1) kan vi tage udgangspunkt i følgende udsagn:

“Sara: Også når man er flyttet her så siger de til dig at du skal huske at svare SMSer og dengang jeg var under 18 år og var flyttet her der sagde de til mig at jeg skulle sige hvor jeg var henne hvis jeg for eksempel tog et sted hen i weekenden og der var jeg sådan lidt sur over det for jeg skulle bo alene hvorfor skulle de vide det” (Bilag 7)

“Sara: Men når jeg begyndte at skrive til dem ikke også så føler man så giver det tryghed ved dem at jeg har det godt [...]” (Bilag 7)

Tilsammen kan de to citater vise, at brugeren Sara begynder at vælge noget ud som er anvendeligt for hende i forhold til at opnå indflydelse på sin hverdag. Kommunikation på en bestemt måde og med et bestemt formål kan altså være en plausibel fortælling. Det følgende citat er udsagn, der hører til i forlængelse af det forrige. Det fortæller noget om den tilstand brugerne har været i når de har mødt frontmedarbejderne i forbindelse med, at de er flyttet ind på botilbuddet.

“Anna: Altså jeg blev også sur til at starte med

Sara: (griner)

Anna: Når det var men jeg har også altid mine forældre har aldrig spurgt om hvor jeg var henne og hvad jeg lavede eller hvorfor jeg skulle det eller det jeg har jo bare gjort hvad der passede mig jo så at de lige pludselig skulle til at bestemme over mig det kunne jeg slet ikke have” (Bilag 7)

Brugeren Anna bekræfter Saras oplevelse af at være sur, fordi nogen har blandet sig i ting de to kvinder ellers selv plejer at bestemme. Anna uddyber med, at hun ingen erfaringer har med, at voksne har blandet sig i hvor hun var og hvornår hun kom hjem. Citatet bygger bro til sidste trin i ESR-modellen (Se figur 1), hvor det kan være med til at sige noget om, hvilke fortolkninger der fastholdes (Murphy 2015) i Retention-fasen. Brugernes forandrede syn på frontmedarbejderne kommer til udtryk i de følgende citater:

“Anna. Der kan Ole være god sådan i forhold til at der for eksempel er nogen der bare kunne bede deres far om at komme og hjælpe altså eller hvis man havde brug for hjælp til at bruge vaskemaskinen så er det Karin eller

Jeppé: Ja hvis det har været sådan nogle huslige ting [...] det der med at prøve at lave mad i sådan store portioner og så gemme dem i mindre portioner sådan at man ligesom kunne spare nogle penge der det var sådan noget Karin hjalp med også sådan noget med at handle ind [...]” (Bilag 7)

“Sara: Det der med for eksempel Karin ikke også jeg kan godt komme hen til hende og snakke med hende som min egen mor fordi jeg har ikke rigtig god forhold med min egen mor og så har jeg heller ikke en far her i Danmark så er det bare det der at det er dejligt at komme og snakke med Karin og så Ole er der fordi hvis jeg har brug for en der er sådan lidt mere hård ved mig agtig så kommer jeg til ham og siger Ole prøv lige at høre her jeg har problemer med det er og det her så finder han en eller anden løsning for mig og hjælper mig med det og det er også derfor forskellen mellem os hvor jeg siger at hvis jeg kommer til Karin med de her problemer så vil hun være lidt mere omsorgsfuld” (Bilag 7)

Man kan sige, at voksne går fra at være nogle, der er irriterende og som man er sure på til at være nogen, der kan hjælpe en giver omsorg. Man kan sige, at der er lavet et intersubjektivt “vi” og at der også er lavet en fordeling af roller, som er meningsfulde for brugernes modtagelse af hjælp og støtte. (Murphy 2015:157). Brugeren Sara giver udtryk for, at hun kan henvende sig til de to frontmedarbejdere afhængigt af, hvad hun selv synes hun har brug for af støtte. Der er dannet plausible fortællinger om, hvordan brugerne kan forholde sig når de har brug for hjælp, og brugerne kan siges at have udviklet en forståelse af sig selv som nogen der godt må spørge om hjælp og modtage omsorg fra voksne. Tine Murphys formulerer det således: *“Det, som giver mening nok til at blive udvalgt og senere fastholdt, er den mening om egen identitet, som er i overensstemmelse med systemets forestillinger om egen identitet. Samtidig er det en gensidigt konstituerende proces, hvor identitetsforestillinger kan blive rykket i den konkrete meningsskabelsesproces”* (Murphy 2015:180). Det bliver med det sidste citat tydeligt, at meningsskabelsen for brugerne i høj grad er forbundet med, hvordan de mødes af organisationen i form af frontmedarbejderen og hvordan de har mulighed for at skabe mening i forhold til organisationen på egen hånd og i forhold til egen selvforståelse.

Involvering - mellem inddragelse og indflydelse

Brugerne giver flere steder i interviewet udtryk for situationer, hvor de gerne vil være med til at bestemme, eller gerne vil høres, hvilket selvfølgelig også har været et centralt tema i mine interviews. Ligeledes beskriver frontmedarbejderen, hvordan vedkommende på både et teoretisk, intentionelt og et praktisk plan forsøger at give brugerne indflydelse i forhold til deres indsatser. Begge dele vil jeg komme med eksempler på i løbet af denne analyse.

I det følgende citat siger frontmedarbejderen noget om, hvad brugeren skal involveres i, hvorfor og hvordan.

“Frontmedarbejder: Altså vi involverer den unge i at forstå hvorfor vi agerer som vi gør [...] hvorfor vi hjælper og hvorfor vi synes det er vigtigt at hjælpe den unge med at have en struktur [...] og altså de her snakke hvor de bliver involveret det synes jeg fungerer bedst når vi har de her strukturerede samtaler en til en hvor man ligesom får fingeren på pulsen og Sådan kan fornemme hvad der foregår i deres liv” (Bilag 9)

Den første del af citatet fortæller om, at frontmedarbejderen mener formålet med at involvere brugerne er, at brugerne skal forstå hvorfor frontmedarbejderne agerer som de gør og forstå hvorfor frontmedarbejderne hjælper. Den næste del af citatet fortæller, at strukturerede samtaler en-til-en er et godt redskab til at involvere brugerne samtidig med, at frontmedarbejderen kan følge med i, hvad der foregår i brugerens liv. Frontmedarbejderen beskriver strukturerede samtaler som en måde at involvere på på følgende måde:

“Frontmedarbejder: [...]det virker i hvert tilfælde [...] bedst synes jeg når man planlægger det og forpligter den unge til at være med i de her samtaler og have et emne oppe som den unge er forberedt på og ved hvad vi skal tale om” (Bilag 9). Samtidig beskriver frontmedarbejderen også selv vanskeligheder ved denne form for involvering:

“Frontmedarbejder: [...] det er en stor proces i sig selv at få gennemført de her samtaler at få dem struktureret og aftalt [...] fordi [...] nogen de har svært ved at se at der blevet planlagt en måned frem med de og de kontaktpersoner inde fra teamet der skal have en struktureret samtale og så har de reageret ved at rive papiret i stykker og sige nej det her kan jeg slet ikke være i med de her strukturerede rammer og så har jeg andre der hjertens gerne vil snakke og nikker ja til det hele [...] hvorefter når mødet er slut er ligeglad med det hele og gør lige hvad der passer dem [...]” (Bilag 9)

Frontmedarbejderen beskriver i ovenstående citat to versioner af, hvor det ikke lykkedes at gennemføre de strukturerede samtaler, som vedkommende ellers betegner som meget virkningsfulde. I det ene tilfælde beskriver frontmedarbejderen, at brugeren afviser samtalen på grund af rammerne og i det andet tilfælde beskriver frontmedarbejderen, at samtalen gennemføres, men opleves ikke at have den tilsigtede effekt hos brugeren. Man kan sige, at frontmedarbejderen har intention om at gøre brugeren til co-producent, hvor der både findes formaliserede inddragelsesprocesser og brugeren har fuld indflydelse (Se figur 2), men at frontmedarbejderen ikke lykkedes med det. Der kan selvfølgelig være flere ting der spiller ind, men overordnet set kan man også sige, at brugeren vælger samarbejdet fra fordi processerne for involvering ikke stemmer overens med brugerens ønsker og behov (Krogstrup

(red) 2017 og Agger og Tortzen 2015). Man kan forestille sig, at brugeren, der river papiret over føler sig truet af en situation, eller proces, som vedkommende ikke forstår og at brugeren, som deltager i samtalen ikke har kognitivt forstået hvad samtalen går ud på, men har erfaring for, at det er bedst bare at spille med. Uanset hvad, så giver det stof til eftertanke hos frontmedarbejderen. Det som nok mere reelt er på spil er, at der er tale om, at man har formaliserede processer til inddragelse, men at disse ikke nødvendigvis fører til indflydelse for brugeren. Man er i denne forstand placeret i felt 2 i Krogstrup og Mortensens model (Se figur 2) (Krogstrup (red) 2017). Frontmedarbejderen fortæller i det første citat, at: *“... det synes jeg fungerer bedst når vi har de her strukturerede samtaler en til en hvor man ligesom får fingeren på pulsen og Sådan kan fornemme hvad der foregår i deres liv”* (Bilag 9). Der kan argumenteres for, at frontmedarbejderen er gået i en fælde, hvor formålet med den strukturerede samtale bliver, at opnå viden om, hvordan brugeren har det og hvad brugeren er optaget af (Krogstrup (red) 2017:160). Ifølge Krogstrup og Mortensen er det, i et Capacity Building perspektiv, kritisk, fordi brugerinddragelse bliver et mål i sig selv og derfor ikke umiddelbart fører til forandringer i organisationen (Krogstrup (red) 2017). Brugere risikere at miste tilliden til organisationen, hvis brugere stilles forandringer i udsigt, som ikke umiddelbart realiseres (Krogstrup (red) 2017). Der kan dog være tale om, at der i felt 2 (Se figur 2) er en: *“...høj grad af inddragelse med indirekte indflydelse, ...”* (Krogstrup (red) 2017:160), som ikke umiddelbart lader sig iagttage. Det betyder at processer, der gentages og hvor brugere involveres med tiden kan føre til, at en organisation øger sin brugerinvolvering, hvilket også kan anses som Capacity Building (Krogstrup (red) 2017).

Ifølge frontmedarbejderen kan det være vanskeligt at involvere brugere i tilrettelæggelsen af deres egne indsatser, og frontmedarbejderen tilskriver det vanskeligheder med at sætte mål og delmål:

“Frontmedarbejder: [...] de lever jo meget i nuet og [...] de her delmål som vi sætter op og handleplaner er for dem giver det ikke meget mening det er [...] det her slutmål som giver mening for dem” (Bilag 9)

I et Sensemaking perspektiv kan man sige at frontmedarbejderen giver udtryk for det som Weick beskriver som, at: *“mennesker ikke behøver at opfatte en aktuel situation eller problemer præcist. De kan handle effektivt ved at skabe mening ud af omstændighederne på en måde, så de bevæger sig mod et langsigtet mål.”* (Weick, Sutcliffe og Obstfeld 2005:415 (egen oversættelse)). Forudsætningen er, at brugeren rent faktisk oplever at bevæge sig imod et langsigtet mål, hvis der skal være tale om, at organisationen modnes til Capacity Building inden for felt 2 (Se figur 2).

På det ene af bostederne er brugerne mest optaget af det de ikke har indflydelse på. Brugeren Simon er for eksempel utilfreds med, at de ikke må have overnattende gæster. Han siger sådan her om det:

“Simon: Før i tiden måtte vi godt have nogen sovende men nu må vi ikke have nogen sovende og det synes jeg er fucking latterligt” (Bilag 8).

Samtidig med at være utilfreds giver Simon også udtryk for, at han er realistisk omkring, hvad vilkårene er som anbragt.

“Simon: Det er jo ikke fordi jeg ved jo godt at jeg ikke kommer et sted hen hvor reglerne går direkte efter mit hoved det kommer jo ikke til at lade sig gøre [...] men simple regler som det ikke at måtte have nogen sovende det må man derhjemme det må alle mine venner hvorfor skulle jeg ikke også måtte det” (Bilag 8).

Et væsentligt omdrejningspunkt er, at Simon laver en parallel til “hvis han boede hjemme”. Altså han refererer til noget, som han opfatter som normalt. Han vil gerne være ligesom dem han sammenligner sig med og kunne gøre de samme ting. Hvorfor man ikke må have overnattende gæster får jeg ikke spurgt til og da brugeren Nazan spørger til det kan Simon ikke give et svar (Se bilag 8).

På samme måde som de to botilbud jeg har brugt som udgangspunkt for mine undersøgelser ikke er ens er brugernes mulighed for at blive inddraget og få indflydelse det heller ikke. I den følgende sekvens kommer det til udtryk, at der på grund af alder og den tid man har været på botilbuddet har forskellige muligheder. Hele sekvensen er taget med, fordi jeg synes, at netop forløbet i den også siger noget om, hvordan der kan være forskel på brugerne.

“Interviewer: Hvad får I egentlig lov til at være med til at bestemme når I er her

Simon: Ikke særlig meget

Nazan: Hvad vi vil spise

Interviewer: Hvad I vil spise

Nazan: Ja sådan noget men ikke hvornår vi selv vil hjem og sådan noget det må vi ikke eller det må jeg ikke

Interviewer: Er der forskel på det

Jasmin: Ja

Interviewer: Hvornår man skal være hjemme

Jasmin: Øhh

Nazan: Jeg fik at vide at vi alle skulle være hjemme ti femten (22.15)

Interviewer: Okay

Nazan: Men så for eksempel hvis jeg er ude og klokken er over ti femten så vil de bombardere min telefon og hvis det er hende (om Jasmin) så vil de være ligeglade

Jasmin: Det er bare fordi jeg er over 18 år gammel

Interviewer: Jeg skulle lige til at spørge hvordan kan det være (uforst)

Nazan: Men ja selvom jeg er 16 så synes jeg stadigvæk det er meget tidligt

Jasmin: Nej fordi hvis du viser det så bagefter de siger ja til dig bare rolig du skal blive lidt mere her

Interviewer: Så hvis man har været her et stykke tid og har vist man kan overholde reglerne så vil du mene at man godt få kan være med til at bestemme lidt mere

Jasmin: Du skal du skal lave en aftale med dem først“(Bilag 8)

Det som bliver tydeligt med sekvensen ovenfor er, at konteksten er afgørende for, hvordan brugerne kan involveres. Det følgende citat er fra Krogstrup og Mortensen og er et godt udgangspunkt for at sige noget om kompleksiteten, som er forbundet med at involvere brugere på botilbuddet:

“Konteksten er et flerdimensionalt begreb, hvor organisationer anskues som indlejret i eksterne (makro-) og interne (mikro-) sammenhænge, som har en afgørende indflydelse på, hvordan og hvorvidt visionen om Capacity Building kan realiseres i praksis” (Krogstrup (red) 2017:163)

Internt er konteksten samspillet mellem frontmedarbejdere, brugere og ledere, samt processer, kultur og strukturer og eksternt udgøres konteksten blandt andet af politik, lovgivning og pårørende.

Ifølge sekvensen fra interviewet, oplever brugerne, at der er forskel på dem i forhold til, hvad der bliver forventet. Brugeren Jasmin siger, at det handler om alder og, at det handler om, at man har vist man kan overholde aftaler. Samtidig siger hun også, at man over tid kan komme til at være med til at påvirke de regler man er underlagt.

Der kan i det her tilfælde være tale om indflydelse uden formaliserede inddragelsesprocesser, som er felt 3 i Krogstrup og Mortensens model (Krogstrup (red) 2017:156) (Se figur 2). Dette felt kendetegnes

ved, at brugerinvolveringen foregår i relationen mellem frontmedarbejder og bruger og på et individuelt niveau, og det er frontmedarbejderen der bestemmer om brugeren involveres (Krogstrup (red) 2017). På den ene side kan det ifølge Krogstrup og Mortensen være positivt og betyde, at kulturen i organisationen er sådan, at frontmedarbejderne på professionel vis forsøger at imødekomme brugerne i deres daglige rutiner gennem empatisk lytning. På den anden side, og i negative forstand, kan det medføre et dilemma, hvor frontmedarbejderen balancere mellem at kompensere for brugeren eller bebyrde denne med ansvar vedkommende ikke kan leve op til. Dertil kommer, at frontmedarbejderens tildeling af indflydelse kan være præget af, om han eller hun kan lide brugeren eller ej (Krogstrup (red) 2017:161).

Krogstrup og Mortensen citere Margaretha Järvinen og Nanna Mik-Meyer for at pointere, at brugere i konflikt med institutionens løsningsmodeller kan opfattes som fastlåste og uden selvindsigt (Krogstrup (red) 2017:162).

Den gode intention om at involvere brugerne fra frontmedarbejderens side er en god start, men det bliver ikke tydeligt, at brugeren på systematisk vis inddrages fuldt ud som co-producent. I så tilfælde Skal man nok få kigget godt på både de interne og eksterne sammenhænge, så det bliver tydeligt hvilke betingelser og muligheder der er for involvering af brugerne. Med andre ord skal både frontmedarbejdere og brugerne have defineret deres vilkårs- og mulighedsrum.

Capacity Building

Med udgangspunkt i Jacob Brix' (Se figur 4) model kan det være interessant at overveje hvilke læringsforløb en pædagogisk kontekst som et botilbud indeholder, som kan danne grundlag for Capacity Building.

Brugeren Jeppe fortæller, at man kan lære at lave mad til flere end sig selv i forbindelse med, at der er fællesspisning:

“Jeppe: Men det er tit hvis man har lyst til at hjælpe til med at lave mad så kan man jo [...] snakke med dem og være med til at have indflydelse og tage med ud og handle ind og [...] være med til at lave maden for de andre så har man jo også ligesom indflydelse og det er jo også en god ting for så får man ligesom også trænet i at lave mad

Interviewer: Ja

Jeppe: Også til flere personer ikke kun til sig selv” (Bilag 7)

Brugeren Jeppe har tidligere fortalt om, hvordan han har fået hjælp til at lave mad til flere dage (Se bilag 7 linje 960-966) for at spare penge. Sådanne aktiviteter kan have karakter af direkte Capacity Building (Brix 2018) fordi brugerne skal lære konkrete færdigheder i forhold til for eksempel at kunne aflæse en vægt og veje af. Frontmedarbejderen og brugeren vil i sådan en situation indgå i en relation, der kan have lighed med den som en lærer og en elev har (Brix 2018). Som en kontrast til dette står følgende udsagn om nogle af frontmedarbejderne:

“Sara: Det er meget hyggeligt fordi det er ligesom at have en mor og far

Jeppe: Mmm

Anna: Ja

Sara: Herude og det har man brug for alligevel man er voksen så har man stadigvæk brug for at

Anna: Ja og

Jeppe: At de er her” (Bilag 7)

Her beskriver brugerne andre roller, som de mener frontmedarbejderne nogle gange udfylder. Dette udsagn kan sættes i sammenhæng med, at brugeren Sara beskriver, en af frontmedarbejderne som omsorgsfuld (se bilag 7 linje 979-986). Sammenligningen med botilbuddet som en familie sætter en anden ramme for læring og Capacity Building end den som er beskrevet i eksemplet med madlavningen. Familie-sammenligningen indikerer, at botilbuddet også er en hverdagskontekst, hvor der må formodes at foregå noget der ligner indirekte Capacity Building (Brix 2018). Ifølge Brix kan indirekte Capacity Building betyde, at man er i stand til håndtere udfordringer ved for eksempel at anvende sine erfaringer og sin viden (Brix 2018:9). En anden, om end relateret, forståelse af den læring som finder sted i forbindelse med indirekte Capacity Building beskrives hos Krogstrup og Brix (Krogstrup og Brix 2019:79), hvor indirekte Capacity Building betyder, at der etableres ny Sensemaking. I det tilfælde kan læreprocessen illustreres ved en ESR-proces, altså gennem Enactment, Selection og Retention (Weick, Sutcliffe og Obstfeld 2005), som er præsenteret i et tidligere afsnit.

Frontmedarbejderen fortæller om en situation, hvor vedkommende har oplevet at kunne anvise muligheder for en bruger i forhold til at få et arbejde og tjene nogle penge.

“[...] nogle af de snakke jeg har haft allermest succes med og fået respons på det har været snakke om økonomi hvor nogen har spurgt mig om hvordan kan jeg få et arbejde hvordan kan jeg komme til at tjene nogle penge sådan det har virkelig været noget der har haft stor interesse og meningsfuldhed for dem [...]” (Bilag 9)

Jeg vil også i denne situation vurdere, at der kan være tale om direkte Capacity Building for brugerens vedkommende, mens der for frontmedarbejderens vedkommende kan være tale om indirekte Capacity Building.

I alle de ovennævnte tilfælde kan der argumenteres for, at kriterierne for, at både frontmedarbejderen og brugerne føler sig empowered er til stede. Både i relationel forstand og i motivationsmæssig forstand. I frontmedarbejderens tilfælde kan man forstå, at vedkommende nu kan møde brugerne i bedre i forhold til temaer som brugerne finder relevante at få hjælp og støtte til.

Det er dog usikkert, på baggrund af dette eksempel, om der reelt er tale om, at organisationen fungerer helt efter Capacity Building principper. Det er nemlig ikke sikkert, at organisationen indoptager frontmedarbejderens erfaringer og gør dem til en fælles praksis (Krogstrup og Brix 2019). Der kan også være tale om, at det foregår som en proces med brugerinddragelse men uden indflydelse (Krogstrup (red) 2017), hvilket er felt to i Krogstrup og Mortensens model for brugerinvolvering (Se figur 2). Det betyder, positivt set, at processen kræver flere gentagelser før erfaringerne får betydning for organisationen på en måde, så det påvirker brugerinvolveringsprocesserne (Krogstrup (red) 2017:160).

Et tema som brugerne rejser på begge botilbud er, at de er trætte af, at der er nogen, der ikke deltager i fællesaktiviteterne. På det ene bosted giver de udtryk for det sådan her:

“Interviewer: [...] kræver det [...] noget bestemt af jer hvis I skal have lov til at være med til at bestemme

Nazan: Jeg ved det ikke måske hvis vi er deltagende sådan

Interviewer: Hvad betyder det når du siger det sådan

Nazan: For eksempel de har da jeg kom sagde de sådan at vi har nogle aktiviteter som bliver lagt tirsdag og onsdag jeg ved det ikke og det er der bare ikke for der er ingen af os der kommer

Jasmin: For det er ikke sjovt

Nazan: Det er ikke sjovt for der er ingen af os ser kommer jeg har aldrig prøvet det jeg har aldrig været til det sådan ingen af os kommer og deltager og sådan og de voksne er også helt ligeglade du ved for de har set at ingen af os gider

Jasmin: For vi gider ikke gå og lave aktiviteter sammen med voksne der kommer ingen mennesker her det fordi Salim kommer ikke Robert kommer ikke og jeg kommer heller ikke (henvendt til Simon) kommer du Simon

Simon: Nej

Jasmin: Nej Simon kommer ikke så hvorfor skal vi gøre det det er ikke sjovt" (Bilag 8)

På det andet bosted siger de sådan her om det samme emne:

"Anna: Jeg vil sige at herude kræver det noget at få lov til at være med til at bestemme for hvis man altså kommer herud og jo selvfølgelig skal man falde til og det tager da også noget tid men hvis man kommer herud og bare siger fuck jer alle sammen og

Jeppe: Ja

Anna: Altså bare er ligeglad med det hele

Jeppe: Og bare passer sig selv

Anna: Ja

Jeppe: Så er det klart så får man ikke nogen indflydelse

Anna: Nej

Jeppe: Og man viser heller ikke engagement det kræver selvfølgelig lidt af en at være engageret" (Bilag 7 linje 436-445)

Brugerne Jeppe og Anna uddyber ovenstående udsagn med nedenstående:

"Jeppe: Hvis de skal lave fællesspisning om søndagen det er jo ikke fordi de sådan vil overvåge en fuldstændig og skal vide alt hvad du laver mmm så det har jeg det fint nok med men det er rigtig nok jo måske kunne man godt have lavet nogle krav til at de andre skulle prøve at deltage lidt for det jo ikke fordi de dør jo ikke af at være sammen med os

Anna: (Griner) Nej vi har jo ikke slået nogen ihjel i hvert tilfælde det er også bare lidt træls at man bor sammen med nogen eller vi bor jo ikke sammen men alligevel

Jeppe: Men man føler lidt man bor sammen” (Bilag 7)

Brugerne på det ene botilbud er optaget af, at fællesaktiviteterne ikke kører, fordi der ikke er nogen, der deltager. Brugerne på det andet botilbud er optaget af, at det kun er nogle (de tre som bliver interviewet), der deltager.

Det som også er spændende er, at det er deres svar på det samme spørgsmål. Altså: hvad kræver det for at få lov til at være med til at bestemme.

Brugerne Anna, Jeppe og Sara får også sagt, hvad det betyder for deres hverdag, at der er andre brugere de ikke kender, som deler botilbud med dem:

“Sara: Men det er også det der med at hvis vi siger at vi bytter vaskedag med dig (til Jeppe) eller Anna jeg kan godt skrive jeg tør godt skrive til dem fordi jeg har set dem et par gange

Anna: Ja

Jeppe: Præcis

Sara: Men jeg tør ikke skrive til de andre

Jeppe: Nej lige præcis

Sara: (uforst) ikke har set dem så det er lidt mere ja

Anna: Ja

Sara: Man skal lære dem at kende først” (Bilag 7)

Brugerne giver udtryk for at de oplever det forvirrende og ‘disempowering’, når de fællesskaber de forventes at deltage i som en del af deres ophold på botilbuddet ikke virker optimalt. Jeg mener, at det kunne være relevant at overveje om det kan tilføjes en variant af empowerment-begrebet til Jacob Brix’ model (Se figur 4). Denne udvidelse kunne kaldes social empowerment og blive defineret ved, at have fokus på solidaritet, deltagelse og ansvar. Det vil naturligvis

kræve en længere et grundigt arbejde at få sådan en lavet en sådan tilføjelse.

Frontmedarbejderne kunne med rette indgå i en Sensemaking proces omkring fællesaktiviteter på botilbuddene. Sådan en proces kunne med fordel indeholde flere Sensemaking og Sensegiving cyklusser og appellere til, at brugerne inddrages i forhold til at rette op på den forvirring de oplever. Det vil kun være naturligt, at processen organiseres som en samskabelsesproces, hvor Capacity Building bliver omdrejningspunktet. På den måde vil det være muligt at både brugerne, frontmedarbejderne og organisationen lærer noget og bliver i stand til at fastholde de aktiviteter, som sættes i gang.

Metodediskussion

Som udgangspunkt havde jeg planlagt mine interviews med brugerne som fokusgruppeinterviews og jeg havde talt med frontmedarbejderne om dette, så de kunne forberede brugerne på, at det ville være formen på interviewet. Som det fremgår af bilag 10 opgav jeg fokusgruppeinterviewet til fordel for et semistruktureret gruppeinterview i løbet af første interview med brugerne. Set i bakspejlet kan jeg få øje på flere elementer, der har spillet ind på denne beslutning. Den primære grund er, at jeg ikke oplever, at brugerne er med på ideen. De er optaget af andre ting og virker ikke til at være indstillet på, at skulle diskutere de emner som jeg havde medbragt, men de vil gerne snakke. Den anden grund er, at jeg generelt ikke er øvet i at gennemføre forskningsinterviews og slet ikke øvet i fokusgruppeinterviews. Jeg har gennem denne uddannelse planlagt og gennemført nogle enkle forskningsinterviews både med grupper og med enkeltpersoner, og har i den forbindelse arbejdet med, hvordan rammerne er for almindelige gruppeinterviews og enkeltpersonsinterviews. Samtidig er jeg, gennem mit arbejde, meget trænet i at gennemføre samtaler med brugere både i forbindelse med indskrivnings- og opfølgingsmøder, altså i en formaliseret setting, og som reflekterende rum for læring. Min samtaletekniske erfaring adskiller sig fra et forskningsinterview ved, at interviewet er undersøgende, mens de samtaler jeg normalt gennemføre har et mere intervenserende sigte i brugerens liv. Grunden til at jeg kunne improvisere tilskriver jeg mit kendskab til det at gennemføre samtaler med den selvsamme gruppe af brugere i forbindelse med mit arbejde. Jeg har i forbindelse med denne uddannelsen også været optaget af, hvordan man stiller spørgsmål uden at påvirke dem man interviewer. Jeg har trænet at forholde mig åbent og nysgerrig frem for intervenrende, som ellers er hvad der er forlangt, når der er tale om generelle samtaler med unge, når jeg er på arbejde. Da jeg skiftede kurs med interviewet gjorde jeg nogle ting klart for mig selv: 1. Jeg kan stadigvæk få viden om gruppens holdninger til særlige temaer, men jeg kunne ikke længere på samme måde styre hvilke emner, de ville diskutere indbyrdes. 2. Jeg skal huske at være stille for at give brugerne mulighed for at fylde pladsen ud med det de kommer til at tænke på i assosiation til mine spørgsmål. 3. spørgsmål kan forstås forskelligt afhængigt af, hvem man er og spørgsmål skal stilles, så de er afstemt med modtagerens evne til at forstå dem. 4. Nr. 3 kan udgøre en særlig udfordring, når du interviewer mennesker, hvis modersmål ikke er det sprog som interviewet foregår på.

Man kan altså sige, at jeg gav afkald på meget præcis viden om hvordan gruppen forholder sig til de emner jeg havde forberedt. Omvendt gav jeg brugerne mulighed for at komme mere til orde med det, som de opfatter som vigtigt i forhold til de spørgsmål jeg stillede dem.

Konklusion

I forlængelse af min problemformulering Hvilken ny viden kan skabes ved at involvere brugerne i forhold til at definere deres egne pædagogiske indsatser på Ungdomscentrets døgnafdelinger? har jeg undersøgt, analyseret og fortolket forskellige delelementer med henblik på at opnå en dybere forståelse for de forhold som gør sig gældende for anbragte unge på to botilbud.

Ved hjælp af kvalitative forskningsinterviews har jeg undersøgt, hvordan brugere på to forskellige botilbud forstår, hvad det vil sige at være involveret i beslutningsprocesser vedrørende deres egne indsatser. Jeg har også undersøgt hvad en frontmedarbejder mener om at involvere brugerne samt hvordan brugerne, set fra frontmedarbejderens synsvinkel, bliver involveret.

Jeg har tilstræbt at forholde mig åbent og nysgerrigt i forbindelse med gennemførelse af mine undersøgelser og være opmærksom på forforståelser og fortolkninger præget af mit forudgående kendskab til feltet. Det er blevet tydeligt for mig, at interviewundersøgelser, der involverer børn og unge og mennesker, der ikke har dansk som modersmål, stiller særlige krav til interviewerens evner og metoder.

Det er blevet tydeligt for mig og jeg mener at kunne konkludere, at hvor meget indflydelse brugerne oplever at have afhænger af, hvad de interesserer sig for. Brugere er individuelt orienterede og beskriver botilbuddet ud fra deres egne erfaringer og ønsker. Samtidig er mængden af indflydelse som de udtrykker, at de har også præget af brugerens alder og modenhed og af varigheden af brugerens indskrivning på botilbuddet. Der er stor forskel på deres alder på botilbuddene og det afspejler sig også i deres måde at forholde sig til spørgsmålene på. Brugere har vist sig ikke at være specielt optaget af at have indflydelse på deres handleplaner, men mere optaget af, at have indflydelse på deres hverdag. Deres Sensemaking handler om, hvordan de kan få indflydelse på dagligdags emner på botilbuddet. Dette er for dem meningsfuldt. Dette understøttes af frontmedarbejderens udsagn om, at brugerne er svære at lave aftaler med, når frontmedarbejderen gerne vil tale med dem om deres indsats. De kan kort ansøres til fremtidsplaner, når der f.eks. er tale om specifikke emner, som at tjene penge.

Selvom nogle af brugerne giver udtryk for utilfredshed med reglerne på deres botilbud er det muligt at konkludere, at alle brugerne er interesseret i at have indflydelse på, det de hver især finder vigtigt. Og selv om nogle af brugerne har givet udtryk for utilfredshed er alle brugerne glade for at være, hvor de er.

Videre er det tydeligt, at brugerne beskriver generelt deres relationer til frontmedarbejderne positivt og for nogle af brugernes vedkommende beskrives relationerne som familiære. Brugere lægger vægt på, at frontmedarbejderne er tilgængelige for råd og vejledning og til at hjælpe med at løse praktiske opgaver. Brugere er generelt positive overfor frontmedarbejdernes engagement i forhold til forsøge at involvere dem, men er heller ikke altid enig i frontmedarbejdernes dispositioner. Brugere fortæller, at de har brugt tid på at vende sig til at være anbragt og til at være sammen med pædagoger. For nogle af brugernes vedkommende beskriver de dårlige erfaringer fra tidligere anbringelser, der har gjort, at de her, har skulle se de nye frontmedarbejdere an.

Jeg oplever, at brugernes relationer til frontmedarbejderne er vigtige, hvis botilbuddet skal lykkes med at støtte og hjælpe brugerne. Videre mener jeg at kunne se, at brugerne er ikke alle bevidste om det pædagogiske læringsrum som botilbuddet er og vil derfor gå glip vigtige læringsmuligheder, hvis relationerne ikke fungerede. Samtidig mener jeg, at frontmedarbejderen skal arbejde på at minimere magtasymmetrien, hvis borgerne skal involveres fuldt ud i beslutningsprocesser vedrørende deres indsats og ligeledes have mulighed for at påvirke de organiseringer de indgår i på botilbuddet. Brugere er modtagelige overfor frontmedarbejdernes sensegiving. Men sensegiving skulle bruges mere aktivt af pædagogerne, så det blev tydeligt for brugerne, at sensemaking kan blive et aktivt værktøj for dem. Dette dog ud fra, at der er tale om, at brugerne også skal have plads til deres selvstændige liv, så der er tale om en balance.

Jeg kan konkludere, at brugerne på begge botilbud giver udtryk for, at de gerne vil have styrket deres fællesaktiviteter med henblik på, at alle eller flere brugere deltager. De er forvirrede over koncepterne, når ikke alle deltager og beskriver selv, at de oplever social disempowerment. Jeg tænker her at kunne konkludere, at den capacitybuilding der er lagt op til i fællesaktiviteterne fortsat kunne være det læringsrum, som skulle styrkes fagligt hos pædagogerne såvel som at motivere brugerne omkring deltagelse. Dog ses den dog hos nogle af bruger, men jeg mener at have fundet ud af, at det især er hos

de brugere, som har været på opholdsstedet i længere tid og fundet ud af, at flere af reglerne faktisk er til deres fordel og ikke mindst til fællesskabets fordel. Det kan være noget så simpelt som at være at bytte en vasketid med en anden ung, som reelt giver kapacitet til at indgå i fællesskaber senere i livet.

Hvilken ny viden kan skabes ved at involvere brugerne i forhold til at definere deres egne pædagogiske indsatser på Ungdomscentrets døgnafdelinger?

Den nye viden, som kan skabes ved at involvere brugerne i forhold til at definere deres egne indsatser er viden om, hvad brugerne finder vigtigt for at de oplever forbedrede livsvilkår, trivsel og udvikling. At give brugernes mulighed for at bidrage på en oprigtigt involveret måde, hvor de både er inddraget og har indflydelse kræver, at man som organisation ændre sine strukturer, så de er tilpasset den enkelte brugers evner og muligheder for involvering. Capacity Building er en sådan måde, men kan i praksis vise sig svær at implementeres fuldt ud. Jeg vil mene, at realiteten nok vil være, at man som organisation skifter mellem, at brugeren inddrages, men ikke har indflydelse og, at brugeren har indflydelse, men uden formel inddragelse. Dog kan jeg sagtens se, at det kan etableres helhjertede Capacity Building processer i lokale sammenhænge omkring brugeren. Jeg er blevet opmærksom på, at pædagogiske indsatser skal forstås i en bredere forstand end jeg i første omgang har tænkt. Adspurgt beskriver brugerne deres indsatser som deres dagligdag og deres samarbejde med frontmedarbejderne. Brugere taler altså om det de deler og brugerne deler ikke handleplaner og §50 undersøgelser. De deler vaskemaskiner og regler om, at gæster ikke må overnatte. Det ville nok være på de brugere deler, at man først og bedst ville kunne bruge capacity building, da dette henvender sig til hverdagen og dernæst tage det med ind i en samtale eller visualisering af, hvordan man selv har indflydelse på sin handleplan

Jeg mener videre at kunne konkludere, at ovenstående resultater kan generaliseres i forhold til at forstå anbragte unges ønsker om involvering i definitionen af deres pædagogiske indsatser og det er også min opfattelse af resultatet af min undersøgelse ville kunne anvendes i en generel diskussion om, hvordan processer for brugerinvolvering kan optimeres både lokalt på Ungdomscentrets døgnafdelinger og hos andre, der beskæftiger sig med lignende problemstillinger.

Litteraturliste

Agger, Annika og Tortzen, Anne (2015): "Forskningsreview om samskabelse", Roskilde Universitet og University College Lillebælt

Andreasen, Karen E. et al. (2017): "At undersøge læring", Samfundslitteratur

Brix, Jacob (2018): "Innovation capacity building: An approach to maintaining balance between exploration and exploitation in organizational learning", The Learning Organization, <https://doi.org/10.1108/TLO-08-2018-0143>

Bjørnholt, Bente og Verdung, Evert (2016): "Brugerevaluering" i: Bredgaard, Thomas (red.): "Evaluering af offentlig politik og administration", Hans Reitzels Forlag, s. 263-281

Degnegaard, Rex (2017): "Co-creation - Virksomhedens nye strategiske potentiale" i: Elting, Mette og Hammer Sverri (red.): Ledelse og organisation - Forandringer og udfordringer, Samfundslitteratur 2. udgave 3. oplag, s. 333-363

Flyvbjerg, Bent (2010): "22. Fem misforståelser om casestudiet" i: Brinkmann, Svend og Tangaard, Lene (red.) (2010): "Kvalitative metoder - en grundbog", Hans Reitzels Forlag, s. 463-488

Goia, Dennis A. og Chiitpeddi, Kumar (1991): "Sensemaking and sensegiving in strategic change initiation" Strategic Management Journal, Vol. 12, s. 433-448

Greve, Sandra og Schalech, Henrik (2016): "Det skal give mening hvis vi skal flytte os", Erhvervs Akademiet Lillebælt | 04-11-2018
<https://www.ledelselillebaelt.dk/globalassets/ledelsesudvikling/dokumenter/artikel-2-det-skal-give-mening-hvis-vi-skal-flytte-os.pdf>

Halkier, Bente (2010): "5. Fokusgrupper" i: Brinkmann, Svend og Tangaard, Lene (red.) (2010): "Kvalitative metoder - en grundbog", Hans Reitzels Forlag, s. 121-136

Halkier, Bente (2016): "Fokusgrupper", Samfundslitteratur, 3. Udgave

Hammer, Sverri og Høpner, James: "Meningskabelse, organisering og ledelse - En introduktion til Weicks univers" (2014), Samfundslitteratur

Hansen, Bodil Helbech (2015): "Analyse af skolegang og udvikling i voksenlivet blandt personer, som har været anbragt uden for hjemmet som barn", KL
https://www.kl.dk/ImageVaultFiles/id_71843/cf_202/Analyse_af_udvikling_i_voksenlivet_blandt_tidlige_r.PDF | 29-05-2018

Jacobsen, Michael Hviid (2001): *"Konstruktion af socialkonstruktivismen - begrebsforvirring og terminologisk anarki i sociologien"* i: "Distinktion: Scandinavian Journal of Social Theory", nr 3 2001, s. 111-13

Jennings, P. D., Greenwood, Royston (2003): *"Constructing the iron cage: Institutional theory and enactment"* i: Westwood, Robert Ian og Clegg, Stewart R. (red): "Debating Organization: Point-Counterpoint in Organization Studies", Blackwell Publishing, s. 195-207

Kabel, Sten (Maj 2018) : "Her kan de få styr på kaos", Socialpædagogen 14, København
<https://socialpaedagogen.sl.dk/arkiv/2018/05/her-kan-de-faa-styr-paa-kaos/> | 25-09-2018

Kabel, Sten (Maj 2018): "Familierne kommer videre", Socialpædagogen 14, København
<https://socialpaedagogen.sl.dk/arkiv/2018/05/familierne-kommer-videre/> | 25-09-2018

Kongsgaard, Leif Tøfting og Rod, Morten Hulvej (red.) (2018): "Bedre begrundet praksis - Velfærdsudvikling efter evidensbølgen", Samfundslitteratur, s. 13-29

Krogstrup, Hanne Kathrine (2005) *"Kapitel 12 Brugerinddragelse i evaluering - top-down og bottom-up perspektiver"* i Dahler-Larsen, Peter og Krogstrup, Hanne Kathrine (Red.): "Tendenser i evaluering", Syddansk Universitetsforlag, 1. Udgave 4. Oplag

Krogstrup: Hanne Kathrine (2018): *"12. BIKVA - brugerinvolvering i kvalitetsudvikling"* i: Kongsgaard, Leif Tøfting og Rod, Morten Hulvej (red.) (2018): Bedre begrundet praksis - Velfærdsudvikling efter evidensbølgen", Samfundslitteratur

Krogstrup, Hanne Kathrine og Brix, Jacob (2019): "Co-produktion i den offentlige sektor - BrugerInvolvering i KVALitetsudvikling" Hans Reitzels Forlag

Krogstrup, Hanne Kathrine (red.): "Samskabelse og capacity building i den offentlige sektor" (2017) Hans Reitzels Forlag

Krogstrup, Hanne Kathrine: "Evalueringsmodeller" (2016), Hans Reitzels Forlag, 3. udgave 1. oplag

Ku, Hok Bun and Yuen-Tsang, Angelina W.K (2013): *"Capacity Building"* i: Bevir, Mark (red): "The Sage Handbook of Governance", SAGE Publications Ltd

Murphy, Tine: "Sensemaking - Introduktion til Karl Weick" (2015), Hans Reitzels Forlag

Nielsen, Peter (2009): "Produktion af viden", Nyt Teknisk Forlag, 3. udgave 2. oplag

Tangaard, Lene og Brinkmann, Svend (2010): "1. Interviewet: Samtalen som forskningsmetode" i:
Brinkmann, Svend og Tangaard, Lene (red.) (2010): "Kvalitative metoder - en grundbog", Hans Reitzels
Forlag, s. 29-54

Thisted, Jens (2015): "Forskningsmetode i praksis", Munksgaard 1. udgave 5. Oplag

Weick, Karl E.: "Sensemaking in organisations" (1995), Sage Publications, Inc.

Weick, Karl E. m.fl.: "Making sense of the organization" (2001), Blackwell Publishing

Weick, Karl E., Sutcliffe, Kathleen M. og Obstfeld, David (2005): "Organizing and the Process of
Sensemaking" i: Organization Science, Vol. 16, No. 4, jul-aug 2005, "Frontiers of Organization Science",
s. 409-421

Pedersen, Simon Rødgaard (2018): "De boligløse familier", Bostedet Ellengården, Aarhus
http://www.jyskborneforsorg.dk/fileadmin/files/Billeder/Bibliotek/De_Boligloese_Boernefamilier-2018.pdf | 25-09-2018

Ankestyrelsen "Anbringelsesstatistik 2015" (2016), Ankestyrelsen
<https://ast.dk/publikationer/ankestyrelsens-anbringelsesstatistik-2015> | 29-05-2018

Serviceoven
<https://www.retsinformation.dk/forms/R0710.aspx?id=202239> | 17-12-2018

Visioner og mål for Aarhus Kommune
<https://aarhus.dk/om-kommunen/borgmesterens-afdeling/vision-maal-og-indsatsomraader/> | 19-11-2018