

Brugerindflydelse på familieområdet

- En empowermentorienteret undersøgelse

Af Mette Berg og Rikke Kildahl Brouer
Speciale i kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde
v/Aalborg Universitet

Studienummer (Rikke): 20180295
Studienummer (Mette): 20110838

Antal anslag: 191.985

Vejleder: Lars Uggerhøj

Abstract

In a practice research study taking place in Kommune E, we ask parents with a connection to a municipal family department how they would like to get influence in connection with the services provided by Kommune E. We explore this question using empowerment-oriented methods and invite the parents into two different meeting settings, to give them the opportunity through dialogue to raise group consciousness about the question. With tools inspired by Arnsteins Ladder of Participation and empowerment theory we set out to investigate what kind of influence we can interpret from the parents' statements and seek to find out what problems and possibilities can be connected to their wishes in relation to the term user-influence. We define user-influence as a type of influence that allows for a partnership between the parents and the leading organs of the family department, so the parents partake in decision-making processes. Having found what initially looks like surprising results, we discuss possible reasons involving two power analyses and discuss whether a partnership *is* necessary for the parents to get influence.

With the parents' statement still in the center of the analysis, we then turn our focus to empowerment theory and explore the possibilities for individual, horizontal and vertical empowerment processes and thereby in time for user-influence. We discuss the possibilities in all the parents' suggestions and focus on one suggestion which seems the more likely one to succeed in reaching user-influence through these empowerment-processes. We discuss two problems with a single-minded focus on one suggestion and suggest a different approach which has the potential to reach more parents, to reach deeper understandings and to promote union among the parents. Lastly we discuss our findings in relation to social work more generally and suggest two contributions to the field in terms of reaching a different or a deeper understanding of parents connected to a municipal family department in particular and service users in general.

Key words: Influence, User-influence, Dialogue, Power, Empowerment, Critical Empowerment, Consciousness, Group Consciousness, Individual, Horizontal and Vertical Empowerment Processes, Unity and Continuity.

Indholdsfortegnelse

Kapitel 1: Indledning	5
Problemfelt for brugerindflydelse.....	7
Problemformulering	9
Begrebsafklaring.....	11
<i>Indflydelse og brugerindflydelse.....</i>	<i>11</i>
<i>Hjælpeforanstaltninger</i>	<i>11</i>
<i>Brugere og forældre.....</i>	<i>12</i>
Opgavens opbygning.....	13
Kapitel 2: Teoretiske refleksioner	15
Brugerindflydelse.....	15
<i>En nyudviklet stige.....</i>	<i>18</i>
Empowerment.....	19
<i>Dialog</i>	<i>20</i>
<i>Anti-dialog.....</i>	<i>22</i>
<i>Enhed, bevidstgørelse og magt.....</i>	<i>23</i>
Empowerment og socialt arbejde	24
Kapitel 3: Forskningsdesign, videnskabsteori og metode	26
Praksisforskning i og sammen med Kommune E.....	26
Videnskabsteori	29
<i>Forforståelse og fordom</i>	<i>30</i>
<i>Den hermeneutiske spiral.....</i>	<i>32</i>
Hvor?.....	34
Hvem?.....	35
<i>Forældre til procesmødet.....</i>	<i>36</i>
<i>Forældre til workshopen</i>	<i>36</i>
<i>Forældre til interview.....</i>	<i>38</i>
<i>Hvad med børnene?.....</i>	<i>38</i>
<i>Hvad med de professionelle?</i>	<i>39</i>
Hvordan?.....	39
<i>Litteraturstudie.....</i>	<i>39</i>
<i>En undersøgelse af meningsfulde tematikker</i>	<i>42</i>
<i>Procesmødet</i>	<i>43</i>
<i>Digital workshop</i>	<i>46</i>
<i>Kvalitative forskningsinterviews.....</i>	<i>50</i>
<i>Databehandling</i>	<i>52</i>
Kapitel 4: Forældres forslag til at opnå indflydelse - Datapresentation og analyse med brug af 5-trinsstige	55
Indflydelse gennem at give eller modtage viden.....	55
Indflydelse gennem organiseret kontakt til Kommune E?.....	57
<i>Repræsentationsråd/brugerpanel.....</i>	<i>58</i>

<i>Invitation på afdelings-, team- og visitationsmøder</i>	61
<i>Eftermiddagsmøde med direktøren</i>	61
Indflydelse gennem støtte	62
Kontekstens betydning for hvordan forældrene ønsker indflydelse	67
Kapitel 5: Forældres forslag i lyset af Empowerment - Analyse med brug af individuelle, horisontale og vertikale empowermentprocesser	68
Individuel empowerment.....	69
Horisontal empowerment - Individuelle og kollektive processer	71
Vertikal empowerment.....	75
Betydningen af enhed og kontinuitet	77
Kapitel 6: Handedimensionen	79
Forældregrupper	79
Ris/Ros-postkasse og møder med kommunen	81
Peermedarbejderfunktionen.....	82
Hængselstematik	83
Kapitel 7: Konklusion	85
<i>Perspektivering</i>	88
Kapitel 8: Litteraturliste	90

Kapitel 1: Indledning

”Inden 2030 skal social, økonomisk og politisk inddragelse af alle styrkes og fremmes, uanset alder, køn, handicap, race, etnicitet, oprindelse, religion eller økonomisk eller anden status.”

(verdensmaalene.dk u.å.)

Den 25. september 2015 blev der ved et FN-topmøde i New York vedtaget 17 verdensmål og 169 delmål. De forpligter alle FN's 193 medlemslande til fremadrettet at sikre en bæredygtig udvikling. En del af denne ambition handler om at nedbringe ulighed både i og mellem lande. Og én af måderne er ved at sikre højere grad af inddragelse. Inddragelse er sat på den internationale dagsorden, og det kan mærkes på lokalplan.

I Kommune E's Familieafdeling¹ arbejdes der allerede med at skabe højere grad af inddragelse af udsatte familier. Konkret har Familierådgivningen siden 2016 arbejdet med Det Inddragende Netværksmøde, hvor der er fokus på at skabe varige løsninger i familierne og netværket (Vidensportal.dk 2020). Det, der har været i centrum for kommunens hidtidige arbejde, er et fokus på højere grad af inddragelse *i egen sag*.

Direktøren for Familieforvaltningen i Kommune E ønsker nu, at familierne også skal have indflydelse *udover* egen sag. Det er i den forbindelse, at vi gennem en kontakt i Kommune E, møder ham i januar 2020 for at undersøge, hvad det er for en indflydelse, han efterspørger. Direktøren fortæller, at der på handicapområdet findes et handicapråd, hvor mennesker med handicap spørges til råds ift. udviklingen på området. På skoleområdet er der skolebestyrelser:

”Nu her der er vi ved at nå derhen, hvor flere, flere forældrebestyrelser siger: ”Hey-hey, er det i virkeligheden ikke os, der bestemmer det?... I min verden er det et sundhedstegn. Det er et sundhedstegn, at borgerne i stigende grad begynder at tage de dele af den offentlige sektor, som de betaler til og betjener sig af og siger: ”Og det er os, det går ud på!” ... Nu har jeg så kastet mig over familieområdet.” (Interview 1, 00:20).

¹ Kommune, afdeling samt alle aktører er anonymiseret i opgaven.

Direktøren uddyber hensigten med hans efterspørgsel: ”... *Familieområdet [skal] i dialog med deres borgere, og de skal lade sig medstyre af deres borgere. Det er dét, der er min intention.*” (Interview 1, 00:20)

På den måde giver Direktøren udtryk for et ønske om, at det udsatte familieområde på samme måde som eks. handicapområdet og skoleområdet skal finde en måde, hvorpå udsatte familier kan få indflydelse på et niveau, hvor de bliver medstyrende. Måden hvorpå han forestiller sig, at denne indflydelse kan ske, er gennem repræsentationsorganer.

Han er dog klar over, at det ikke nødvendigvis er så enkelt at lave repræsentation af udsatte familier, fordi en del af de brugere, der er tilknyttet Familieafdelingen kan mangle basale forudsætninger for at deltage. Han har selv erfaring med at arbejde med udsatte voksne:

”Sådan nogle som os, embedsmænd, når vi skal ha' et Udsatteråd, så tænker vi straks formand og dagsorden og referat, og prøv og hør her, nu har jeg taget halvdelen af alle de udsatte fra, for de har ingen postkasse, jeg kan sende dagsordenen til.” (Interview 1, 12:03)

Direktøren giver på baggrund af ovenstående udtryk for, at man kan være nødt til at tænke kreativt på det her område (Interview 1, 13:31). Det er den opgave, der bliver stillet os. Kommune E har brug for hjælp til at undersøge, hvordan familier kan opnå indflydelse, så de kan indgå i en medstyring af Familieafdelingen.

Familiechefen for Familieafdelingen fremlægger dog en problemstilling, da vi interviewer hende i februar 2020. Hun forudser, at medstyringen får et legitimeringssigte ift. at skulle signalere, at man som kommune følger de internationale strømninger mod højere grad af brugerinddragelse og indflydelse:

”Jeg gider ikke fire møder om året ... for at kunne sige, at jeg har spurgt om noget. Jeg synes, det [brugerindflydelse] har værdi, hvis vi rent faktisk mener, at vi spørger nogen, hvad de synes. Ikke fordi, de så skal bestemme, men fordi, det er også et perspektiv.” (Interview 2, 01:24)

Hun er dog enig med Direktøren i, at der er et problem ift. brugernes manglende indflydelse:

”Jeg synes, at der er perspektiver på lokalt niveau, der ikke kommer med på det her område, i samme grad som det gør på andre områder, fordi vi [det udsatte familieområde] ikke har

bestyrelser og så videre, som man har på skole- og dagtilbud og handicap. Jeg synes, der er perspektiver, der mangler, når vi tilrettelægger indsatser og beskriver nye strategier og beslutninger.” (Interview 2, 19:32)

Familiechefens udsagn kan tolkes som et ønske om, at brugernes perspektiv bør inddrages, men samtidig en skepsis overfor muligheden for at inddrage det på en måde, der har værdi og som ikke er ren legitimeringspraksis.

Problemfelt for brugerindflydelse

I den forbindelse vendte vi os mod forskningen på området for indflydelse, inddragelse og repræsentation på meso-niveau, dvs. et niveau, der omhandler kommunal udvikling. I vores søgning fandt vi ikke meget forskningslitteratur på udsatte-området, der fokuserer på, hvordan udsatte brugere i praksis inddrages i udviklingen af sociale indsatser. Dette kan være sammenhængende med, at der i et internationalt forskningsreview fra 2019 blev identificeret under 20 artikler, som behandler projekter, hvor udsatte brugere inddrages i innovationsprocesser af sociale indsatser (Müller & Pihl-Thingvad i Müller 2019, 39). Af disse beskæftiger én undersøgelse sig med familier, men her ift. netværk og egen sag² (Müller & Pihl-Thingvad 2019).

Vender vi os mod handicapområdet, særligt i England, hvor brugerinvolvering og repræsentation traditionelt har stået stærkt, viser forskningen, at brugerne melder om konsultationstræthed. Peter Beresford og Susan Croft skrev for snart tyve år siden at repræsentation- og høringsråd på handicapområdet ikke fører til større grad af personlig eller politisk empowerment, samt at deltagelsen i disse råd, i meget lav grad skaber forbedringer i de berørtes liv (Beresford & Croft 2001, 296). Situationen er ifølge Beresford uændret, og den resulterer i, at mange brugere oplever indflydelse som *tokenism* (symbolsk deltagelse) eller “afkrydsningsskema-indflydelse” i stedet for meningsfuld involvering. At indgå i høringsråd kræver desuden energi, tid og ressourcer, som brugerne i forvejen kan have underskud af. Det kan medføre en oplevelse af, at kræfterne kan bruges bedre på andre måder (Beresford 2010, 497-499).

² Vi har ikke haft mulighed for at få adgang til undersøgelsen pga. Covid-19.

Victor Pestoff har undersøgt *co-creation* (samskabelse) på daginstitutionsområdet i Sverige. Han når frem til, at der i offentlige og private organisationer er en "øvre grænse" for indflydelse, der betyder, at brugere kun kan spille en passiv rolle. De kan stille forslag eller krav, men de har ingen beslutningsdygtighed eller ansvar, når det kommer til gennemførelsen af offentlige politikker. Den plads, som brugere har i offentlig ledelse er begrænset til, at deltagelsen hverken kan blive meningsfuld eller demokratisk (Pestoff 2009, 218).

Og indenfor det boligsociale område i USA, skrev Arnstein tilbage i 1969:

"... Deltagelse uden omfordeling af magt er en tom og frustrerende proces for de magtesløse. Det gør det muligt for magthaverne at proklamere at alles synspunkter er medtaget, mens kun et fåtal af disse synspunkter tilgodeses. Man opretholder status quo." (Arnstein 1969, 216; vores oversættelse).

Fra andre områder end familieområdet ser vi på den måde en række udfordringer i forbindelse med brugerindflydelse. Og ser vi specifikt på den type af indflydelse direktøren efterspørger; indflydelse gennem repræsentation, er der flere problemstillinger forbundet hermed. Repræsentationsråd, eller det Beresford bredt definerer som strukturer, der har til formål at involvere, har tendens til at udvikle deres eget liv, identitet og kultur. Uanset hvor repræsentative medlemmerne er i begyndelsen, er der risiko for, at de med tiden indtager karakteristika associeret med strukturerne (Beresford 2010, 497-498). Jo flere kvalifikationer folk får til at deltage i processerne og blive socialiseret ind i dem, jo større risiko for, at de bliver skilt fra de forståelser, oplevelser og synspunkter, som var den oprindelig grund til at rekruttere dem som repræsentanter for brugerne. Det betyder, at i stedet for at udvide en demokratisk proces, der giver brugerne større grad af indflydelse, er der risiko for, at repræsentationsråd kommer til at afspejle eksisterende ulige magtforhold (Ibid.).

Beresfords fremstilling af repræsentation er dog ikke ensidigt negativ. Han beskriver senere, hvordan disse strukturer også har medført store forandringer for mennesker med handicap. Repræsentation af brugerne har medført omfattende reformer og påvirket den politiske proces globalt - særligt i England og USA. Det har medført sikring af antidiskriminerende rettigheder og rettigheder for mennesker med handicap, der ikke eksisterede førhen (Beresford 2010, 499). Den afgørende forskel på repræsentation, der skaber forandring, og repræsentation, der ikke skaber forandring, ligger ifølge Beresford i, hvilken type

repræsentation, der er tale om. De repræsentationsfora, der har gjort en forskel, har taget udgangspunkt hos brugerne selv og i deres egne organisationer. Beresford og Croft anbefaler, at alle udviklingstiltag, der handler om brugerne, skal tage udgangspunkt i brugerne og deres organisationer, hvad end det er sagsforløb, kommunale udviklingsstrategier eller selve udviklingen af det sociale arbejde og de begreber, der anvendes (Beresford & Croft 2001, 299-305). At tage udgangspunkt i brugernes organisationer kan dog være svært for Familieafdelingen i Kommune E, fortæller Familiechefen:

”Hvis jeg f.eks. skal tage vores specialafdeling, hvor de har hele handicapområdet, der er sindssygt mange brugerorganisationer på handicapområdet. Så der har man lige som en naturlig adkomst til nogle mennesker, som i forvejen har meldt sig ind i noget eller er en del af noget, fordi de har en mening om noget. Der er også et handicapråd, som er oplagt at bruge som et høringsorgan. Der kan man sige, på udsatte-området, der står vi lidt svagere. Det er også en svagere gruppe. ... Så er der nogle nationale [foreninger], eks. Foreningen for tidligt anbragte børn, der er Tuba ... vi kan være lidt fattigere på nogle naturlige fora at gå til, hvis vi gerne lokalt vil have noget brugerinvolvering, eller brugerperspektiv, på noget, man kan gøre.” (Interview 2, 01:24)

I denne lokale kontekst kan det derfor være vanskelig at tage udgangspunkt i brugernes organisationer, hvis vi skal undersøge, hvordan brugerne af Familieafdelingen kan få indflydelse udover egen sag. Men vi kan tage udgangspunkt i brugerne. Og hvis vi skal tage udgangspunkt i brugerne, er vi nødt til at starte dér, i stedet for hos Direktøren. Direktøren ønsker, at brugerne får indflydelse, så de kan blive medstyrer af Familieafdelingen, men hvad ønsker brugerne selv? Dette bliver netop udgangspunktet for vores undersøgelse.

Problemformulering

På baggrund af ovenstående problemfelt har vi opstillet følgende problemformulering:

Hvordan vil forældre tilknyttet en familieforvaltning gerne have indflydelse på de hjælpeforanstaltninger, en kommune tilbyder? Og hvilke problemstillinger og muligheder kan der være forbundet med dette ift. opnåelse af brugerindflydelse?

Som ovenstående viser, har vi været nødt til at fokusere på forældre frem for familier (se hvorfor i afsnittet “hvem?”). Ovenstående indikere også, at vi ikke har fokus på at undersøge

en eksisterende praksis. Det vi undersøger er udtalelser og meninger relateret til brugerønsker og konkrete forslag til en fremtidig praksis. Det betyder, at dele af analysen indeholder teoretiske refleksioner over forældrenes udtalelser ift., hvordan mulige processer *mod* brugerindflydelse kan se ud. Vores projekt rummer derfor et udviklingsperspektiv, som dog ikke skal forstås som et decideret udviklingsprojekt, og endnu mindre som et implementeringsprojekt. Vores undersøgelse befinder sig før disse processer og kan bedst beskrives som et bevidstgørelsesprojekt, hvor bevidstgørelsen både er i relation til Kommune E og forældrene. Med disse bevidstgørelsesprocesser, er målet at opnå en dybere forståelse for, hvordan forældrene gerne vil have indflydelse på de hjælpeforanstaltninger, Kommune E tilbyder dem. For herefter at undersøge hvilke problemstillinger og muligheder, der kan være forbundet med disse brugerønsker ift. at opnå brugerindflydelse.

Her er det vigtigt at påpege, at hjælpeforanstaltninger har været en empirisk vigtig del af vores undersøgelse, idet vi forud for undersøgelsen af, *hvordan* forældrene gerne vil have indflydelse, har spurgt dem, *hvad* de gerne vil have indflydelse på. Hjælpeforanstaltningerne fremlægges således empirisk i et begrebsafklaringsafsnit, mens det er *indflydelse* og *brugerindflydelse*, der fokuseres på i analyseafsnittene. (se definition af hjælpeforanstaltninger i afsnittet “Begrebsafklaring”).

Med projektets fokus på brugerindflydelse har vi udover indflydelses-litteraturen lænet os op ad empowerment, da det er en teori, der bl.a. omhandler, hvordan udsatte grupper gennem forskellige processer kan opnå magt til at indgå i beslutningsprocesser (Andersen, Brok & Mathiasen 2007, 43). I både indflydelses- og empowerment-litteraturen kædes de to begreber ofte sammen (Skytte 2017, 38; Beresford & Croft 2001, 308; Andersen, Brok & Mathiasen 2007, 22). Beresford beskriver bl.a. at empowerment som teori kan være hjælpsomt for udviklingen af indflydelse (Beresford & Croft 2001, 308), mens Andersen, Brok og Mathiasen anser empowerment som et konkret bud på, hvordan kravet om brugerindflydelse i lovgivningen kan gennemføres (Andersen, Brok & Mathiasen 2007, 22).

Slutteligt vil vi fremhæve, at idet der er tale om en opgave, der gerne skal hjælpe Kommune Es Familieafdeling til at arbejde videre med brugerindflydelse, har vi desuden et mål om at komme med nogle overordnede forslag til videre handling. På den måde vil projektet også vise sin relevans for det sociale arbejde, idet denne videre handling eller udvikling knytter sig

til familieområdet og brugerindflydelses-begrebet, der kan forstås som hhv. et kerneområde og et kernebegreb inden for netop dette felt (Skytte 2017, 7, 35-40).

Begrebsafklaring

I specialet anvender vi en række begreber, der er essentielle for projektet, og hvor det er af betydning for vores undersøgelse, hvilke definitioner, der tillægges disse begreber. Vi vil derfor i dette afsnit afklare, hvad vi forstår ved hhv. *indflydelse*, *brugere* og *hjelpeforanstaltninger*. *Brugerindflydelse* og *empowerment* defineres i teoriafsnittet.

Indflydelse og brugerindflydelse

I opgaven skelner vi mellem *indflydelse* og *brugerindflydelse*. ‘Indflydelse’ er knyttet til de subjektive betydninger, meninger og holdninger, forældrene giver udtryk for, når vi spørger dem, hvordan de gerne vil opnå indflydelse. Det handler om forældrenes forståelser af begrebet og de forslag til indflydelse, forældrene kommer med på baggrund af disse forståelser.

‘Brugerindflydelse’ er vores teoretiske definition af ‘indflydelse’ (se afsnit “Brugerindflydelse”), som vi anvender som analytisk redskab til at fortolke forældrenes forståelser og forslag til at opnå indflydelse på de sociale hjælpeforanstaltninger, Kommune E tilbyder.

Hjelpeforanstaltninger

Idet vi har haft fokus på at tage udgangspunkt i brugerne, har vi som en del af vores undersøgelse også spurgt dem, *hvad* de gerne vil have indflydelse på. Her opstår flere forskellige bud. Nogle taler ind i at få indflydelse på politiske beslutninger og kommunale strategier, der foreskriver, hvad der vægtes overordnet set på familieområdet (Interview 5, 18:36). Andre giver udtryk for et ønske om at få indflydelse på de indsatser og tilbud, Kommune E kan tilbyde - det være sig både i myndigheds- og udfører-afdelingerne. Her handler det både om selve valget af indsats (Bilag 2, 14), men også indflydelse på varigheden af de tilbud, familien modtager; at det, der virker fortsætter, og omvendt det, der ikke virker, afsluttes (Interview 4, 06:50-07:20).

Derudover fortæller forældrene, at de gerne vil have indflydelse på ændring af forskellige arbejdsgange, f.eks. færre rådgiverskift, større involvering i udfærdigelsen af handleplan og at få lov til at deltage ved forskellige møder afholdt i og af Kommune E (Bilag 1, 8; Bilag 2, 23; Interview 5, 12:34). Derudover nævnes et ønske om at få indflydelse på tilgængelighed bl.a. i form af oftere kontakt med rådgiver samt længere telefon- og åbningstider (Bilag 2, 13; Interview 5, 14:25). Andre taler ind i at få indflydelse på, hvad og hvordan der kommunikeres med forældrene. Flere forældre så f.eks. gerne, at de var bedre informeret om regler og rettigheder samt kommunens tilbud, inden et sagsforløb påbegyndes (Bilag 1, 8; Bilag 2, 14).

På baggrund af vores empiriske materiale har vi således identificeret tre forskellige kategorier, som vi har samlet under betegnelsen *hjælpeforanstaltninger*:

- (1) Overordnede linjer på familieområdet (kommunale strategier og udviklingsplaner)
- (2) Indsatser og tilbud (valg og varighed)
- (3) Rammerne for det sociale arbejde (arbejdsgange, tilgængelighed og kommunikation)

Brugere og forældre

I vores projekt har vi valgt at anvende bruger-begrebet. Brugere kan forstås som en samlebetegnelse for de mennesker (klienter, borgere, mv.), som er brugere af de offentlige serviceydelser og i kontakt med det sociale system (Andersen, Brok & Mathiasen 2007, 16). Men indlejret i brugerbegrebet foreligger også associationer til aktivitet frem for passivitet, deltagelse frem for udelukkelse. Derfor kan brugerbegrebet også betragtes som en form for empowerment-ambition, frem for en egentlig tilstand (Ibid.) Netop empowerment-ambitionen om at skabe processer, der indebærer “aktivitet” og “deltagelse” ser vi som sammenhængende med omdrejningspunktet for vores undersøgelse af ‘indflydelse’. Når vi desuden anvender betegnelsen ‘forældre’ forstår vi dem derfor ud fra denne brugerterminologi; de er brugere af de indsatser og tilbud, Kommune E’s Familieafdeling tilbyder, og ambitionen med projektet er at finde frem til, hvordan forældrene kan få indflydelse gennem aktivitet og deltagelse.

Opgavens opbygning

Opgaven er inddelt i 8 kapitler, hvoraf det første består af indledning, problemfelt og begrebsafklaring.

Opgavens 2. kapitel “Teoretiske Refleksioner” er inddelt i to hovedafsnit. I det første teoriafsnit definerer vi, hvad vi forstår, ved brugerindflydelse set ift. andre begreber som brugerinddragelse, brugerdeltagelse og brugerinvolvering. Herefter viser vi ved hjælp af bl.a. Sherry Arnsteins (1969) *deltagelsesstige*, hvordan indflydelse kan inddeles i forskellige trin. Til slut udvikler vi med henvisning til Maja L. Andersen, Lene I. Brandt og Lars Uggerhøj (2017) en indflydelsesstige, der kan bruges som et analyseredskab specifikt i vores analyse.

I det andet teoriafsnit “Empowerment”, viser vi først, hvordan vi definerer empowerment. Herefter forholder vi os til empowerment i socialt arbejde og empowerment i et kritisk perspektiv. I udforskningen af de teoretiske rødder inddrager vi centrale begreber fra Paulo Freires (1997) frigørende pædagogik, men også nyere teoriudvikling bl.a. John Andersen m.fl. (2003) og Lorraine M. Gutiérrez (1990). Vi inddrager desuden kort magtteori, som det præsenteres af Søren Christensen og Poul-Erik D. Jensen (2005).

Opgavens 3. kapitel “Forskningsdesign, videnskabsteori og metode” er som overskriften antyder inddelt i tre overordnede afsnit. Med hjælp fra Uggerhøj (2017) beskriver vi først vores placering ift. praksisforskning. I det andet afsnit præsenterer vi med udgangspunkt i Nils Gilje (2017), Søren Kristiansen (2017) og Søren Juul (2012) vores hermeneutiske videnskabsteoretiske ramme for projektet. Efter dette præsenterer vi i afsnittet “Hvor?” Kommune E, hvor vores undersøgelse finder sted, samt i afsnittet “Hvem?” de deltagere, der har taget del i undersøgelsen.

I det følgende afsnit “Hvordan?” præsenterer vi de metoder, vi har anvendt til at indsamle empiri. Her anvender vi Steinar Kvale og Svend Brinkmann (2015), Lene Tanggaard og Svend Brinkmann (2015) samt Bente Halkier (2015) ift. udvikling af interviewguide, afholdelse af interviews, samt overvejelser for procesmøde og databehandling. Vi anvender desuden Freire (1997) til at beskrive undersøgelsen af *meningsfulde tematikker*, samt Audrey Mullender og Dave Ward (1991) ift. konkrete overvejelser for afholdelsen af et procesmøde.

I opgavens 4. Kapitel “Forældrenes forslag til at opnå indflydelse” præsenteres datamaterialet og analysen påbegyndes. Her præsenterer vi de forslag, forældrene ønsker at opnå indflydelse gennem. Ved hjælp af den nyudviklede stige undersøger vi desuden, hvilke trin den indflydelse, forældrene ønsker, kan ligge på. Dermed svarer vi i dette kapitel på problemformuleringens første spørgsmål. Herefter sætter vi forældrenes ønsker i relation til begrebet brugerindflydelse og undersøger, hvad der kan være årsag til, at forældrenes ønsker til indflydelse ligger på de niveauer, de gør. Vi bruger i den forbindelse Christensen og Jensens (2005) begreb *bevidsthedskontrollerende magt* samt Skyttes (2017) beskrivelse af en socialpolitisk udvikling og udvikling i konkret socialt arbejde til at finde frem til *problemstillinger* forbundet med den måde, hvorpå forældrene ønsker indflydelse for opnåelse af brugerindflydelse. Herigennem besvarer vi en del af problemformuleringens andet spørgsmål.

I kapitel 5, “Forældrenes forslag i lyset af empowerment” går vi videre med besvarelsen af problemformuleringens andet spørgsmål og fokuserer på, hvilke *muligheder*, der kan være forbundet med den måde forældrene ønsker indflydelse på ift. opnåelse af brugerindflydelse. Her inddrages teoretiske overvejelser fra Freire (1997), Andersen m.fl. (2003) og Guitérrez (1990) ift. begreberne *individuel*, *horisontal* og *vertikal empowerment*. Herudover inddrages overvejelser ift. Christensen og Jensens (2005) begreb om *institutionel magt* og de problemstillinger dette kan medføre for forældrenes muligheder for opnåelse af brugerindflydelse. Vi trækker i den forbindelse på Freire (1997) ift. betydningen af *enhed* og Andersen m.fl. (2003) ift. betydningen af kontinuitet.

I opgavens 6. kapitel “Handledimensionen” tager vi afsæt i vores praksisforskningsdesign, hvor målet er at skabe viden, der er relevant for praksis, samt i den empowermentorienterede praksis, hvor handling er et centralt element. På den baggrund forsøger vi at komme dybere ift. de muligheder, der kan være forbundet med forældrenes ønsker til indflydelse ift. at opnå brugerindflydelse. Vi arbejder her videre med Freires (1997) begreb om enhed og introducerer Catharina J. Kristensen (2003) ift. begrebet *legitim perifer deltagelse*. Vi introducerer desuden Freires (1997) begreb *hængselstematik*. Til slut i dette kapitel vender vi tilbage til betydningen af den socialpolitiske og organisatoriske kontekst for forældrenes mulighed for at opnå brugerindflydelse gennem deres egne ønsker til indflydelse.

I opgavens 7. kapitel "Konklusion" samler vi op på de konklusioner, der er fremkommet i de forskellige analysekapitler, og vi konkluderer endeligt på problemformuleringens spørgsmål. Dette kapitel indeholder desuden en perspektivering ift. anvendeligheden af undersøgelsens resultater for andre familieafdelinger eller socialt arbejde mere generelt.

Kapitel 2: Teoretiske refleksioner

Brugerindflydelse

'Brugerindflydelse' er et begreb, de fleste aktører på det sociale felt har en forståelse for, men som ikke altid rummer samme betydningsmæssige indhold (Socialstyrelsen 2007, 13). Det er derfor vigtigt at afklare, hvordan vi definerer begrebet, og i den forbindelse har vi valgt at lade os inspirere af Sherry Arnstein (1969) og Socialstyrelsen (2007), herunder Ole Thomsen.

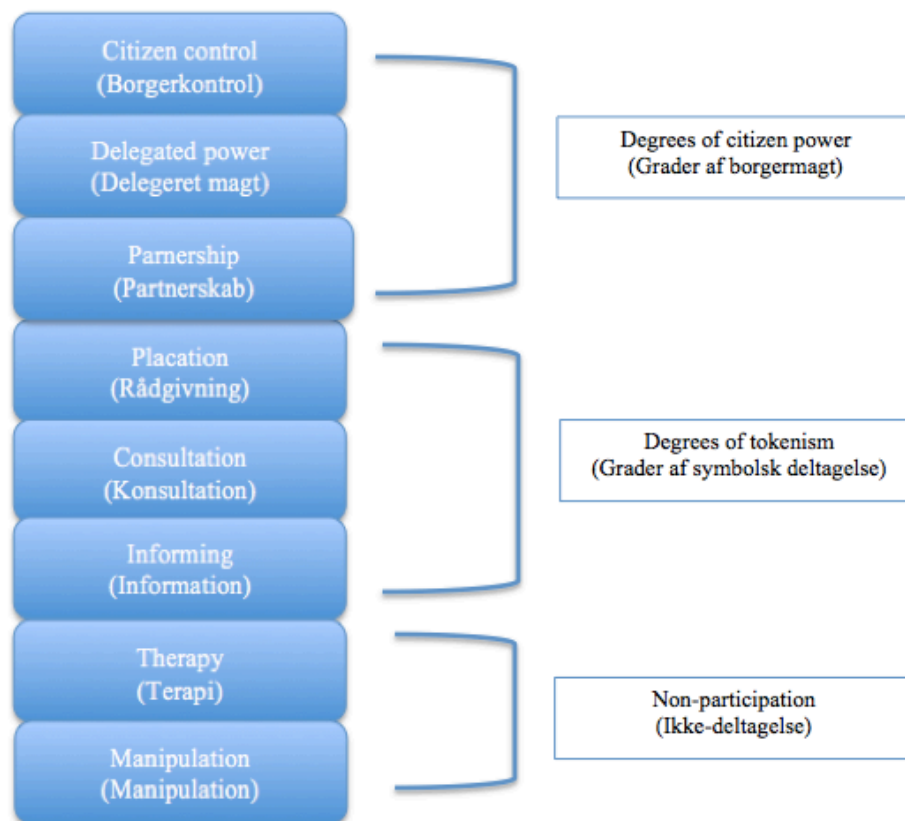
Starter vi hos Thomsen, anser han brugerindflydelse som en del af en større begrebspakke, hvor vi også finder ord som *deltagelse*, *involvering* og *styring*. Thomsen ser begreberne som nedslagspunkter på et kontinuum, der spænder fra lav grad af indflydelse til brugerens selvbestemmelse (Thomsen i Socialstyrelsen 2007, 13):

- *Brugerdeltagelse*: situationer, hvor brugerne modtager eller giver information.
- *Brugerinddragelse/brugerinvolvering*: situationer, hvor brugerne har mulighed for at ytre sig ift. eventuelle beslutninger.
- *Brugerindflydelse*: situationer, hvor brugerne har reel mulighed for at påvirke beslutninger, hvilket forudsætter, at brugerne indgår i dialog med beslutningstagerne og derigennem opnår mulighed for at indvirke på resultatet af dialogen.
- *Brugerstyring*: situationer, hvor brugeren har opnået fuld bestemmelsesret.

(Thomsen i Socialstyrelsen 2007, 14)

En lignende niveauopdelt forståelse kommer til udtryk hos Arnstein gennem hendes opstilling af "ladder of participation" eller *deltagelsesstigen*. Arnstein skelner dog ikke mellem de enkelte begreber inden for den ovenstående "begrebspakke," men opererer derimod

med grader af *deltagelse* (vores oversættelse af ”participation”) baseret på omfordeling af magt til fordel for ”*the have-not citizens*”. (Arnstein 1969, 216-217). Arnsteins stige består af 8 trin, som er gengivet i figur 1.



Figur 1 Gengivelse af Arnsteins deltagelsesstige, vores oversættelser (Kilde: Arnstein 1969, 217)

På stigens nederste trin finder vi hhv. *manipulation* og *terapi*, der som oftest har til hensigt at behandle eller uddanne brugerne (Arnstein 1969, 217). De næste trin består af *information*, *konsultation* og *formidling*, der angives som *tokenism* eller symbolsk deltagelse, idet brugerne her udelukkende har mulighed for at lytte eller blive spurgt til de beslutninger, magthaverne i sidste ende træffer (Ibid.). Stigens øverste trin betegner derimod deltagelsesformer karakteriseret ved stigende grader af indflydelse på beslutningsprocesser. På det sjette trin, *partnerskab*, har brugerne opnået mulighed for at indgå i forhandlinger og deltage i samarbejde med magthaverne om at træffe beslutninger. Og på de to øverste trin, *delegeret magt* og *borgerkontrol*, er brugerne blevet en aktiv og integreret del af beslutningstagerne. Med ‘delegeret magt’ kan brugerne opnå flertal i mandater ift. forskellige

beslutningsprocesser, og med 'borgerkontrol' har brugere opnået fuld kontrol eller fuld ledelsesmæssig styring over en given situation (Arnstein 1969, 217). I Arnsteins stige er indflydelse således relateret til de tre øverste trin, som er kendetegnet ved, at der forekommer en omfordeling af magt til brugerens fordel ift. beslutningsprocesser.

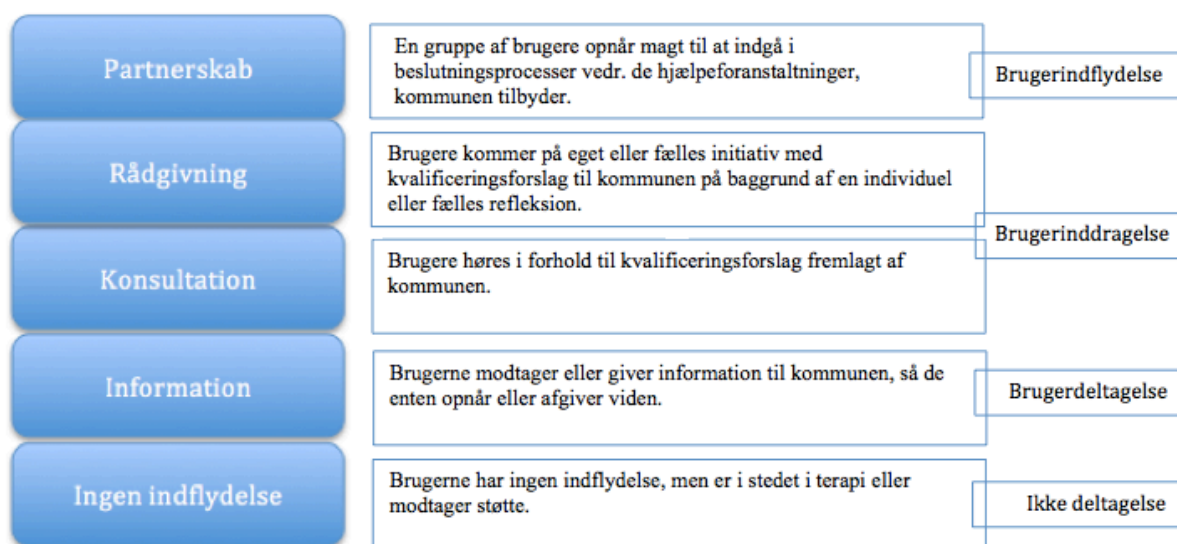
At Arnstein arbejder med en normativ konceptualisering af indflydelse, hvor der skelnes mellem reelle og irreelle former for deltagelse, og hvor borgerkontrol – fuld borgermagt – anskues som det bedst opnåelige trin, er flere steder blevet udsat for kritik. I dansk sammenhæng har Alexandra R. Jønsson m.fl. (2015) i deres arbejde med brugerinddragelse i det danske sundhedssystem kritiseret dette ensidige fokus på borgerkontrol for ikke at tage fagpersonales viden og ekspertise i betragtning. Jønsson m.fl. argumenterer for, at der kan medfølge alvorlige konsekvenser, hvis borgere egenrådigt kan træffe beslutninger uden indblanding fra det sundhedsfaglige personale (Jønsson m.fl. 2015, 7-8). På samme måde kan vi med vores undersøgelse stille spørgsmål ved om borgerkontrol er at efterstræbe eller i det hele taget kan muliggøres i en Familieafdeling, hvor familierne er tilknyttet, fordi der foreligger et behov for hjælp, som lovmæssigt er vurderet til at kræve kommunens professionelle, socialfaglige indblanding. Brugerindflydelse i dette projekt handler derfor ikke om, at brugeren tildeles den fulde magt eller fuld bestemmelsesret i kommunen, men om et samarbejde mellem professionelle og brugere, hvor begge parter har mulighed for at indvirke på resultatet af en given beslutning. Set i lyset af Arnsteins stige handler vores fokus på forældrenes "opnåelse af brugerindflydelse" ikke om opnåelse af delegeret magt eller borgerkontrol, men om et partnerskab med Kommune E.

Men idet vi *ikke* har fokus på indflydelse i egen sag, men derimod indflydelse relateret til Kommune E's sociale hjælpeforanstaltninger, der indvirker på alle forældre tilknyttet Familieafdelingen, så kan partnerskabet i vores tilfælde ikke være et individuelt partnerskab. Dette kan desuden relateres til en undersøgelse på daginstitutionsområdet i Sverige, hvor Victor Pestoff har argumenteret for, at hvis brugere skal opnå substantiel indflydelse, når det handler om indflydelse på kvalitet og udvikling af sociale services, kræver det en kollektiv organisering (Pestoff 2009, 214). Og ifølge Arnstein fungerer partnerskabet mest effektivt, hvis der eksisterer en organiseret *power-base*, som "magthaverne" skal stå til ansvar over for (Arnstein 1969, 221).

Det betyder, at brugerindflydelse i dette projekt er defineret ved, at forældre kollektivt indtræder i et partnerskab, hvormed der aktualiseres en omfordeling af magt, forstået på den måde, at forældrene opnår mulighed for indtage en aktiv rolle, at indgå i dialog med kommunens professionelle, herunder ledelsen, og tage del i de beslutningsprocesser, der kontinuerligt opstår i Familieafdelingen. På den måde ligger brugerindflydelse over deltagelses- og inddragelsespraksisser, hvor brugere ikke har beslutningskompetence, men derimod informeres, konsulteres eller udøver rådgivning.

En nyudviklet stige

På baggrund af vores operationalisering af brugerindflydelsesbegrebet har vi med inspiration fra Andersen, Brandt og Uggerhøj valgt at udvikle vores egen fortolkning af deltagelsesstigen med afsæt i den praksis, vi undersøger og samarbejder med (se figur 2). Omsætningen af stigen er – udover at underbygge vores forståelse af brugerindflydelsesbegrebet – også en måde, hvorpå vi søger at efterleve et afgørende princip for praksisforskningsprojekter; at de anvendte teoretiske modeller er tidssvarende og forståelige for alle parter, således at modellerne kan bidrage til konkret udvikling af det sociale arbejde (Andersen, Brandt og Uggerhøj 2017, 11).



Figur 2 Vores nyudviklede stige

Vores nyudviklede stige bevæger sig på 5 trin, hvor der går fra *partnerskab*, hvor brugerne har opnået brugerindflydelse og ned til *ingen indflydelse*, hvor brugernes indflydelse er

erstattet med terapeutisk hjælp eller støtte. Imellem disse to yder-trin har vi placeret *rådgivning*, *konsultation* og *information*. Informationstrinnet skal ses som udtryk for deltagelsespraksisser, hvor brugerne enten modtager eller giver information. Bevæger vi os op på konsultationstrinnet, går vi mod en begyndende dialog, idet konsultation skal forstås som situationer, hvor kommunen inviterer brugere ind for at høre deres mening ift. beslutninger om og indhold i kommunens hjælpeforanstaltninger. Næste trin, *rådgivning*, har brugerne indtaget en mere aktiv rolle, hvor de baseret på en individuel eller fælles refleksion ytrer sig ift. kommunens eksisterende hjælpeforanstaltninger på eget eller fælles initiativ. Fælles for alle trin *under* 'partnerskab' er, at der her ikke forekommer en omfordeling af magt. Kommunen bisidder fortsat beslutningskompetencen, og der er ikke tale om et direkte samarbejde med brugerne.

Men betyder det ikke, at vi blot opstiller et nyt 'bedste trin'? Vi er enige i, at der eksisterer noget problematisk ved at ét trin udgør det højest opnåelige eller "bedste", og vores hensigt er derfor ikke, at de underliggende trin skal opfattes som negative eller "dårlige". Tværtimod forstår vi tilstedeværelsen af flere af de underliggende trin som fundamentale for udviklingen af brugerindflydelse (som vi vil behandle i projektets kapitel 5). Men i og med vi fortsat operere med en forståelse af, at der i forbindelse med brugerindflydelse skal finde en omfordeling af magt sted, fastholder vi stigens hierarki. Vores nyudviklede stige er derfor et af de analytiske redskaber, vi anvender og henviser til i vores efterfølgende datapræsentationer og analyser.

Empowerment

I vores opgave tager vi analytisk udgangspunkt i solidarisk transformativ empowerment, som hører til det konfliktteoretiske perspektiv (Hutchinson & Oltedal 2006, 210), eller nærmere bestemt marxistisk konfliktteori (Ejrnæs & Monrad 2017, 64). Samfundsopfattelsen inden for dette perspektiv er præget af konflikt, ulighed og forandring. Konflikterne løses gennem kampe, der foregår mellem individer, grupper eller klasser (Hutchinson & Oltedal 2006, 187). Inden for denne tradition bygger forståelsen af forholdet mellem menneske/samfund således på et strukturdeterministisk menneskesyn, men hvor der samtidig er tilknyttet humanistiske perspektiver; mennesket opfattes både som offer og skaber af samfundet (Ibid., 228).

Empowerment-teori specifikt tager sit udgangspunkt i Paulo Freires værk ”De Undertryktes Pædagogik” udgivet i 1968 i Brasilien (Ibid., 205). Freire har på dette tidspunkt fokus på, at en stor del af befolkningen er undertrykt (Freire 1997, 16, 52, 155), og at en lille del har magten (Ibid., 16, 68, 109, 116). Undertrykkelsen skaber en dikotomi, altså et modsætningsforhold: undertrykker - undertrykt, og målet med en stor del af Freires arbejde, er at komme ud over modsætningsforholdet og skabe *enhed* igen (Ibid., 22, 153, 155).

Begreberne undertrykker og undertrykt, kan virke fremmedgørende i vores samfundsmæssige kontekst. Men idet projektet tager udgangspunkt i en kommunal afdeling og en brugergruppe, der skal opnå indflydelse, vi har alligevel at gøre med et ulige magtforhold. Magtforholdet mellem system og klient er der en forholdsvis lang dansk tradition for at sætte fokus på i socialt arbejde (eks. Jærvinen, Larsen & Mortensen 2005; Uggerhøj 2014; Høilund & Juul 2015). I vores projekt kommer dette ulige magtforhold til syne gennem på den ene side familieafdelingen som organisation, der skaber og iværksætter tilbud til udsatte familier, og på den anden side familierne, der modtager disse tilbud. Det er kommunen alene, der træffer beslutninger om de tilbud, der tilbydes. Hvis man kan tale om en dikotomi i projektet, vil det være mellem kommunen som beslutningstager og forældrene som tilbudsmottagere. Brugerindflydelse forstået som et partnerskab mellem Familieafdelingen og forældrene, hvor brugerne opnår magt til at indgå i beslutningsprocesser kan dermed ses som et udtryk for at nå udover dikotomien og opnå en tilnærmelse af enhed.

Freire beskriver videre, at processen, der skal føre til enhed og frigørelse fra undertrykkelse, er *dialogen* (Freire 1997, 62).

Dialog

”*Dialog er mødet mellem mennesker. Et møde, der formidles af verden således at disse mennesker kan navngive verden*” (Freire 1997, 63). Helt centralt i dialogen står *ordet*. Freire beskriver, at ordet rummer to dimensioner: refleksion og handling. (Ibid., 62). Freire taler i flere sammenhænge om ”sande ord”. Hans mening er ikke at opstille dette i en positivistisk betydning, som sand versus falsk. Når Freire bruger udtrykket ”sande ord” taler han om ord, der er blevet til i dialog mellem mennesker (ingen kan sige et sandt ord alene), samt ord, der indeholder refleksion og handling (Ibid.). Men dialogen kræver mere end ordet. Dialogen kræver også:

- Kærlighed til verden og til mennesker.
- Ydmyghed mellem mennesker
- Stærk tro på menneskers skabende og genskabende evner
- Håb
- Kritisk tænkning.

(Freire 1997, 62-68)

Ovenstående elementer er afgørende, beskriver Freire, for at dialogen ikke bruges som et listigt instrument til at sikre et menneske herredømmet over et andet (Freire 1997, 64). Særligt det sidste element, kritisk tænkning er afgørende for dialogen. Med kritisk tænkning, beskriver Freire en tænkning, der er optaget af solidaritet mellem mennesker og verden. Freire beskriver kritisk tænkning, som en tænkning, der opfatter virkeligheden som en proces eller som ændring frem for en statisk enhed (Ibid., 67). Kritisk tænkning står derfor også i modsætning til ”naiv” tænkning, hvor naiv tænkning beskrives som en tænkning, hvor historien definerer nutiden, og hvor nutiden anses som et ”rum” der hverken kan eller bør ændres (Ibid., 68). I vores projekt kommer dette fokus i centrum i vores betragtning af forældrenes udsagn. Vi vil senere vise i vores metode- og analyseafsnit, hvordan vi opfatter forældrenes udtalelser som øjebliksbilleder, der netop skaber rum til forandring og udvikling.

Operationalisering af dialogbegrebet

Dialogen er nok det mest centrale begreb i Freires begrebsapparat. Det virker på den ene side oplagt og ligetil at man skal elske sine medmennesker, tro på dem og være ydmyg i sin interaktion med dem. At der også er et mål om både at arbejde ud fra et håb, kritisk tænkning og refleksion lyder også oplagt, men hvad betyder det helt konkret for et projekt som vores? Hvordan viser vi de mennesker, vi arbejder sammen med, at vi tror på dem, og hvordan sikrer vi håb, kritisk tænkning og refleksion? I vores projekt har vi oversat dialog-begrebet til følgende udsagn: Vi arbejder med en overbevisning om, at alle kan bidrage til både refleksion og handling. Der er ingen, der er for svage til at komme med deres perspektiv, og deres perspektiv tæller. Vi forpligter os til at tage det, forældrene siger, alvorligt, men forpligter

os samtidigt til at dele viden, der kan skabe højere grad af bevidsthed for gruppens bedste. Hvordan vi mere konkret har gjort dette forholder vi os til i kapitel 3 – Hvordan?

Anti-dialog

Anti-dialog er ligeledes et centralt begreb i Freires begrebsapparat. Anti-dialog kan siges at være det modsatte af dialog, idet formålet her netop er at sikre et menneske herredømmet over et andet. Anti-dialogen indeholder fire strategier: Erobring, del og hersk, manipulation og kulturel invasion (Freire 1997, 116-146). Disse begreber bliver mindre relevante i vores projekt. Tilgængæld bliver en del af pointen med antidialogiske strategier relevant. Det er pointen om, at de undertrykte påvirkes af den kontekst, de befinder sig. Freire beskriver, hvordan det er magthaverne, der opstiller det mulighedsrum, hvori det er muligt for de undertrykte at se sig selv (Freire 1997, 17, 18 -19, 125, 47).

I Andersen m.fl. finder vi en mere moderne magtforståelse præget af Foucault, hvor det bredt er magtrelationer, som producerer virkeligheden, viden og sandhed (Andersen m.fl. 2003, 20). Hvad både Andersen m.fl. og Freire taler ind i, er at selve bevidstgørelsesprocessen, dvs. dét, vi er i stand til at indse, er indlejret i magtrelationer og præget af disse (Freire 1997, 18 - 19, 125; Andersen m.fl. 2003, 20).

Christensen og Jensen 2005 trækker som Andersen på et Foucaultsk magtperspektiv og opstiller fire magtdimensioner, hvor vi i analysen vil anvende to: *Bevidsthedskontrollerende magt* og *Institutionel magt*. Christensen og Jensen beskriver bevidsthedskontrollerende magt som en magtudøvelse, der kommer til udtryk gennem påvirkning af aktørers forestillinger om, hvad deres interesser er (Christensen & Jensen 2005, 16-17). Et eksempel på bevidsthedskontrollerende magt kan være den gældende socialpolitiske diskurs, som sætter grænser for, hvad det overhovedet er muligt at tænke og gøre (Gosh 2007, 324). Som ovenstående viser, minder denne magtforståelse om det Freire beskriver ift. at, det, vi er i stand til at indse, er indlejret i magtrelationer.

Ud over at den socialpolitiske diskurs, kan sætte grænser for, hvad det er muligt at tænke, sætter den sig også igennem i det, Christensen og Jensen kalder institutionel magt (Christensen & Jensen 2005, 17). Institutionel magt er magt, der over tid har sat spor i organisationer, så den organisatoriske opbygning underbygger den herskende diskurs (Ibid.).

Eksempler på institutionel magt kan være, at den gældende socialpolitiske diskurs har indflydelse på områder som indretning, tilbud og rutiner i en kommune (Ibid.). Dette er en magtforståelse Freire ikke har fokus på, men som vi alligevel inddrager, fordi det viser sig at have relevans for vores undersøgelse. Dette er også årsagen til vi tager udgangspunkt i Christensen og Jensen frem for Freire.

Enhed, bevidstgørelse og magt

Der er flere aspekter ved Freires frigørende pædagogik, der har betydning for vores projekt. Som vi skrev i det indledende afsnit til dette kapitel, er det for Freire afgørende at forandring skabes i *enhed*. Og enhed har i denne sammenhæng flere betydninger. Det skal bl.a. forstås som modsætningen til dikotomi, altså enhed modsat opdeling, men det skal også forstås i betydningen fællesskab. Enheden eller fællesskabet skal først og fremmest findes mellem de undertrykte som gruppe (Freire 1997, 156), og det kræver to bevidstgørelsesprocesser. Den ene bevidstgørelsesproces handler om, at de undertrykte må erkende sig selv som undertrykte enkeltpersoner. Processen indebærer at opdage sig selv som individ, samt at opdage en ny betydning af betegnelser som f.eks. verden, mennesker, kultur mv. (Ibid., 155).

Den anden proces er en bevidstgørelsesproces ift. klassebevidsthed. (Ibid.). Disse to bevidsthedsprocesser er videreudviklet i den senere teoriudvikling inden for empowerment som hhv. *individuel empowerment* og *horisontal empowerment*.

Lorraine Guitérrez (1990) definerer individuel empowerment ved hjælp af Banduras begreb self-efficacy: "*The ability to produce and regulate events in one's life.*" (Guitérrez 1990, 150) Individuel empowerment handler om, at den enkelte opnår indsigt eller færdigheder, der processuelt kan forandre en individuel afmagtsfølelse til en følelse af magt, eller "power" ift. at kunne påvirke sine livsomstændigheder (Ibid., 150).

Horisontal empowerment introduceres i dansk sammenhæng af Andersen m.fl., der beskriver at horisontal empowerment handler om, at en gruppe af mennesker på samme niveau/i samme gruppe (eks. udsatte forældre, arbejdsløse, mennesker med handicap osv.) gennem støtte og erfaringsudveksling gør hinanden stærkere og begynder at opfatte hinanden som alliancepartnere (Andersen m.fl. 2003, 16). Guitérrez taler også om en fælles proces, som hun kalder *developing group-consciousness*. Gruppebevidstheden indebærer, at individerne får en

opmærksomhed på, hvordan overordnede strukturer påvirker deres liv. Det indebærer, at de får en oplevelse af at dele skæbne, hvilket skaber grobund for at medlemmerne af gruppen kan fokusere deres energi på årsagen til deres fælles problem frem for at individualisere problemerne (Guitérrez 1990, 150).

Det sidste aspekt vi vil inddrage i dette afsnit, er begrebet *vertikal empowerment*. Andersen m.fl. beskriver vertikal empowerment som *styrkelse af aktørers magtposition opad i et overliggende magtniveau* (Andersen m.fl. 2003, 16). Vertikal empowerment handler om at opnå ”magt til”. På den måde kan vertikal empowerment ses som afgørende for udvikling mod brugerindflydelse, men de to begreber er ikke sammenfaldende. Hvor vi har defineret brugerindflydelse som magt til at *deltage* i beslutningsprocesser gennem partnerskab, kan vertikal empowerment også ses som magt til at *påvirke* beslutninger (Andersen & Fotel 2003, 97). På den måde kan vertikal empowerment komme til udtryk på andre indflydelsesniveauer end partnerskab.

Efter ovenstående gennemgang af solidarisk transformativ empowerment som teoretiske udgangspunkt, minder vi om, at empowerment i vores projekt, bruges som en slags linse, vi - ligesom med stigen - analyserer forældrenes udsagn igennem. Det betyder, at vi ikke kan sige, at der efter endt undersøgelse er igangsat empowerment-processer. Målet for vores projekt er nærmere at få et blik for, hvordan empowerment-processer kan igangsættes ud fra det, forældrene fortæller.

Empowerment og socialt arbejde

Socialt arbejde er karakteriseret ved at være et felt, der trækker på forskellige videnskabelige perspektiver, og empowerment anvendes det inden for flere af disse (Hutchinson & Oltedal 2006, 210). Begrebets store anvendelse kan skyldes, at empowerment er blevet et populært begreb, et hurra-ord, som ingen kan være uenige i. Skytte skriver, ”*Vanskeligheden med empowerment-begrebet i dag er, at alle går ind for det – men med meget forskellige opfattelser og hensigter*” (Skytte 2017, 38). I empowerment-litteraturen finder vi således også flere forskellige retninger, bl.a. *neoliberal empowerment* og *solidarisk transformativ empowerment* (Andersen m.fl. 2003, 19-20). Vi har allerede beskrevet solidarisk transformativ empowerment ovenfor, men idet neoliberal empowerment har været mest fremherskende de sidste ti år både i socialpolitiske strategier og i konkret socialt arbejde

(Skytte 2017, 39) vil vi kort beskrive, hvordan neoliberal empowerment adskiller sig fra transformativ empowerment. Andersen m.fl. skriver, at et kendetegn ved neoliberal empowerment er, at "*den eneste relevante enhed er "indvidet"*" (Andersen m.fl. 2003, 19). Neoliberal empowerment's fokus er på højere grad af selvstyring for individet og har baggrund i en politisk styringsrationalitet (Ibid.). I neoliberal empowerment er centrale begreber "vilje" og "evne" til at tage ansvar for eget liv (Skytte 2017, 38). Neoliberal empowerment kendetegnes desuden ved, at der ikke stilles spørgsmålstejn ved ulighedsskabende strukturer og mekanismer i samfundet. Der er altså ikke et fokus på, at individerne skal opnå højere grad af magt ift. at kunne påvirke disse strukturer og mekanismer som en del af empowermentprocessen (Skytte 2017, 39). Empowerment forstået på denne måde er brugt som socialpolitisk strategi ift. privatisering af offentlige services og tilbagerulning af kollektive velfærdsordninger (Andersen m.fl. 2003, 17) og konkret i socialt arbejde ift. et fokus på en kontraktlig relation mellem bruger og professionel, hvor formålet først og fremmest er ansvarliggørelse, samt at fremme brugernes evne til at løse egne sociale problemer (Skytte 2017, 39). Vi vil i analysen komme nærmere ind på, hvordan netop denne kontekst og måde at arbejde på har betydning for vores undersøgelse.

Når vi har valgt solidarisk transformativ empowerment frem for neoliberal empowerment, som vores analyseredskab, skyldes det, at her vi fokus på, at *en gruppe af mennesker* opnår indflydelse *udover* egen sag. Vi bevæger os derfor udover, at den eneste relevante enhed er individet. Vi har desuden et mål om at finde frem til muligheder og problemstillinger for opnåelse af brugerindflydelse, hvilket vi har defineret som et partnerskab, hvor brugerne opnår magt til at indgå i beslutningsprocesser. Vi har således også et mål om at skabe bevidstgørelsen ift. ændring af strukturelle magtforhold, hvilket også ligger udover den neoliberale empowerment-forståelse (Andersen m.fl. 2003, 16).

Som ovenstående viser har solidarisk transformativ empowerment haft mindre gennemslagskraft i Danmark, særligt i de seneste år. Alligevel har det kritiske perspektiv i empowerment relevans for området. Andersen, Brok og Mathiasen skriver, hvordan denne empowermentforståelse har medført en begyndende afindividualisering af brugernes problemer, sat fokus på samfundsmæssige årsagssammenhænge, betydet en skærpet bevidsthed om statens kontrolfunktion samt om professionelle og brugeres forskellige interesser (Andersen, Brok & Mathiasen 2007, 42). I vores opgave ligger vi os således på

linje med denne udvikling, når vi sætter fokus på kollektiv bevidstgørelse og handling, samt ændring af strukturelle magtforhold.

I det følgende vil vi nærmere beskrive hvilket design, vi har valgt for opgaven, samt hvordan vi har arbejdet, og hvilken betydning vores teoretiske udgangspunkt har haft for både designvalg og metodevalg.

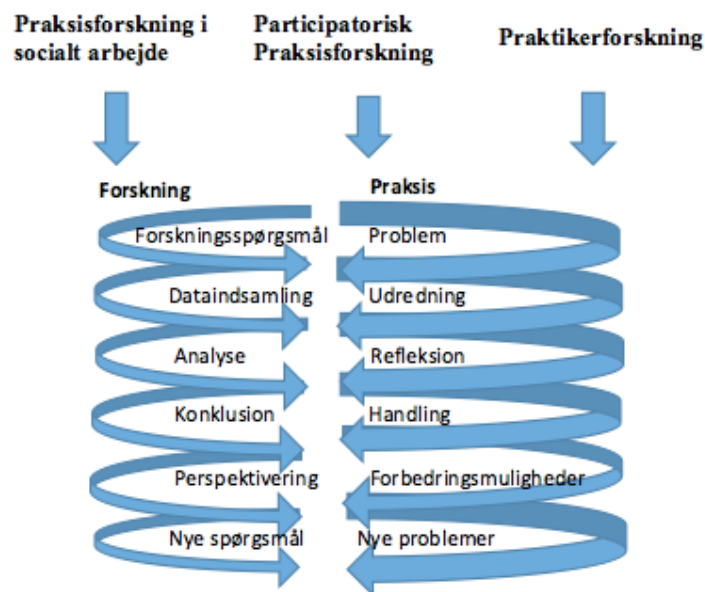
Kapitel 3: Forskningsdesign, videnskabsteori og metode

Som tidligere beskrevet udspringer vores projekt fra en specifik problemstilling knyttet til kommune E; hvordan kan brugernes indflydelse på det udsatte familieområde øges. En problemstilling, der forinden vores indtræden i felten, var blevet pålagt familieafdelingens interne konsulentgruppe at behandle. Det har derfor fra projektets begyndelse været centralt at tilrettelægge et forskningsdesign, med hvilket vi kunne udvikle viden med anvendelighed for praksis. Ikke at kravet har været at producere en drejebog for *best practice*, men at bidrage med brugbare perspektiver, der kan omsættes i og af praksis. På den baggrund foreslår vi i vores første møde med Kommune E at udføre et praksisforskningsprojekt, idet denne type forskning netop har til formål at generere brugbar viden for praksis, der kan styrke mulighederne for at udføre det sociale arbejdes opgaver (Uggerhøj 2017, 26). Der eksisterer dog ikke en entydig definition af 'praksisforskning'. Der er tale om forskellige positioner, der adskiller sig fra hinanden med hensyn til formål og forskningsproces (Ibid., 29). Vi vil derfor i det følgende diskutere vores positionering inden for rammerne af denne forskningsgren.

Praksisforskning i og sammen med Kommune E

Der kan bl.a. skelnes mellem tre former for praksisforskning; *praksisforskning i socialt arbejde*, *praktikerforskning* og *participatorisk praksisforskning* (Andersen, Brandt & Uggerhøj 2017, 6). I praksisforskning i socialt arbejde er forskningsspørgsmålene, forskningsdesignet, dataindsamlingen, analyserne og vidensformidlingen udarbejdet og udført af eksterne forskere. Denne position følger gængse forskningsprocesser, hvor der på baggrund af en given problemformulering foretages en undersøgelse, der leder frem til en bestemt konklusion og perspektivering (se figur 1). Her har forskningen til formål at producere viden, der er anvendelig for praksis, men aktører i praksis fungerer snarere som

informanter og/eller adgangsgivere til informanter, frem for at indtage rollen som partnere i vidensproduktionen (Uggerhøj 2017, 29). Omvendt fungerer praktikerne som de centrale vidensproducenter i praktikerforskningen. I denne position udføres forskningen i og af praksis, og den indgår som en del af det daglige arbejde (Ibid., 30-31). Praktikerforskning følger praksisprocesser, hvor udredninger, refleksioner, handlinger og forbedringsmuligheder foretages og udarbejdes på baggrund af et opstået problem (se figur 3).



Figur 3 Gengivelse af tre positioner inden for praksisforskning (Kilde: Uggerhøj 2017, 32)

Den participatoriske praksisforskning derimod placerer sig i midten af et kontinuum, der bevæger sig mellem de to øvrige positioner (Uggerhøj 2017, 31). Participatorisk praksisforskning kan på den måde forstås som en sammenkobling af hhv. forsknings- og praksisprocesser, hvor forskningsspørgsmål ikke kan udarbejdes uden at have forbindelse til aktuelle problemstillinger i praksis – det samme gælder for dataindsamling, analyser, konklusioner og perspektivering (Ibid.). Omvendt kan problemer i praksis ikke løses, hvis ikke de sættes i relation til forskningsspørgsmål, og handling kan ikke eksisterer uden relation til forskningens konklusioner (Ibid.). Med participatorisk praksisforskning er der således tale om et gensidigt, forpligtende partnerskab og samarbejde mellem forskere og praktikere, hvor praksis har direkte indflydelse på forskningen (Ibid., 30-31).

Et andet karakteristika ved partipatorisk praksisforskning er, at forskergruppen bærer det primære ansvar for forskningsprojektets videnskabelige standarder, mens praksis har hovedansvaret for den læringsproces, der følger med projektets kontinuerlige udvikling (Uggerhøj 2017, 30). Et fokus på læring skal medføre, at forskningen ikke stopper ved præsentation af resultaterne. Praksis skulle gerne efterfølgende handle på resultaterne og anvende dem til at kvalificere det sociale arbejde, de udfører (Andersen, Brandt & Uggerhøj 2017, 9, 14). Netop dette fordrede, at vi umiddelbart ønskede at foretage et partipatorisk praksisforskningsprojekt, da dette kunne være en måde, hvorpå vi selv kunne forsøge at praktisere de dialogiske principper; refleksion og handling. Vi ville gerne, at vores projekt blev designet således, at det både rummede en refleksiv praksis og en handlingsorienteret dimension.

Ift. den refleksive praksis ønskede vi gennem vores metodevalg at muliggøre, at forældre i interaktion med andre forældre kunne reflektere og igangsætte bevidstgørelsesprocesser om deres behov og muligheder for indflydelse, for på den baggrund at udvikle konkrete forslag til, hvorledes den ønskede indflydelse kunne realiseres. Det betød, at vi ville samle grupper af forældre til både et såkaldt proces- og planlægningsmøde og til en større workshop (der pga. Covid-19 blev digitaliseret). Disse metodiske tilgange vil vi behandle nærmere i vores efterfølgende metodeafsnit, men ift. den handlingsorienterede dimension ønskede vi ikke, at de refleksioner og forslag, metoderne affødte, skulle efterlades som rene ord, når vi efter specialet forlod praksis igen. Vi indgik derfor aftale med ledelsen om, at vi havde ansvaret for at nå frem til praksis-relevante resultater, mens de ville tage ansvaret for, at resultaterne anvendes i den efterfølgende kvalificering af det sociale arbejde i Familieafdelingen. Med andre ord vi ville have ansvaret for at igangsætte den refleksive praksis, mens den handlingsorienterede dimension blev en del af Familieafdelingens opgave.

Herudover indarbejdede vi i de forskellige interviewsituationer med ledelsen et mulighedsrum for dialog, hvori vi i fællesskab kunne drøfte projektets indhold og problemformulering samt de metoder, der måtte egne sig bedst til at frembringe viden af relevans for begge parter. Denne dialog medførte, at vi indgik aftale om løbende i fællesskab at drøfte vores delresultater og metodiske fremgangsmåde. Det betød bl.a., at den interne konsulentgruppe var inde over måden, hvorpå vi udarbejdede vores digitale workshop. Og

både konsulenter og afdelingsledere bidrog til udformningen af spørgsmål til vores efterfølgende interviews med to brugere, der ikke ønskede at deltage digitalt.

Til trods for at praksis på denne måde har været delagtiggjort i flere dataindsamlingsprocesser, har de ikke haft indflydelse på alle dele af den samlede undersøgelse, som den partipatoriske position ellers foreskriver (Andersen, Brandt & Uggerhøj 2017, 14). Praksis har ikke deltaget i selve dataindsamlingen; de har ikke udført interviews, deltaget i procesmøde eller ved den digitale workshop. Her har de i højere grad fungeret som adgangsgivere til informanter. Derudover har vi ikke involveret praktikkere i analysearbejdet eller udfærdigelsen af projektets konklusioner. I disse procesdele har vi snarere fuldt gængse forskningsprocesser, hvorfor vi ender med at udføre et praksisforskningsprojekt, der både trækker på elementer fra hhv. den partipatoriske position og praksisforskning i socialt arbejde.

Dette valg blev til dels truffet pga. nedlukningen i forbindelse med Covid-19, der af forskellige årsager satte begrænsninger for det tætte forskningsmæssige samarbejde. Dog skal det pointeres, at vi inden coronasituationen allerede havde mødt øvrige barrierer, der havde betydning herfor. F.eks. tidsmæssige og geografiske begrænsninger, men også vores såkaldte todelte samarbejdsfokus. Som en del af vores forsøg på at udføre et empowermentorienteret projekt ønskede vi også at lade brugerne indgå som relevante samarbejdspartnere i processen. Brugerperspektiverne har været vigtige i forsøget på ikke at yde handling for handlingens skyld eller at træffe beslutninger, som brugerne ikke har haft nogen indflydelse på. Derfor blev nogle af forskningsprocessens dele bl.a. drøftet med brugerne, og ikke med praktikerne. Dette vil udspecificeres nærmere, når vi senere vil præsentere vores metodiske tilgang. Vi vil dog først præsentere vores videnskabsteoretiske afsæt.

Videnskabsteori

Fordi vi først har fokus på brugernes *forståelser* af og *meninger* om, hvordan de gerne vil opnå indflydelse og dernæst udsætter disse forståelser for *fortolkninger*, har vi valgt hermeneutikken som den videnskabsteoretiske retning, vi orienterer os mod. Hermeneutikken udgør en videnskabelig tilgang, der gennem fortolkning søger dybere forståelse af, hvordan mennesker på baggrund af egne erfaringer, viden og perspektiver oplever og tilskriver mening til et eller flere bestemte fænomener (Kristiansen 2017, 154). Hermeneutikken

indbefatter således en epistemologi, der anser erkendelsen af den sociale verden som fortolkning, der aldrig har et facit, men altid er åben for diskussion (Juul 2012, 110). I et hermeneutisk udgangspunkt findes der ikke lovmæssigheder eller sandheder i og om den sociale verden (Ibid., 109). Den hermeneutiske ontologi, dvs. måden at anskue den menneskelige virkelighed, beror på, at mennesker er sat i verden med forforståelser, som er grundlæggende for den enkeltes forståelser og handlinger (Kristiansen 2017, 155).

Der findes dog forskellige grene inden for hermeneutikken. Vi har særligt ladet os inspirere af den filosofiske retning, hvor forskeren ikke skal forstås som en neutral observatør (Juul 2012, 122). Tværtimod forudsætter forskning, at forskeren bygger på en forforståelse, og at forskeren forud for enhver vurdering allerede har nedfældet en række domme (Gilje 2017, 135). Forforståelse og fordomme vil derfor altid være en indlejret del af mennesket og kan ses som en samlet helhed eller horisont (Ibid., 135-136). Horisontens grænser er dog i konstant bevægelse, idet vi bl.a. i mødet med andre mennesker opnår dybere forståelse for et givent fænomen – der sker en såkaldt *horisontsammensmeltning* (Kristiansen 2017, 158). Overordnet kan det siges, at opgaven for den hermeneutiske forsker er at eksplicite og anvende sin horisont aktivt. Dvs. at gøre sig sine forforståelser og fordomme bevidst, for derefter gennem vidensindsamling og fortolkning at bearbejde sin forforståelse, så der forekommer en sammensmeltning af forskerens og det studeredes fænomens horisont (Ibid., 158-159). Som led heri vil vi belyse udvalgte forhold af den forståelseshorisont, vi har mødt forskningsfeltet med.

Forforståelse og fordom

Vi var forinden det første møde med Kommune E blevet orienteret om, at kommunens interne konsulentafdeling havde fået til opgave at udvikle konkrete tiltag, der kunne medføre højere grad af indflydelse til brugerne på det udsatte familieområde. Forud for projektets begyndelse foretog vi derfor et litteraturstudie af teoretiske udlægninger og eksisterende forskning relateret til brugerindflydelses-begrebet. Forskningen introducerede os som nævnt for fænomenet *konsultationstræthed*, hvor brugernes erfaringer høres, mens kontrollen eller bestemmelsesretten forbliver hos servicesystemet (Beresford & Croft 2001, 296). Det betød, at vi inden projektets begyndelse havde en fordom om, at oprettelse af et brugerråd ikke nødvendigvis ville føre til højere grad af brugerindflydelse. I undervisningssammenhænge er

vi desuden blevet bekendt med, at brugerne trods et fokus på brugerindflydelse- og inddragelse i socialt arbejde, fortsat ikke føler, der er sket markante forbedringer de seneste 20 år ift. samarbejde, inddragelse og partnerskab (Andersen 2015, 20-21). I den forbindelse er vi også blevet præsenteret for *tokenism* (symbolsk deltagelse) og Arnsteins gradinddelte definition af indflydelsesbegrebet (Arnstein 1969, 216-217). Vi har på den baggrund haft en forforståelse af brugerindflydelse som et positivt ladet begreb, som er efterstræbellesværdigt og noget, brugerne gerne vil opnå.

I relation hertil dukkede ønsket om at anvende empowerment som både teoretisk fundament og metodisk inspiration op. Empowerment som teori og metode har været en gennemgående tematik i løbet af vores studietid og tidligere projektarbejder. Og netop pga. tidligere erfaringer med teorien, kæder vi det hurtigt sammen med brugerindflydelse.

Den sammenlagte viden kan således ses som en del af vores *ontologiske forforståelse* (Gilje 2017, 155) eller forståelseshorisont, som vi har taget med os i felten og anvendt aktivt. F.eks. fungerede vores viden som en slags rettesnor i udformningen af vores interviewguides forud for vores første møder med ledelsen af Kommune E (se bilag 5-7). Dog skal det pointeres, at vores møde med Kommune E, ikke var vores allerførste. Vi har for et års tid tilbage gennemført en større undersøgelse i selv samme afdeling, men dengang med fokus på frontmedarbejdernes forståelser af empowermentbegrebet set i sammenhæng med de grundlæggende antagelser, der kan siges at eksistere i organisationens kulturelle mønstre (Berg & Brouer 2019). Her fandt vi et gennemgående fokus på ansvarliggørelse af både den enkelte og vedkommendes netværk, og vi har derfor forud for projektets begyndelse haft en allerede etableret forforståelse af det organisatoriske felt, vi bevæger os inden for. Men vi har ikke tidligere været i kontakt med afdelingens brugere. Vores forforståelser og fordomme har derfor været begrænset ift. lokale brugerperspektiver på fænomenet 'brugerindflydelse' i relation til Kommune E. Efter mødet med brugerne har vi opnået nye forståelser for, hvordan de kunne tænke sig indflydelse – og ved at se brugernes forslag i lyset af forskellige teoretiske fortolkningsrammer, har vi endvidere udvidet vores forståelseshorisont.

Vores forforståelser og fordomme samt nyopståede forforståelser er derfor noget, vi har været bevidste om i løbet af undersøgelsen – både i dataindsamlings- og behandlingsprocesserne. I opgaven vil vi løbende forholde os til de empiriske betragtninger, som understøtter eller modsiger disse fordomme og forforståelse.

Den hermeneutiske spiral

Med figur 4 har vi med inspiration fra Tom Butler (1997) og Mie Mar Andersen (2014) søgt at illustrere vores undersøgelsesproces gennem en hermeneutisk spiral (Kristiansen 2017, 163-167). Figuren afspejler, hvordan vi i mødet med fænomenet 'brugerindflydelse' har opnået en gradvis dybere forståelse via en cirkulær bevægelse mellem enkeltdele og helhed (fænomenets horisont) sat i relation til vores egen forståelseshorisont.

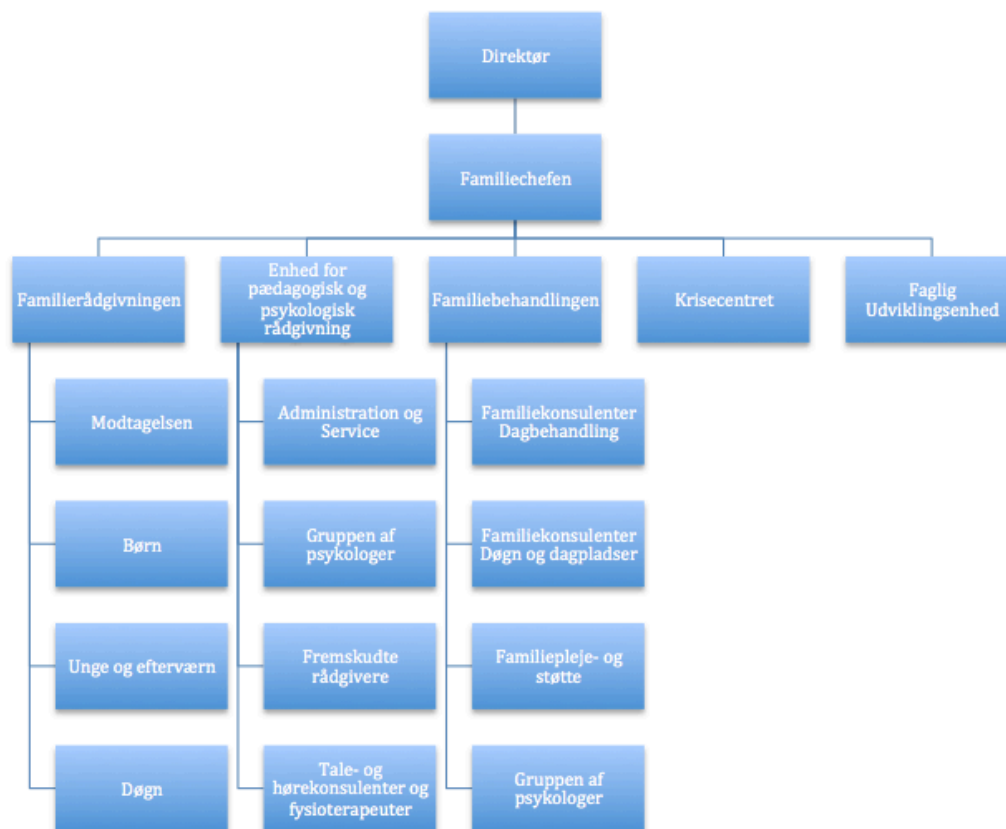


Figur 4 Vores hermeneutiske spiral

Efter at have klargjort vores hermeneutiske udgangspunkt vil vi i det følgende udfolde vores forskningsdesign og –strategi ved at tage udgangspunkt i spørgsmålene: Hvor? Hvem? Og hvordan?

Hvor?

Vores undersøgelse er foretaget i en familieafdeling under Familie- og Socialforvaltningen i en mellemstor kommune. Familieafdelingen består af 5 forskellige enheder; Familierådgivningen, Enhed for pædagogisk og psykologisk rådgivning (PPR), Familiebehandlingen, Krisecentret og Faglig Udvikling. Afdelingen ledes af Familiechefen, og over familiechefen sidder direktøren for Familie- og Skoleforvaltning (se figur 5). De fem enheder beskæftiger sig med hhv. myndigheds-, udfører- og konsulentopgaver. Medarbejdere i Familierådgivningen varetager vurderings- og udredningsopgaver, mens medarbejdere i Krisecentret og afdelinger i hhv. PPR og Familiebehandlingen beslutter og udfører den konkrete indsats, en familie modtager. Indgangen for brugerne er hovedsageligt igennem Familierådgivningen, som kan visitere til de øvrige enheder med undtagelse af Krisecentret og Faglig Udvikling. Faglig Udvikling adskiller sig fra de øvrige fire enheder ved ikke at have direkte borgerkontakt. Enheden fungerer derimod som intern konsulentafdeling, der står for den tværfaglige udvikling på tværs af Familieafdelingen.



Figur 5 Organisationsdiagram over Familieafdelingen i Kommune E

Hvem?

Som en del af vores praksisforskningsprojekt igangsatte vi vores undersøgelse med et opstartsmøde med Familieafdelingens udviklingskonsulenter og udførte tre interviews med hhv. direktøren af Familieforvaltningen, Chefen for Familieafdelingen, en afdelingsleder og socialfaglig koordinator under Familierådgivningen. Dette med henblik på projektilrettelæggelse, ansvarsfordeling og samarbejdsaftale. Men de egentlige centrale aktører ift. besvarelse af vores forskningsspørgsmål er brugerne, nærmere specifikt forældre, som pga. deres børn har en tilknytning til Familieafdelingen. Det betyder først og fremmest, at de forældre, vi har været i kontakt med, har et barn, der trænger til særlig støtte jf. Servicelovens §50 (Retsinformation.dk, u.å.). Enkelte af dem har også været tilknyttet Modtagelsesenheden med henvisning efter Servicelovens §11, som omhandler råd og vejledning ift. problemer i familien eller hos barnet/den unge (Ibid.). Flere forældre har udover kontakten til Familierådgivningen også kontakt til en eller flere af Familieafdelingens øvrige enheder (Familiebehandlingen, PPR og Krisecentret).

I det følgende vil vi foretage en præsentation af de forældre, der har deltaget i vores undersøgelse. Forældrene er alle selekteret og kontaktet af egen socialrådgiver forud for kontakten med os. På den måde er vores adgang til forældrene foregået gennem *gatekeepers* (Monrad 2018, 133), og vi vil derfor i præsentationen løbende forholde os til de forskellige udvælgelsesprocesser. Desuden har vi, som vi vil belyse i afsnittet ”Hvordan?” haft kontakt til forældrene gennem tre forskellige metoder; procesmøde, workshop og interviews. Ikke alle forældre har deltaget i alle dele af undersøgelsen, hvorfor vi har valgt at inddele præsentationen efter, hvilken metodisk fremgangsmåde, der er tale om.

Forældre til procesmødet

Under interviewet med afdelingslederen for Unge og Efterværn indgik vi aftale om, at hun på baggrund af en fremsendt projektbeskrivelse fra os ville sørge for, at socialrådgiverne i hendes enhed fandt 6-8 forældre, der ville deltage i vores proces- og planlægningsmøde. Vi endte med 7, men en meldte fra pga. sygdom, og en anden udeblev. Alle 5 forældre, der deltog, har børn i aldersgruppen 13-18 og er tilknyttet Familieafdelingen pga. forskellige problemstillinger. Flere havde eller havde haft tilknytning til andre afdelinger end Unge og Efterværn, herunder Familiebehandlingen og Krisecentret. Disse 5 forældre er i vores projekt præsenteret under anonymiserede fornavne.

Forældre til workshoppen

I første omgang ønskede vi at afholde en workshop for alle 1200 familier tilknyttet Familieafdelingen. En af konsulenterne fortæller os i den forbindelse om sit kendskab til andre kommunale borgerprojekter, hvor deltagelsesprocenten har ligget på 1-10 procent. Vi var derfor forberedte på, at mellem 12 og 120 forældre kunne møde op. Det kunne risikere at blive ressourcekrævende ift. forplejning og lokaleleje, men både direktør, familiechef og udviklingskonsulenter bakkede op om idéen. Desværre viste det sig, da vi skulle sende invitationen ud, at der ikke var mulighed i systemet for at fremsende en fælles sikkermail til alle forældre, hvilket betød at det ville kræve store ressourcer, hvis alle rådgivere manuelt skulle fremsende mails til alle forældre. Sammen med udviklingskonsulenterne besluttede vi derfor at ændre fremgangsmåde. Rådgiverne skulle i stedet kontakte 5-6 forældre fra hhv. Modtagelse, Børn og Anbringelse. Ung og Efterværn var allerede repræsenteret, idet alle forældre på procesmødet havde indviet i også at deltage i workshoppen.

Idet udvælgelsen ikke kunne styres af forældrenes interesse, besluttede vi at opstille nogle kriterier, rådgiverne skulle læne sig op af. Kriterierne tog i første omgang afsæt i vores afholdte procesmøde, hvor deltagerne flere gange udtrykte bekymring for, at de tiltag, der blev diskuteret, var forbeholdt de ressourcestærke (forældrenes eget ordvalg). Deltagerne på workshoppen skulle derfor gerne både bestå af hhv. ressourcestærke og ressourcevage forældre for at sikre, at de anbefalinger, vi skulle viderebringe til Kommune E, blev forstået som meningsfulde for begge grupper. Til at opstille disse to udvælgelseskriterier hentede vi, som Merete Monrad anbefaler det, inspiration fra vores socialfaglige viden (Monrad 2018, 128). Med udgangspunkt i Cecilie K. og Tommy Moesby-Jensens (2019) arbejde med netop denne kategoriske distinktion opstillede vi følgende kendetegn for de to grupper

Ressourcestærke forældre:

- Ikke økonomisk belastede
- Stiller mange krav, fordi de kender deres rettigheder
- Kan påtage sig koordinerede arbejde ift. forskellige instanser (retter selv henvendelse til skole, PPR eller lign.)

Ressourcevage forældre:

- Psykosociale problemstillinger
- Trængt økonomi
- Svært ved at gebærde sig i systemet

(Moesby-Jensen & Moesby-Jensen 2019, 157-166)

Ovenstående kategorier skal ikke ses som lukkede. I vores korrespondance med rådgiverne, har vi givet udtryk for, at de skal ses som guidelines. Det er i den forbindelse vigtigt for os at gøre opmærksom på, at vi er klar over, at brugen af kategorier, særligt en negativ kategori som "ressourcevag" kan være problematisk i et empowermentorienteret projekt. Mullender og Ward angiver netop afstandtagen fra negative "labels" som en del af princip nr. 1 i empowermentrelaterede praksisser (Mullender & Ward 1991, 30). Vi ønskede derfor ikke, at disse kategorier skulle anvendes aktivt på workshoppen. Vi havde ikke interesse i at vide,

hvem, der var kategoriseret som hvad, eftersom vi gennem vores egen operationalisering af dialogbegrebet, netop fokuserer på, at alle kan bidrage. Kategoriseringen var udelukkende et forsøg på at sikre, at forældre med forskellige problemstillinger og ressourcer blev inviteret til workshoppen og fik mulighed for at deltage i dialogen. I alt takkede 21 forældre ligeligt fordelt fra alle fire afdelinger ja til at deltage i workshoppen.

Dog endte vi med at afholde workshoppen digitalt pga. Covid-19, og det betød, at blot 7 ud af de 21 forældre ønskede at deltage. De syv forældre repræsenterede dog fortsat alle fire afdelinger, men vi ved ikke med sikkerhed, om de repræsenterede både de ressourcestærke og de ressourcevage. Vi kan kun konstatere, at de problemstillinger, de præsenterede for os på workshoppen, spændte over forskellige og ofte komplicerede problemer. Nogle havde været i systemet længe og havde kendskab til flere af Familieafdelingens foranstaltninger. Andre var tilknyttet Modtagelsen, og havde derfor begrænset kendskab til de tilbud, der lå ud over familierådgivning.

Forældre til interview

Kun en ud af de fem procesmøde-deltagere fra Unge og Efterværn-afdelingen ønskede at deltage i den digitale workshop. Vi tilbød derfor at afholde enkeltinterviews med de resterende fire, hvoraf to takkede ja til tilbuddet.

Gennem denne undersøgelse har vi derfor haft kontakt til 12 forældre. Det svarer til ca. 1 procent af de familier, der er tilknyttet Familieafdelingen. Af disse har tre forældre deltaget i to processer. Ingen har deltaget i alle tre.

Hvad med børnene?

Oprindeligt var det en del af problemformuleringen også at undersøge børnenes/de unges perspektiv, netop fordi børnene er dem, der er centrum for Familieafdelingens hjælpeforanstaltninger. Som beskrevet i indledningen til dette afsnit er det Servicelovens bestemmelser for børn og unge, der er styrende for Familieafdelingens ydelser. Det er *deres* behov for særlig støtte, det handler om. Børnenes perspektiv er endvidere afgørende, fordi det ikke nødvendigvis er lig forældrenes. Vores mål var derfor også til at begynde med at få kontakt til 6-8 større børn eller unge. Men på trods af at både vi og den interne konsulentgruppe kontaktede lederne af de respektive afdelinger af flere omgange, vendte kun

en enkelt fremskudt rådgiver tilbage med en dreng, der muligvis kunne have lyst til at deltage. Vi indså derfor, at vi måtte skrive børnene ud af dette projekt. Men der er ingen tvivl om, at deres perspektiv bør høres og indgå i senere planer for iværksættelse af initiativer for brugerindflydelse i Familieafdelingen.

Hvad med de professionelle?

I projektet har vi ikke haft fokus på rådgivere eller familiebehandlere, selv om disse i kraft af deres kontakt til målgruppen også kunne have bidraget med relevante perspektiver. For os har det handlet om at starte hos brugerne, at tage udgangspunkt i deres perspektiver og gå i dybden med de forslag, hvorigennem de oplever at kunne opnå indflydelse. Det betyder, at vi udelukkende fokusere på brugernes ønsker, der oftest er baseret på fortællinger, hvor de har haft opfattelsen af *ikke* at have indflydelse. Idet vi ikke har haft kontakt til rådgivere og familiebehandlere, får vi kun den ene side af denne fortælling. Dog forholder vi os ikke til *selve* fortællingen – vi forholder os udelukkende til forældrenes forslag til, hvordan de forestiller sig at kunne opnå den indflydelse, de giver udtryk for at have manglet.

Hvordan?

Vi vil i det følgende præsentere vores forskellige metodiske tilgange, herunder indsamlings- og behandlingsteknikker, samt de metodiske overvejelser, vi har drøftet undervejs. Som en del af vores metodiske arbejde har vi startet undersøgelsesprocessen med et litteraturstudie.

Litteraturstudie

Vores litteraturstudie (se også bilag 4) er baseret på en række søgeord, som vi udvalgte i undersøgelsens begyndelse ved at opstille en foreløbig problemformulering. Af den identificerede vi med inspiration fra Sophie Danneris og Merete Monrad nogle overordnede temaer ud fra inklusionskriterier som kontekst, målgruppe og mål for projektet (Danneris & Monrad 2018, 69). Det resulterede i søgeordene: 'socialt arbejde' (kontekst), 'udsatte familier' (målgruppe), 'repræsentation' og 'brugerindflydelse' (mål). Gruppen af søgeord blev dog tidligt i processen også udvidet med 'empowerment', da empowermentprocesser – som beskrevet i indledningen – i repræsentations- og indflydelseslitteraturen flere steder nævnes som en måde at opnå brugerindflydelse på (Beresford & Croft 2001, 308; Andersen, Brok & Mathiasen 2007, 22). Efter at have udvalgt vores nøglebegreber, opstillede vi både

danske og engelske synonymer for ordene, og disse kom tilsammen til at udgøre udgangspunktet for vores forskellige søgestrengene (se figur 6).

AND				
OR	(a) Facet	(b) Facet	(c) Facet	(d) Facet
	(bruger) Indflydelse Inddragelse Deltagelse Involvering (user) Influence Participation Involvement	Empower* Myndiggør* Mægtiggør*	Familieområdet Udsatte familier Child care Family work Social work with families Socialt arbejde Familier	

Figur 6 Eksempler på søgeord (Kilde: Bilag 4)

I sammensætningen af søgestrengene har vi desuden anvendt en række værktøjer til at udvide og indsnævre søgningen. Vi har gjort brug af trunkeringstegnet * til at søge på ord uanset bøjning eller endelse, samt de booleske operatorer 'AND' og 'OR' til hhv. at kombinere flere begreber og kombinere nøgleord inden for det samme begreb (Danneris & Monrad 2018, 70). For at give et par eksempler:

Søgning 2	Bibliotek.dk	(Empowerment OR Myndiggørelse OR Mægtiggørelse) AND (Indflydelse OR Deltagelse OR Inddragelse OR Involvering)	95 resultater (6 relevante)
Søgning 3	Bibliotek.dk	(Empowerment OR Myndiggørelse OR mægtiggørelse) AND (Familier)	71 resultater (5 relevante)

Figur 7 Eksempler på søgninger (Kilde: Bilag 4)

Efter valg af nøgleord og søge-værktøjer udførte vi databasesøgninger i Primo, Bibliotek.dk, VIVE, Socialstyrelsen og Scopus (se bilag 4). Databasesøgningen kombinerede vi med *kædesøgning*, hvor vi gennem referencelistetjek i forskellige relevante forskningsundersøgelser, tidsskriftsartikler og teoribøger undersøgte nyt, potentielt relevant litteratur (Danneris & Monrad 2018, 65). Denne søgeproces er eksemplificeret i figur 8.



Figur 8 Illustration af kombineret søgestrategi

Litteraturstudierne er dog foregået af flere omgange i løbet af undersøgelsesperioden. Vi har bl.a. i forbindelse med omlægningen af workshopen til en digital platform benyttet samme fremgangsmåde til at fremsøge erfaringer med brugen af digitale medier i projekter med en udsat informantgruppe.

Dog har vores litteratursøgninger efter d. 12. marts (ifm. nedlukningen af Danmark) været begrænset til online litteratur. Vi har derfor i vores søgninger været nødt til at frasortere muligt relevant litteratur, hvis det drejede sig om fysiske bøger og artikler, der kun kan hentes ned ved tilstedeværelse på Aalborg Universitet. Som eksempler kan nævnes Lee Staples (1990) artikel "Powerfull Ideas about Empowerment", Poul-Erik D. Jensen og Søren

Christensens (2005) bog ”Kontrol i det stille – om magt og deltagelse” og Annette Grønnings (2018) bog ”Digitale Samtaler” (se flere titler i bilag 4).

I de følgende tre afsnit vil vi behandle undersøgelsesmetoderne for vores empiriindsamling. Som tidligere nævnt har empowerment været udgangspunktet for vores metodiske greb. Det betyder, at vores metodeafsnit også behandler dét at udføre en empowermentinspireret undersøgelse, hvor vi både trækker på den forskningsmetode, Freire (1997) præsenterer os for, samt empowermentorienterede metoder i socialt arbejde.

En undersøgelse af meningsfulde tematikker

Idet vi i vores første del af undersøgelsen har haft fokus på, hvordan forældrene gerne vil have indflydelse på Kommune E's hjælpeforanstaltninger, har vi ladet os inspirere af Freires undersøgelsesmetode til at afsøge *meningsfulde tematikker* blandt ”folket” (Freire 1997, 78-79, 83). Tematikken skal forstås som undersøgelsesgenstanden, mens det meningsfulde knytter sig til folkets udtrykte meninger og følelser relateret til denne (Ibid., 83, 89). Det meningsfulde skal derfor ikke forstås som noget statisk; de er kontekstuelle øjebliksbilleder, der opstår hele tiden i takt med, at mennesket i mødet med andre mennesker udvider sin erkendelse af den virkelighed, vedkommende er en del af (Ibid., 83-84). Vores mål var derfor at samle forældrene, så de i mødet med andre gennem dialog kunne finde frem til konkrete (meningsfulde) forslag til, hvordan de som gruppe gerne ville opnå indflydelse. Idet vi har haft fokus på interaktioner i gruppesituationer, og hvordan forældrene intersubjektivt tilskriver mening til fænomenet ’indflydelse’ kan det lede tankerne hen på en interaktionistisk-inspireret undersøgelse (Hutchinson & Olteal 2006, 89, 102-104). Men i vores tilfælde har vi ikke haft fokus på rollefordelinger og situationsdefinitioner, men derimod på fælles bevidstgørelsesprocesser.

Studiet af meningsfulde tematikker et dog omfattende arbejde bl.a. bestående af gentagne feltstudier, en stor gruppe af brugere, enkeltinterviews, gruppemøder, vurderings- og refleksionsmøder (Freire 1997, 87-95). I et speciale har vi ikke kunnet honorere alle disse krav, men vi har ladet os inspirere af udgangspunktet for undersøgelsesmetoden; at finde frem til det, der er meningsfuldt for brugerne for derefter at sætte det ind i en fortolkende analyseramme (Ibid., 97-98).

Det betyder, at vi i vores metodologiske og analysestrategiske fremgangsmåde har vekslet mellem *induktive* og *deduktive* fremgangsmåder, idet vi både har ladet vores analyser tage afsæt i empiriske mønstre, men også på forhånd udvalgt teori og begreber (Olesen & Monrad 2018, 18-19). Vi har i vores første møde med forældrene gået åbent til værks ved at have fokus på: Har forældrene overhovedet behov for indflydelse? I så fald hvad ønsker de indflydelse på? Og hvordan oplever de, at denne indflydelse kan opnås på en meningsfuld måde? Samtidig har vi inden vores møde med forældrene udvalgt empowerment- og indflydelsesteorien som styrende for vores analyser.

I møderne med forældrene har vores operationalisering af dialogbegrebet spillet en central rolle. Vi har arbejdet med en overbevisning om, at alle kan bidrage med ligeværdige perspektiver, og vi har været forpligtet til at tage det, forældrene siger, alvorligt, men også til at dele viden, der kan skabe højere grad af bevidsthed for gruppen. Det har resulteret i, at vi generelt i forbindelse med dataindsamlingen har indtrådt i en forholdsvis *aktiv forskerrolle* (Monrad 2018, 121), som vi løbende vil forholde os til i præsentationen af vores forskellige metoder.

Procesmødet

I forskningsmetoden af meningsfulde temaer anbefales det, at der efterlyses en gruppe af frivillige hjælpere, der samtidig er en del af ”folket” (Freire 1997, 88). Derfor samlede vi en mindre gruppe forældre til et procesmøde, så de kunne fungere som medarrangører af den store workshop og samtidig følge undersøgelsen tæt.

Under procesmødet var vi endnu ikke klar over, at workshoppen ville blive aflyst, og målet var derfor ikke, at de enkelte udsagn og mødeinteraktioner skulle anvendes til intensiv analyse. Målet var at igangsætte begyndende refleksion og gruppebevidstgørelse hos denne gruppe, som skulle indgå som supplement til den viden, vi senere ville få på workshoppen. Alligevel endte procesmødet med at få en større betydning for vores samlede datamateriale, idet dette møde er det eneste sted, hvor vi både fik adgang til viden om interaktionsformer (begyndende bevidstgørelsesprocesser) samt forældrenes meningsdannelser om indflydelsesbegrebet i gruppesammenhænge. Den viden, vi fik med fra mødet, kan derfor sammenlignes med fokusgruppedata, hvor det handler om at opnå indsigt i sociale gruppers fortolkninger, interaktioner og normer (Halkier 2015, 139). Men som det ellers ofte gør sig

gældende med interviewformer ønskede vi ikke at optage samtalerne under procesmødet. I stedet tog vi omfattende, deskriptive og konkrete observationsnoter undervejs, som vi dagen efter sammenskrev til en detaljeret beskrivelse af mødet (Bilag 1). Vi anvender i analysen udsagn og situationsbeskriver fra dette bilag. Det vi præsenterer, er derfor vores umiddelbare fortolkning som i analysen tillægges endnu et fortolkningslag. Det, der direkte citeres fra procesmødet, er citater, vi har skrevet ned undervejs i mødet. Vi tillægger i feltnoten mening til forældrenes udtryk, eks. når vi skriver, at "*alle er enige*" (Bilag 1, 12). Det er en tolkning, vi når frem til på baggrund af, at de nikker og siger "uhm." Vi tillægger til gengæld ikke mening til de ord, de bruger. Hvis der står: "*Det er frustrerende, når man har fået mærkatet ressourcestærke forældre...*" (Bilag 1, 7), er det forældrenes ordvalg, vi gengiver.

Forud for procesmødet lod vi os inspirere af nogle af de anbefalinger, der præsenteres af Mullender og Ward for *selvstyret gruppearbejde*, en empowermentbaseret metode i socialt arbejde (Mullender & Ward 1991, 95, 96, 162). Det betød, at vi bl.a. havde nøje overvejelser ift. tilgængelighed, herunder tidspunkt og fysiske rammer, og mødets placering på "neutral grund" (Ibid., 67-71). På baggrund heraf valgte vi at afholde mødet kl. 17 på byens lokale bibliotek i et af deres møderum med handicapvenlige forhold.

Herudover havde vi en ambition om, at efterleve anbefalingen om, at de professionelle ikke skal styre mødet, men facilitere, så gruppemedlemmerne selv kan foretage beslutninger (Mullender & Ward 1991, 31). Vi forsøgte derfor at indtage rollen som det, der i fokusgruppe-sammenhænge defineres som *moderator*, hvor det handler om at muliggøre sociale interaktioner frem for at kontrollere dem (Halkier 2015, 142). Vi ønskede at fremlægge nogle udvalgte temaer, som forældrene skulle forholde sig til og diskutere aktivt i interaktion med hinanden, men vi ønskede samtidig en *løs struktur*, hvor forskeren kun har lidt styring af mødedeltagernes diskussion (Ibid., 141-143). Derudover ønskede vi at gøre mødet til et *fælles* møde, hvorfor vi havde planlagt, at dagsordenen skulle udformes sammen med forældrene, og vi spurgte desuden, om en ville tage referat. På mødet oplevede vi dog, at forældrene var mere interesserede i at se den dagsorden, vi havde udfærdiget på forhånd, og de havde ikke noget at tilføje. Der var heller ingen, der ønskede at påtage sig rollen som referent (Bilag 1, 5). Vi må derfor erkende, at vores rolle blev mere styrende, og mødet mere struktureret, end vi først havde tænkt os.

Som tidligere beskrevet var vores formål med mødet todelt. På den ene side skulle det skabe begyndende refleksion og gruppebevidsthed ift. temaet ”indflydelse”, og på den anden side skulle forældrene være delagtiggjort i planlægningen af workshoppen.

Del 1: Begyndende refleksion og gruppebevidsthed

Ved mødets start foretog vi først en præsentationsøvelse for som Halkier beskriver, at alle i gruppen fra begyndelsen af deltager i interaktionerne (Halkier 2015, 144). Herefter havde vi indlagt to forskellige øvelser til at igangsætte refleksion. I den anden øvelse præsenterede vi forældrene for tre forskellige udsagn, vi havde fået med os fra vores interviews med Familieafdelingens ledelse:

Direktøren: Middag med byrådet, repræsentationsråd/borgerråd

Familiechefen: Peermedarbejder - tidligere brugere ansat i kommunen til at guide nye brugere.

Afdelingsleder: Invitation af enkelte borgere til afdelingsmøder, teammøder mv.

Ideen var at lægge de tre udsagn på bordet til inspiration og så fjerne dem igen, før vi spurgte: ”Hvordan vil I gerne have indflydelse?” På den måde håbede vi, at vi kunne skabe retning for diskussionen samtidig med at holde den åben, ift. hvad forældrene ønskede at gå i dialog om. Men i stedet for blot at læse udsagnene skyndte forældrene sig at skrive dem af og diskussionen blev derfor med disse udsagn i centrum. Øvelsen blev derfor endnu et eksempel på vanskeligheden ved at skulle deltage i et møde uden den genkendelige, faste struktur. Dette italesættes også af Freire; kendte strukturer skaber tryghed ikke blot for dem, der styrer, men også for dem, der bliver styret (Freire 1997, 19, 23, 80). Dette oplevede vi som et dilemma i empowermentorienterede fremgangsmåder, som i vores tilfælde var svært at komme ud af.

Del 2: Planlægning af workshop

Målet med øvelserne var at give forældrene en fornemmelse af, hvorfor vi gerne ville holde en workshop for alle forældre tilknyttet Familieafdelingen, inden vi igangsatte selve planlægningen af denne workshop. Vi ville gerne give forældrene så meget indflydelse på planlægningen som overhovedet muligt, med den ene undtagelse, at vi på forhånd havde bestemt, at workshoppen skulle handle om indflydelse. Helt konkret betød det, at vi fik

udfærdiget en invitation og besluttet, at workshoppen ikke skulle afholdes på kommunen. Flere forældre gav udtryk for, at det at møde op på biblioteket havde gjort dem mindre nervøse. Tidspunktet skulle være fra 17-20 på en hverdag, da forældrene tænkte at her trods alt var flest, der kunne deltage, selv om forældrene også så problemer forbundet med pasning af børn.

Ift. diskussion af selve opbygning og indhold på workshoppen præsenterede vi forældrene for forskellige metoder som Fremtidsværksted, Forumteater og Temastyret Workshop m.fl. (Se bilag 9). Forældrene udviste dog større interesse for at opbygge workshoppen i stil med det, der var foregået til procesmødet. Forældrene kunne godt tænke sig, at workshoppen bestod i af en vekselvirkning mellem gruppediskussioner plenumopsamlinger og oplæg fra os om indflydelse og erfaringer fra andre kommuner. Som en del af gruppediskussionerne skulle der være mulighed for ideopsamling midtvejs, der skulle føre over i ny gruppedannelse inddelt efter forslag til, hvordan forældrene kunne opnå indflydelse. F.eks. hvis flere forældre oplevede, at forslaget om repræsentationsråd var særligt interessant, kunne de gå sammen om at kvalificere dette forslag: Hvem skal sidde i rådet? Hvor mange? Hvilke arbejdsopgaver skal være tildelt rådet? mv.

Desværre blev det ikke muligt at afholde workshoppen, sådan som vi og forældrene havde planlagt. Men de refleksioner, vi havde gjort os i fællesskab, var ikke forgæves. Det var i høj grad dem, vi anvendte som udgangspunkt for vores planlægning af den digitale workshop.

Digital workshop

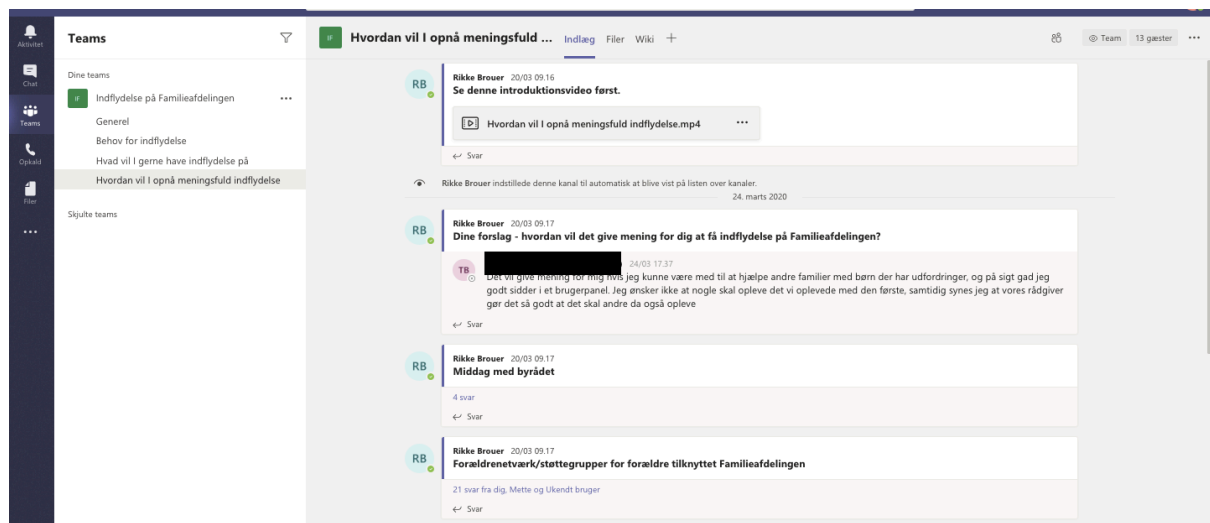
Da Danmark lukkede ned for offentlige forsamlinger, var vi langt i vores forberedelser til workshoppen. Vi havde fundet lokale på biblioteket, vi havde fremsendt invitationer til 21 forældre, der allerede havde sagt ja tak til at deltage, og vi var i gang med at planlægge indholdet mere specifikt. Da vi indså, at workshoppen ikke kunne lade sig gøre, kontaktede vi både Kommune E og forældrene med forslag om at afholde workshoppen digitalt. Forældrene svarede ikke, og konsulenterne var skeptiske, men ikke afvisende. De forklarede os, at forældrene pga. den usædvanlige situation med sandsynlighed ville have endnu mindre overskud end normalt, nu hvor børnene var hjemme hele dagen.

I mangel på bedre alternativer i en tid, hvor fysiske møder ikke kunne lade sig gøre, måtte vi gøre forsøget alligevel. Vi ønskede at skabe en digital platform, hvor det var muligt at fastholde noget af den struktur, forældrene på procesmødet havde ønsket; at vi kunne fremlægge nogle oplæg, og at forældrene havde mulighed for at diskutere forskellige forslag med hinanden. Derudover var det afgørende at anvende en sikker, men også lettilgængelig platform. Samtidig skulle platformen holdes åben i to døgn, så den kunne tilgås, når det passede forældrene i deres forandrede hverdag. Vi havde ikke selv kendskab til digitale platforme og afsøgte derfor hjælp hos AAU-IT, karierrådgivningen, vejleder og klyngegruppe. Efter at have afprøvet forskellige muligheder endte vi med at anvende Microsoft Teams.

I Teams var det muligt at oprette ”kanaler”, der også kan karakteriseres som forskellige ”chatfora”. Vi oprettede fire forskellige:

- Generel velkomst
- Behov for indflydelse
- Hvad vil I gerne have indflydelse på?
- Hvordan vil I opnå meningsfuld indflydelse?

Til hver kanal lagde vi først en introduktionsvideo ind – også forstået som et kort debatoplæg. I en video fremlagde vi eksempelvis forskellige udsagn fra ledelsen, som vi havde gjort til procesmødet. Herefter startede vi et antal ”samtale-tråde” (se figur 9).



Figur 9 Opsætning af digital workshop

Under hver samtale-tråd havde forældrene mulighed for at skrive deres kommentarer og se andres kommentarer. Ideen med samtale-trådene var at skabe et rum for fælles diskussion, hvor forældrene kunne fremlægge egne syn og meninger, og sidestille dem med andres meninger, for så igen at genoverveje tidligere overvejelser. Vores håb var at skabe en form for dialektisk gang mellem de adskilte dele, dvs. de forskellige meninger, for så at skabe en ny enhed, forstået som fælles overvejelser (Freire 1997, 90). Netop med henblik på at producere viden ift., hvordan forældre som *gruppe* gerne vil opnå indflydelse på de hjælpeforanstaltninger, Kommune E tilbyder. Vi ønskede på samme måde som i procesmødet at indtage rollen som moderatører og derved blot være styrende ift. at sikre, at forældrene interagerede med hinanden, og at de diskuterede temaer relevante for emnet indflydelse. Men her ændrede vores rolle sig snarere til *interviewer* (Tanggaard & Brinkmann 2015, 36), hvor interaktionen kom til at forløbe mellem vores spørgsmål og forældrenes svar. Med denne rolle lykkedes det os at tilnærme nogle dybere forståelsesnuancer hos den enkelte forælders svar og igangsatte nogle individuelle refleksionsprocesser. Et eksempel er da en forælder skriver, at forældregrupper vil være en god idé, fordi vedkommende nogle gange føler sig alene med frustrationer over at have et barn med diagnoser og at være under Familieafdelingen (Bilag 2, 13). Vi spørger forælderen, hvem, der skal være styrende for sådan en forældregruppe, hvortil hun svarer:

”Det er et svært spørgsmål, men umiddelbart tænker jeg, at det ville være fint med familieafdelingen som styrende del af det. På den anden side kan det jo godt være, at nogle familier vil føle det nemmere at tale frit uden der er en myndighed tilstede??” (Bilag 2, 13)

Forælderen uddyber her sit oprindelige svar og reflekterer over både egne meninger og hvordan andre forældre evt. kan have det anderledes. Men i modsætning til procesmødet oplevede vi ikke, at det lykkedes os at skabe en særlig høj grad af fælles refleksion og gruppeidentitet til den digitale workshop. Der var meget lidt indbyrdes kommunikation forældrene imellem. Kun et par gange erklærede nogle forældre sig enige med andre, og en enkelt gang modtog en kommentar tre likes. Den manglende interaktion kan der være flere årsager til. Vi vurderede, at det digitale medie ikke giver fornemmelsen af ”at være sammen” på samme måde som et fysisk møde gør. Selvom flere af forældrene deltog i samme tidsmæssige rum, skrev de på forskellige samtale-tråde i forskellige kanaler. Det betyder, at den ”samtale” der fandt sted, ikke var en flydende samtale, hvor en udvekslet mening krævede en umiddelbar respons. Derudover virkede det til, at forældrene gik til og fra workshoppen, hvilket kan betyde, at deres fokus også har været delt mellem workshoppen og andre gøremål. Målet med at producere viden om forældrenes forståelser af, hvordan de på baggrund af fælles refleksioner gerne vil opnå indflydelse blev således afløst af en viden, der snarere handlede om den *individuelle* oplevelse af, hvordan *gruppen* af forældre kunne opnå denne indflydelse.

Udover at det digitale medie vakte vanskeligheder ift. undersøgelsens formål, var det desuden svært at få forældrene til at deltage. Hvor 21 forældre tidligere havde meldt sig til den fysiske workshop, var der blot to, der tilmeldte sig den digitale. Vi ringede derfor til de resterende 19 og fik 12 tilmeldinger. Folk var generelt positive og interesserede i undersøgelsen, men der var gennemgående to årsager til, de ikke havde tilmeldt sig på eget initiativ:

- De havde ikke set vores tidligere besked eller glemt den.
- De troede ikke, at de ville kunne finde ud af det digitale medie.

Vi arbejdede derfor intensivt med at sikre den nemme adgang bl.a. via oprettelse af brugerprofiler, så forældrene ikke selv behøvede at oprette sig. Men på selve dagen, hvor workshoppen skulle forløbe, var der kun én, der klikkede sig ind og kommenterede på de

forskellige forslag. Vi besluttede derfor at kontakte de øvrige 14 interesserede igen. Som tidligere oplevede vi ikke uvilje hos forældrene, blot glemsel eller travlhed. Som nævnt endte syv forældre med at klikke sig ind på platformen, og her fremgik det, at det var lykkedes os at skabe en platform, som forældrene kunne navigere i. Alle forældre svarede på samtlige-tråde i de fire forskellige kanaler.

Kvalitative forskningsinterviews

Vi har i vores projekt foretaget interviews ud fra det, der benævnes som en *semistruktureret interviewform*. Det semistrukturerede interview er kendetegnet ved at blive forberedt til transskription, hvorfor det sædvanligvis optages på bånd og derfor bevæger sig væk fra den uformelle, løststrukturerede interviewform. Samtidig er interaktionen i denne interviewform karakteriseret ved at foregå mellem forskerens spørgsmål, der som ofte er indskrevet i en interviewguide, og interviewpersonens svar. Dog står interviewformen i kontrast til den meget stramme struktur, idet der i interaktionen foreligger mulighed for at afvige fra de planlagte spørgsmål og forfølge de fortællinger, interviewpersonen er mest optaget af (Tanggaard & Brinkmann 2015, 36-38).

Det kvalitative forskningsinterview er en metode til at få adgang til menneskers oplevelser og forståelser af forskellige fænomener, der optræder i deres hverdagsliv. Dvs. den umiddelbare livsverden mennesket møder forud for, at det reflekterer over eller teoretiserer selv samme verden (Tanggaard & Brinkmann 2015, 31). Med det semistrukturerede interview kunne vi derfor komme tæt på interviewpersonernes oplevelser af verdenen ved at forfølge hhv. forældrenes og ledelsens forståelser af og meninger om fænomenet 'indflydelse' sat i kontekst til Kommune E's Familieafdeling. Derudover muliggjorde dette metodevalg, at vi kunne anvende vores forforståelse aktivt, idet vores interviewguides er baseret på den forhåndsviden, vi bl.a. har opnået gennem vores litteraturstudie og senere den viden, der opstod under projektets forløb. Med det menes, at den viden, vi fik gennem vores interview med direktøren blev styrende for nogle af de spørgsmål, vi senere stillede familiechefen, ligesom interviewet med både direktør og familiechef fik indvirkning på den interviewguide, vi opstillede førend interviewet med afdelingslederen. På samme måde blev viden fra både procesmøde og digital workshop styrende for nogle af de spørgsmål, vi stillede brugerne. Indholdet af vores interviewguides blev således justeret og tilpasset undervejs. Dog fastholdte

vi samme form, hvorfor alle vores anvendte guides er inddelt i tre kolonner, der skelner mellem forskningsspørgsmål, interviewspørgsmål og teoretiske nøglebegreber, der kunne tænkes at være af relevans for det stillede interviewspørgsmål (se bilag 5-8).

Som nævnt i afsnittet “Hvem?” har vi udført fem semistrukturerede interview, hvor tre har været med forskellige ledere af familieafdelingen og to har været med brugere, der deltog ved procesmødet, men ikke ønskede at deltage i den digitale workshop. Da interviewene havde forskellige formål, har vi valgt at inddele dem i to kategorier, der knytter sig til interviewpersonernes aktørposition som enten praktikker eller bruger. Disse to typer vil vi i det følgende præsentere som hhv. *dialog- og forhandlingsbaserede interviews* samt *uddybende og afklarende interviews*.

Dialog og forhandlingsbaserede interviews med ledere

I tråd med vores praksisforskningsprojekt handlede vores interviews med de forskellige ledere ikke blot om spørgsmål-svar interaktionen, men lige så vel om at vi i fællesskab nåede frem til undersøgelsens indhold og form. Det betød, at vi både stillede spørgsmål, der kunne give indsigt i praksis' forståelser af brugerindflydelse, men også gik i dialog for at udforme aftaler baseret på de gensidige forventninger, begge parter havde til hinanden. Her diskuterede vi bl.a., hvordan vi som forskere kunne producere brugbar viden for praksis, hvem projektets målgruppe skulle være, og hvordan metoder som procesmødet og workshoppen konkret skulle udformes. Derudover drøftede vi erfaringer med brugerindflydelse ud fra de positioner, vi hver især befinder os inden for. Lederne introducerede os for deres bud på, hvordan højere grad af indflydelse kunne realiseres i Kommune E ved at henvise til egne interne praksiserfaringer og kendskab til andre kommuners arbejde. Og vi introducerede dem for forskning på området. I forlængelse heraf blev interviewet også anvendt som forum for forhandlinger mellem forsker og praksis. For os var det vigtigt, at undersøgelsen tog udgangspunkt i brugernes behov og deres forslag til, hvorledes højere grad af indflydelse kan opnås. Vi ville derfor ikke love, at projektet affødte en opskrift på et repræsentationsråd. Dette blev accepteret af praksis, men til gengæld så de gerne, at projektet endte ud i en række anbefalinger baseret på brugerstemmer, som de efterfølgende kunne arbejde videre med og evt. tage med op på et byrådspolitiske niveau (Interview 1, 43:05; Interview 2, 38:32; Interview 3, 16:41). Der har således i vores

interviews med ledelsen befundet sig et drøftelses- og forhandlingssigte, som ikke var formålet med de interviews, vi udførte med brugerne.

Uddybende og afklarende interviews med brugere

Som tidligere nævnt udførte vi to interviews med to forældre, Tilde og John, der havde deltaget ved procesmødet, men ikke ønskede at deltage ved den digitale workshop. I stedet ville de gerne stille op til individuelle interviews over hhv. en telefon- og skypeforbindelse. Formålet med disse to interviews var at tilnærme os en dybere forståelse for brugernes mening om de allerede drøftede forslag, idet de her havde mulighed for at genfortolke og uddybe tidligere udsagn. Den viden disse to interviews tilvejebragte blev således af mere afklarende og insigtsgivende karakter.

Dog oplevede vi, at mediet, hvorigennem interaktionen mellem interviewer og interviewperson foregik, var af betydning for den indhentede viden. Skypeinterviewet forløb i store træk som en ansigt-til-ansigt situation, bortset fra at der i enkelte dele af interviewet opstod situationer, hvor teknikken gjorde det svært at høre eller afkode hinanden. Værre var det med telefoninterviewet, der snarere udviklede sig til en interaktion bestående af interviewerens hurtige spørgsmål og interviewpersonens korte svar. Vi erfarede således, at interviewersituationens digitale form påvirkede samtalens dybde, der paradoksalt nok var målet med interviewet. Alligevel indfangede vi flere spændende refleksioner, som forældrene først havde tænkt over efter deres deltagelse ved procesmødet. Interviewene kunne på denne måde bidrage med ny viden og derved udvide vores forståelseshorisont – på baggrund af forældrenes udvidede forståelseshorisont.

Databehandling

Gennem vores metode har vi indsamlet datamateriale, hvori både praktikkere og forældre har tilkendegivet deres erfaringer og meninger gennem det skriftlige eller talte sprog. Sproget fungerer netop som adgangskanal til andre menneskers meningstilskrivninger og virker dermed som fortolkningsgenstand for den hermeneutiske forsker (Kristiansen 2017, 161). For at klargøre vores materiale til fortolkning har vi først omsat alt talesprog til skriftsprog gennem transskription og renskrivning af feltnoter. Derefter har vi anvendt meningskondensering til at kategorisere meningsindholdet i vores samlede materiale, for efterfølgende at udsætte

materialet for en teoretisk funderet fortolkning. For at give et mere detaljeret indblik i vores databehandlingsproces, vil vi i det følgende belyse de enkelte trin.

Fra tale til tekst

For at sikre at vi ikke overså vigtige passager i de fem semistrukturerede interviews, har valgt vi at transskribere hele materialet (se interview 1-5). Transskriptionerne er dog udført ud fra det, Tanggaard og Brinkmann definerer som en mere *enkel transskriberingsstrategi*, hvor det afgørende er at bibeholde meningsindholdet i det sagte (Tanggaard & Brinkmann 2015, 43-44). Med en sådan strategi har vi undladt stavelser af dialektale ord og at medskrive udråbsord som ”øhh” og ”hm”, men ellers har vi søgt at gengive det sagte ord og den kontekst, det befinder sig i, på bedst mulig vis. Vi har bl.a. kursiveret ord, der lægges særligt tryk på, og angivet potentielle opmærksomhedspunkter som f.eks. stemninger i parenteser. De citater, vi anvender i rapporten, er gengivet med samme udtryksform, som de står skrevet i transskriptionen med henblik på at sikre transparens mellem interviewpersonernes udsagn og de fortolkninger, vi har foretaget af de sagte ord. Dog har vi i de tilfælde, hvor der er fare for, at betydningen af et givent udsagn går tabt i talestrømme af ufuldendte sætninger (som det ofte forekommer med talesproget (Ibid.)) valgt at foretage en mindre renskrivning og fjernet enkelte ord fra enkelte sætninger.

Foruden transskriptionerne har vi også gjort interaktionen på procesmødet til tekst ved at renskrive de observationsnoter, vi løbende tog under mødet (Bilag 1). Den udskrevne feltnote ledte sammen med de 5 transskriptioner og de skriftlige kommentarer og samtaler fra den digitale workshop til databehandlingens næste trin.

Meningsfortolkning

Få at tilnærme os teksternes mening har vi foretaget fortolkninger inden for tre forskellige fortolkningskontekster; *selvforståelse*, *kritisk commonsense-forståelse* og *teoretisk forståelse* (Kvale & Brinkmann 2015, 279). I selvforståelseskonteksten har vi foretaget en omformuleret kondensering af interviewpersonens udsagn ud fra vedkommendes eget perspektiv, sådan som vi har forstået ham/hende. Den kritiske commonsense-forståelse handler dog om at bevæge sig ud over denne omformulering (Ibid., 280). Vi har derfor i denne fortolkningskontekst nedskrevet vores egne umiddelbare tanker ift. et givent udsagn. Vi har dog ikke anvendt denne type fortolkninger konsekvent i gennemgangen af vores

materiale, idet vi i tolkningsprocesserne ofte oplevede, at vores teoretiske forforståelse hurtigt tog over. De fortolkninger vi har foretaget ud fra en kritisk commonsense forståelse, står derfor sjældent alene i materialet, men er efterfuldt af vores teoretiske forståelse af selv samme udsagn (se interview 1-5).

Grunden til at opdele meningsfortolkningen i tre fortolkningskontekster er, at det giver mulighed for at bibringe differentierede udlægninger af forskerens perspektiv, hvilket kan bidrage til forskellige former for analyser (Kvale & Brinkmann 2015, 281). I vores tilfælde har fortolkninger af udsagn i en selvforståelseskontekst været af særlig relevans ift. at nærme sig forældrenes forståelse af, hvordan de gerne vil opnå indflydelse. Mens fortolkninger inden for den teoretiske forståelse har bidraget til at se disse meningstilskrivelser i lyset af brugerindflydelses- og empowermentbegrebet og deraf besvare, hvilke muligheder og problemstillinger, der kan være forbundet med disse ift. at opnå brugerindflydelse.

Kodning

Udover at fortolke vores materiale ud fra forskellige fortolkningskontekster har vi anvendt forskellige koder til yderligere at kategorisere vores materiale. Her har der både været tale om *begrebsdrevne koder*, dvs. på forhånd fastlagte koder ud fra eksisterende teori, og *datadrevne koder*, der opstod induktivt af selve materialet (Tinggaard & Brinkmann 2015, 47). De datadrevne koder baserede sig på tematikker, der viste sig at gå igen hos flere interviewpersoner, f.eks. 'indflydelse gennem at give/modtage viden', 'indflydelse gennem organiseret kontakt til Kommune E' og 'indflydelse gennem støtte'. Derimod bestod de begrebsdrevne koder primært af empowermentprocesserne (individuelle, horisontale og vertikale) samt trin-kategorierne fra vores egen udviklede stige; partnerskab, rådgivning, konsultation, information og ingen-indflydelse. Disse koder tildelte vi en specifik farve, som vi anvendte til at skabe et visuelt billede af hvem og i hvilken sammenhænge, der tales ind i de forskellige kode-kategorier.

Efter i dette kapitel at have gennemgået de designmæssige, videnskabsteoretiske og metodiske rammer for vores undersøgelse vender vi os i det følgende kapitel mod selve datapræsentation og analyse.

Kapitel 4: Forældres forslag til at opnå indflydelse - Datapræsentation og analyse med brug af 5-trinsstige

I denne del af opgaven vil vi præsentere de forslag, forældrene ønsker indflydelse igennem og dermed besvare problemformuleringens første spørgsmål: Hvordan vil forældre tilknyttet en familieafdeling gerne have indflydelse på de hjælpeforanstaltninger en kommune tilbyder. Vi har tidligere defineret, at hjælpeforanstaltninger skal forstås som tre områder, forældrene gerne vil have indflydelse på:

- Kommunens overordnede linjer
- Tilbud og indsatser
- Rammer for det sociale arbejde

I vores præsentation af forslagene, fortæller vi, hvordan forslagene er opstået, samt hvad forældre gerne vil have, at de indeholder. Udover at besvare problemformuleringens første spørgsmål empirisk, undersøger vi desuden måden hvorpå forældrene ønsker indflydelse i relation til den stige, vi udviklede i afsnittet “En nyudviklet stige”. Det betyder, at datapræsentation og analyse sker løbende. Til slut i dette afsnit vil vi påbegynde besvarelsen af problemformuleringens andet spørgsmål og forholde os til, hvordan den måde, hvorpå forældrene ønsker indflydelse, kan skabe problemstillinger ift. opnåelse af brugerindflydelse. Forældrenes forslag er i afsnittet præsenteret under tre temaer, vi har identificeret i databehandlingen: Indflydelse gennem at give eller modtage viden, indflydelse gennem organiseret kontakt til Kommune E og indflydelse gennem støtte.

Indflydelse gennem at give eller modtage viden

Begynder vi datapræsentationen med at tage udgangspunkt i et populært forslag, kan vi starte med ris/ros-postkassen. Forslaget om en ris/ros-postkasse opstår på den digitale workshop, da en af forældrene reagerer på den samtale-kanal, der omhandler afdelingslederens udsagn om, at forældre skal have mulighed for at berette om virkningerne eller mangel på samme i de indsatser, de modtager. Forælderen skriver:

“Faktisk burde det være nok, at de fortæller rådgiver, hvad der virker og ikke virker og det kunne vedkommende gå videre med, men ved godt at en rådgiver har mange sager. Tænker man der kunne være en sikkerpost til ris og ros - kun til det formål ...” (Bilag 2, 12)

Det kan tolkes som et ønske om en kommunikationskanal, der både kan indsamle og videreføre forældrenes ønsker. Hun anser rådgiver som den oplagte aktør til opgaven, men alternativt kan ris/ros-postkassen anvendes. I interviewet med John, giver han udtryk for, at en sådan postkasse umiddelbart kunne være virksom. I relation til dette understreger han:

”...men der skal jo ogs' være nogle, der ser den. Det skal jo være nogle på et højere niveau, der har nøglen til den postkasse ... Altså sådan en postkasse skal jo sidde på et niveau, hvor dem, der vil lave en forandringsproces, dem, der vil forbedre den kommunale ydelse, eller kunne se i de enkelte afdelinger, hvad der er muligt at forbedre på igennem den her postkasse.” (Interview 5, 39:10).

Med denne udlægning tolker vi, at John ser en sammenhæng mellem postkassens værdi og hvem, der behandler postkassens indhold. Det skal være nogle, der har mulighed for at tilrettelægge eller igangsætte handlinger med udgangspunkt i forældrenes tilsendte materiale.

Ser vi forældrenes forståelser af formålet med ris/ros-postkasse i lyset af vores indflydelsesstige, kan forslaget tolkes som rådgivning. Postkassen forudsætter, at forældrene på eget initiativ træffer et aktivt valg om at sende en skrivelse til Familieafdelingen, hvis de oplever at noget i deres sagsforløb virker eller ikke virker. Idet initiativet kommer fra forældrene, befinder vi os over konsultationsniveau, der var kendetegnet ved, at initiativet kom fra kommunen. Når forslaget ikke tolkes som et udtryk for brugerindflydelse, er det fordi beslutningen om, hvorvidt der skal handles på det, der sendes til postkassen træffes fortsat af Kommune E.

Ovenstående forslag er formuleret af forældrene som en mulighed for at kunne videregive viden *til* Kommune E. Det næste forslag, vi behandler, taler ind i forældrenes ønske om at modtage mere viden *fra* Kommune E. I vores data finder vi mange eksempler, der taler ind i dette ønske. På procesmødet fortæller Tilde, at der i systemet er et ”hav af regler”, som hun gerne ville have større kendskab til. I forlængelse heraf fortæller Ulla, hvordan det at læse, forstå og anvende paragraffer er blevet en form for interessefelt. Hun er af den opfattelse, at det har været nødvendigt for hende at indtage en specialist-rolle og selv forsøge at undersøge

egne rettigheder (Bilag 1, 8). På den digitale workshop skriver en af forældrene, at hun selv har betalt for kurser af kortere varighed. For hende kunne Familieafdelingen med fordel bevilge flere kurser til forældre om den diagnose, barnet i deres respektive familie har (Bilag 2, 8).

Herudover er der også flere forældre, der giver udtryk for et ønske om større kendskab til de indsatser og tilbud, Kommune E kan tilbyde familier tilknyttet Familieafdelingen. På procesmødet fortæller John, at forældre i deres første møde med kommunen burde informeres om den palet af socialfaglige redskaber, der er til rådighed (Bilag 1, 7). På lignende vis skriver en forælder på den digitale workshop: *”For mig handler indflydelse i stor grad af om at du som forældre bliver gjort bekendt med de tilbud dit barn kan få, afhængig af hvem dit barn er...”* (Bilag 2, 14). Hun foreslår i forlængelse heraf, at alle forældre får udleveret en folder, hvori de kan læse sig til de muligheder, kommunen kan tilbyde familien (Bilag 2, 14).

Vi tolker forældrenes udsagn som et ønsket om at udfylde et videnshul ved at få større indsigt i regler og rettigheder, ved at deltage i forskellige kurser samt opnå større kendskab til kommunens tilbud. Specifik i dette forslag ligger der ikke en forventning om, at forældrene også skal give Familieafdelingen viden, hverken som konsultation eller rådgivning. Forældrenes ønsker om at modtage viden kan derfor indplaceres på et af de lavere trin, informationstrinnet.

Indflydelse gennem organiseret kontakt til Kommune E?

Tre af de forslag, forældrene har forholdt sig til eller selv er kommet med, handler om kommunikation mellem forældrene og Familieafdelingen, der ligger udover den kommunikation, de normalvis har med deres rådgiver. Det drejer sig om følgende tre:

- Repræsentationsråd/brugerpanel
- Invitation til teammøder, visitationsmøder og afdelingsmøder
- Eftermiddag med direktøren

Repræsentationsråd/brugerpanel

Da direktøren i efteråret 2019 gav udtryk for, at han ønskede en større grad af borgerrepræsentation i Familieafdelingen, var det et repræsentationsråd, han nævnte. Vi har i indledningen beskrevet, hvordan direktøren trækker på erfaring med skoleområdet, samt at han opfatter det som et sundhedstegn, at borgerne i stigende grad begynder at tage de dele af den offentlige sektor, som de betaler til og betjener sig af og siger: “... *det er os, det går ud på!*” (Interview 1, 00:20). Direktøren fortsætter med at fortælle:

... Nu har jeg så kastet mig over familieområdet ... man har jo ikke mindre mening om, hvad der er godt design af den offentlige ydelse, fordi man er i familieområdet, end hvis man er i skoleområdet, det kan jo ikke passe.” (Interview 1, 00:20)

Som det fremgår af ovenstående og indledningen fremkommer forslaget om repræsentationsråd helt i starten af vores undersøgelse og foreslås af direktøren. Repræsentationsråd har derfor været et forslag, vi har haft med til brugerne, og vi har gennem både procesmøde, digital workshop og interviews først og fremmest haft fokus på at undersøge, om sådan et organ taler ind i en måde, hvorpå forældrene, gerne vil have indflydelse. I indledningen har vi desuden fremlagt nogle problemstillinger, der kan være forbundet med repræsentation, og vi har derfor også undersøgt, hvordan forældrene evt. kunne ønske sig indflydelse gennem et repræsentationsråd.

På procesmødet optager repræsentationsråd det meste af tiden for diskussion under øvelse 2. Vi ser bl.a. følgende udveksling:

“Tilde mener også at et råd for forældre lyder meget godt. De andre nikker. Kirsten siger, at sådan et råd vil direktøren måske lytte til.” (Bilag 1, 11)

I det individuelle interview uddyber Tilde, hvorfor hun tænker, at repræsentationsråd ville være en god ide:

“Fordi det tror jeg, er noget, man er vant til. Jeg er ikke så kreativ med, hvad man ellers skal gøre. Og så fordi der kan man jo også få indflydelse lidt bedre. Altså der kommer en fra kommunen øverst oppe eller sådan noget. Når man sidder sammen med dem, så kan det være,

de så kan sige: "Aha", Altså kommunen og ledelsen, så kan de sige: "Aha", det havde de ikke tænkt over, altså at de ser det fra forældrenes side." (Interview 4, 14:50)

Tilde siger, at i et repræsentationsråd kan man få indflydelse lidt bedre hvis der sidder nogen fra kommunen, der kan se tingene fra forældrenes side. Og dette billede ser vi også i den digitale workshop, hvor en forældre bl.a. skriver: *"Helt klart en god ide, tænker også at dem er byrådet/direktøren nødt til at lytte til"* (Bilag 3, 16).

Som på procesmødet er repræsentationsråd et af de forslag, der på den digitale workshop trækker mange kommentarer (Bilag 3, 12, 16-18) og nogle af disse kommentarer indeholder også overvejelser, der kan tolkes som udtryk for tvivl eller skepsis ift. rådets indflydelsesmuligheder for hele gruppen. På procesmødet gav Tilde udtryk for følgende:

"... det bliver de ressourcestærke, der kommer til at sidde i rådet ... Ulla nikker og siger, at der findes jo dem, der ikke har overskuddet, hvortil Lone siger, at det har hun i hvert fald ikke. Tilde istemmer." (Bilag 1, 11)

Og på den digitale workshop beskriver en forælder, at det kan være *"en større mundfuld"*, særligt, hvis man er ny i Familieafdelingen eller står overfor en anbringelse, hvor følelser som frustration og vrede kan vanskeliggøre et konstruktivt samarbejde med kommunen (Bilag 3, 17). Dette tolker vi sammen med ovenstående udsagn som et udtryk for, at forældrene ønsker et repræsentationsråd, men at der er en tvivl om, hvorvidt, der vil være forældre, der har overskud til at sidde i sådan et råd, samt om de vil repræsentere hele gruppen af forældre.

I nogle af de uddybende spørgsmål vedr. repræsentationsrådets mulige opgaver, skriver en forælder på den digitale workshop: *"Det panel kan andre forældre henvende sig til med ideer og ønsker. Det panel kan så gå videre til byrådet/direktøren for forslag."* (Bilag 3, 6) Et andet sted skriver en anden forælder: *"Et brugerpanel kan også gå videre til byrådet/direktøren med forslag til strategier og ønsker om tilrettelæggelse i forhold til tilbud."* (Bilag 3, 7)

Forældrenes fokus kan tolkes som et udtryk for, at de ønsker, at brugerpanelet skal kunne viderebringe forslag og ønsker fra forældre til kommunen. Initiativet ligger på den måde hos

forældrene. Det er deres ideer og ønsker, der skal viderebringes til kommunen. Ift. stigen tolker vi det som et udtryk for rådgivning.

En anden forståelse af hvordan forældrene kan opnå indflydelse gennem brugerpanelet kommer til udtryk hos John:

"Hvis der skal være basis for sådan nogle borgergrupper, så skal der være nogle målsætninger. Der skal være noget, man går efter. Man skal have noget at arbejde med, så man har noget at styre efter. Og det skal jo så være nogle målsætninger, som jeg oplever det, der egentlig er anerkendt af kommunen, der siger: 'Jamen det her vil vi egentlig gerne vide mere om.'" (Interview 5, 23:34)

Johns udsagn kan tolkes som, at initiativet i højere grad ligger hos kommunen. Hvis kommunen skal sige, hvad de er interesserede i, at forældrene skal arbejde frem mod, er der i højere grad tale om et konsultationsniveau end et rådgivningsniveau.

Endvidere dukker der i interviewet med Tilde en anden forståelse af brugerpanelets opgave frem. I forbindelse med at vi spørger hende, om det kunne give mening, hvis nogle forældre inviteres med til samme foredrag, oplæg eller kurser, som kommunens medarbejdere deltager i, svarer hun: *"...nu går vi lige tilbage til det, og så gøre det [deltagelse i foredrag, oplæg og kurser] med det råd, det synes jeg kunne give mening altså."* (Interview 4, 30:46). Her tolker vi Tildes udsagn som et ønske om, at brugerpanelet kan være den gruppe af forældre, der tilegner sig den samme viden, som kommunens medarbejdere. Tilegnelse af viden forstår vi som et udtryk for indflydelse på informationsniveau, hvorfor forældrenes samlede forståelse af brugerpanelets arbejdsopgaver kan siges at fordele sig på flere forskellige indflydelsesniveauer, fra informationstrin til rådgivningstrin.

Vi har i afsnitte "Fordom og Forforståelse" gennemgået, at vi har haft en forforståelse om, at brugerindflydelse er et positivt ladet begreb, samt at det er efterstræbellesværdigt og noget brugerne gerne vil opnå. Det er derfor en overraskelse for os, at det baggrund af ovenstående analyse kan tyde på, at forældrene ikke anser det at tage del i beslutningsprocesser, som afgørende for den indflydelse, de ønsker sig - ikke engang i et organ, hvis mål traditionelt ville være at træffe beslutninger på en gruppes vegne.

Invitation på afdelings-, team- og visitationsmøder

Under interviewet med afdelingslederen og den socialfaglige koordinator får vi fortalt, at der i familieafdelingens nye udviklingsplan fremgår en målsætning om at invitere borgere med på personale- eller teammøder, så de kan berette om deres personlige erfaringer med kommunens indsatser: *“...Netop fordi vi synes, det er spændende også at få borgerens perspektiv i spil, sådan at det ikke altid er os, der sidder som de kloge hoveder og bliver enige om, hvad der skal ske, og hvad der virker.”* (Interview 3, 21:57).

Dette er et andet af de forslag, vi har med til forældrene på procesmødet, og her angiver 3 forældre under øvelse 2 forslaget som det bedste (Bilag 1, 11). Derudover fortæller Tilde i interviewet: *“Jeg kunne godt tænke mig ... altså man kunne sige, det her virker altså ikke, og det her virker rigtig godt, og at de lyttede til det så ... der bliver sat ind dér altså og ikke sat ind her.”* (Interview 4, 11:31).

Ud fra ovenstående tolker vi, at forældrene oplever forslaget som en meningsfuld måde at få indflydelse på. Vi tolker desuden Tildes udtalelse som et udtryk for, at hun oplever, at hendes deltagelse ved disse møder med Kommune E kan give hende mulighed for på eget initiativ at bidrage med forslag til forbedringer. For Tilde skal hendes personlige erfaringer medføre handlinger; at Familieafdelingen enten fastholder en indsats, fordi den virker, eller afbryder en indsats, fordi det modsatte er tilfældet. Men det er fortsat Kommunen, der træffer beslutningen om, hvorvidt eller hvilke handlinger, der skal igangsættes. Vi tolker derfor, Tildes udtalelse ind i et ønsket indflydelsesniveau, der bevæger sig på niveauet for rådgivning.

Eftermiddagsmøde med direktøren

En anden måde, hvor fokus på det individuelle møde med Kommune E træder frem, er på den digitale workshop, hvor en forælder foreslår eftermiddagsmøder mellem direktør og forælder/forældrepar som alternativ til forældres deltagelse ved afdelings- og teammøder. Tre forældre “liker” dette forslag.

“Problemet med afdelingsmøder/teammøder er hvis der er flere forældre til stede, det vil afholde nogle fra at deltage ... En eftermiddag med direktøren, tænker jeg at der kunne

afsættes et tidsrum til hvert par, det kan enten være at man kan byde ind på en tid eller man kan møde op og vente på at det er din tur.” (Bilag 2, 24).

Ifølge forælderen skal denne mødeform handle om, at enkelte forældre eller forældrepar får et møde med direktøren, hvor de kan fortælle, hvad der foregår (Bilag 2, 23). Hun forestiller sig, at nogle af møderne kunne dreje sig om bestemte, fastlagte temaer: *“...og så kunne man komme hvis man har noget på hjertet”* (Bilag 2, 23), mens andre kunne være baseret på *“frit ord”* (Bilag 2, 23). Idet hun har fokus på, at forældre uopfordret kan møde op og give udtryk for sine behov: *“fortæl ham, hvad der foregår”* (Bilag 2, 23), tolker vi forslaget som rådgivning.

Der er dog delte meninger om, hvorvidt denne rådgivning skal være af individuel eller kollektiv karakter. I det uddybende interview med John, udtrykker han en følelse, vi tolker som skepsis over for de individuelle møder. For ham ville det give mere mening, hvis: *“...man har haft en borgergruppe, der har udviklet nogle ting i samarbejde med én fra kommunen af, og så man gerne vil op og præsentere det for direktøren ligesom at fortælle, hvad er det, vi har opnået her. Den tror jeg mere på...”* (Interview 5, 31:54).

Johns udtalelser kan tolkes som, at han tænker, at eftermiddagsmøder med direktøren vil give mere mening for ham, hvis det er en gruppe af forældre, der har udviklet nogle ting sammen, altså en kollektiv handling og et kollektivt møde frem for et individuelt møde. Men netop fordi initiativet stadig ligger hos brugerne (det er dem, der har udviklet noget i fællesskab) kan forslaget stadig tolkes til et niveau svarende til rådgivning.

Som med både borgerpanelet og invitation til forskellige mødefora, ønsker forældrene altså noget forskelligt med disse fora, både ift. udformningen af mødet, og ift. det, de ønsker at påvirke: egen sag eller fælles udfordringer. Vi vil i analyseafsnit “Forældres forslag i lyset af empowerment” komme nærmere ind på denne sontring mellem individuel og kollektiv rådgivning.

Indflydelse gennem støtte

Udover ønsket om en større mulighed for kontakt mellem kommune og forældre, er der også hos forældrene et ønske om at møde ligesindede, som enten er eller har været i samme situation. Dette kommer bl.a. til udtryk i forbindelse med vores præsentation af

Familiechefens forslag om ansættelse af peermedarbejdere. Familiechefen forklarer, at hun forstår peermedarbejdere som medarbejdere, der tidligere har været brugere, men som nu ikke længere er en del af systemet, fordi de er kommet over (eller er bedre til at håndtere) de problemer, der fik dem til at søge hjælp. Peermedarbejderes opgave er som oftest at støtte nuværende bruger ift. problemstillinger, som de tidligere bruger også kan have oplevet (Interview 2, 6:43). Det skal her nævnes, at peermedarbejderfunktionen både kan være relevant for forældre og for børn/unge.³ På den digitale workshop skriver to forældre:

“God idé ... Jeg tror det har en terapeutisk værdi når ligestillede hjælper og støtter hinanden. det at man kan spejle sig i andre der har stået i samme situation som en selv giver både forståelse og tryghed.”

“...Det kunne være en mulighed når han [sønnen] blev ældre - teenager - der kommer måske nogle problemstillinger, "tilbagefald" eller andet, hvor det måske er mere trygt at snakke med en der selv har oplevet det.”

(Bilag 2, 19)

Med ord og sætninger som *“terapeutisk værdi”, “hjælper og støtter hinanden”* og *“snakke med en der selv har oplevet det”* tolker vi, at forældrene efterspørger en medarbejderfunktion, der kan yde støtte på baggrund af egen erfaring med og kendskab til den aktuelle situation, forældrene eller deres børn står i.

En anden måde hvorpå denne efterspørgsel efter støtte fra ligesindede kommer til udtryk er gennem forslaget om forældregrupper, der opstod under procesmødets øvelse 2. Her taler forældrene i første omgang om et repræsentationsråd, som vejen til mere indflydelse. Som nævnt udtrykker flere forældre bekymringer for, at det blot vil være de ressourcestærke forældre, der vil indtage pladser i rådet. Hvad med de ressourcetsvage? Hvordan skal de repræsenteres? Tilde foreslår i den sammenhæng, at:

³ Vi har ikke i vores undersøgelse forholdt os til, om peermedarbejderfunktionen er realiserbar ift. forældrene. Vi forudser, at der kan være nogle vanskeligheder forbundet med at skulle anse forældre som tidligere brugere, samt med at afgøre, hvordan man sikrer sig, at de ikke bliver brugere igen, mens de er ansatte, hvilket i så fald evt. kan give nogle problemstillinger ift. deres rolle som både bruger og ansat.

““Det kunne være fint, hvis rådgivere og de ressourcestærke på en eller anden måde kunne lære noget til de ressourcevage. Altså hvis sådan nogen som os [kigger på Lone] kunne støtte sig lidt mere til sådan som jer [kigger på John, Kirsten og Ulla], så man ikke altid skulle rende til kommunen, hver gang der var noget”” (Bilag 1, 11-12).

Ovenstående udtalelse tolker vi som, at forældrene ofte oplever at sidde alene, og at der ikke er meget kontakt på tværs. Da vi udtrykker denne tolkning, erklærer forældrene sig enige (Bilag 1, 12). På den baggrund foreslår vi forældregrupper, hvor forældre tilknyttet Familierådgivningen kan mødes (Bilag 1, 12), og af de forslag, vi præsenterer på workshoppen, er det det eneste forslag, alle deltagere kommenterer på og giver udtryk for er en god idé. Som forklaring herpå skriver nogle forældre:

”Mange gange føler jeg, at man står lidt alene med nogen frustrationer omkring det at have et barn med diagnoser samt det at være "under familie-afdelingen." det er svært for andre at forstå hvad man står i.”

”Det [forældrenetværk] har vi virkelige manglet fra dag 1 af. ... Det kunne have været en trøst og have givet håb i en hård tid, om at det nok skal blive godt igen.”

(Bilag 2, 17-18)

I de to uddybende interviews opfattes forældregrupper også som blandt de mest tiltalende idéer. Da vi spørger, hvordan John vil opnå meningsfuld indflydelse, er forældrenetværk, det andet punkt, han henviser til:

”Den der med forældrenetværk og støttegrupper ... den kunne jeg egentlig godt se en fordel i, fordi hvis man siger, at nogle konkrete forældre og deres børn har nogle udfordringer, så kan det godt være, at det netværk, at der kan man hjælpe hinanden, fordi man udvikler jo noget viden og noget erfaring undervejs: Hvad virker? Hvad er godt? Det kan være alt lige fra fritidsaktiviteter til at aflaste børnene, det kan være skoler, det kan være konkrete personer, steder, myndigheder, hvor tingene fungerer godt, eller det opleves som noget positivt; at man kan dele sådan nogle ting.” (Interview 5, 30:41)

På baggrund af ovenstående tolker vi, at forslaget giver mening for forældrene. Spørgsmålet er dog, om forældregrupper kan hjælpe forældrene til at få mere indflydelse? Umiddelbart rangerer støttefunktioner som f.eks. peermedarbejdere eller støttegrupper ikke højt på

indflydelsesstigen. Arnstein giver et eksempel på, hvordan støttegrupper kan bruges som en form for manipulation, idet støttegrupper eller terapi kan være et led i at ændre fokus fra de strukturer, der undertrykker, over på individuelle problemstillinger (Arnstein 1969, 218-219).

Selv når der ikke finder manipulation sted, kan der argumenteres for, at forældregrupper, hvis formål udelukkende er at dele erfaringer og give hjælp og støtte, ligger langt nede på stigen, idet der herigennem ikke kan siges at forekomme en omfordeling af magt.

Dog kommer Tilde med en interessant observation, der udvider forståelsen af, hvad forældregrupper også kan bruges til. Denne observation kommer til udtryk i forbindelse med, at Tilde reflekterer over, at *for mange* forældre måske ville være interesseret i at deltage i et repræsentationsråd:

T: *"Der kunne man jo mikse det sammen. Altså hvis der er 100, der gerne vil i det der [repræsentationsråd], så kunne man jo lave sådan et råd dér, og så kunne man lave sådan en [støttegruppe] ved siden af, hvis der ogs' er rigtig mange, der gerne vil, fordi det tror jeg ogs' er en god idé, at man kunne mikse det på den måde."*

MB: *"Ja, tænker du, de to grupper kunne bruge hinanden måske?"*

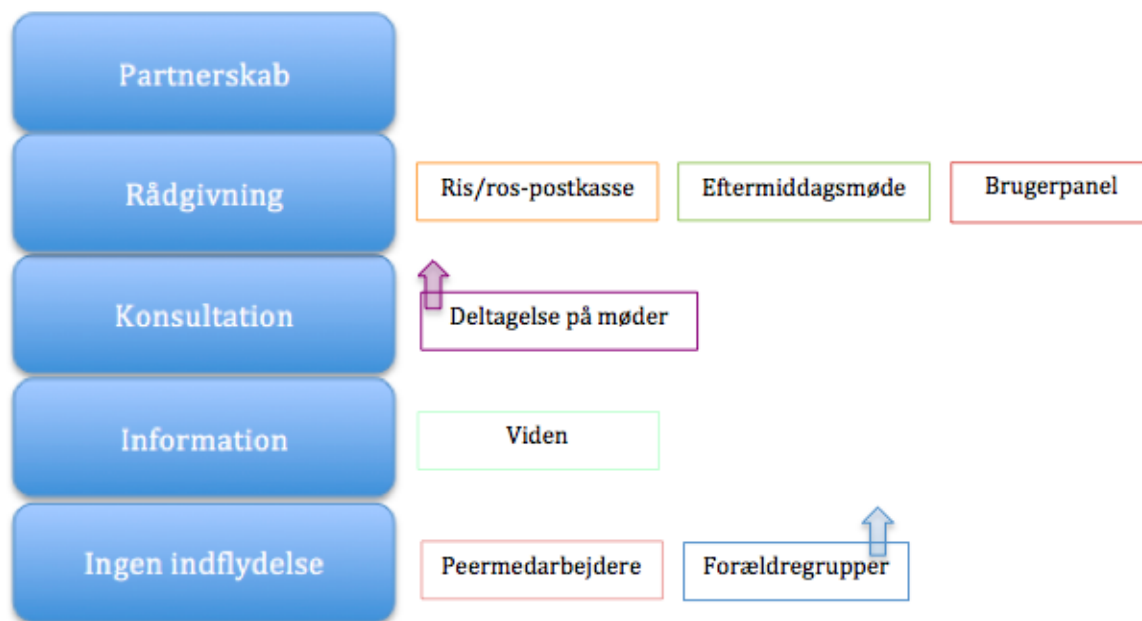
T: *"Det tror jeg sagtens, de kunne gøre altså .. Så kunne de [repræsentationsrådet] tage det med op til ledelsen eller kommunen, hvis den der støttegruppe, lige får nogle gode idéer."*

(Interview 3, 22:00-22:28)

Vi tolker her, at Tilde tænker, at forældregrupperne kan bruges til mere end udveksling af erfaringer. Dét, at forældregrupper og et repræsentationsråd vil kunne understøtte hinanden, vender vi tilbage til senere. Her vil vi fokusere på hendes ide om, at forældregrupper kan være et sted, hvor forældre får gode ideer, der kan bringes videre til ledelsen. Det tolker vi som et udtryk for, at forældrene på eget initiativ kommer med forslag til kommunen og dermed som et udtryk for rådgivning. Alt efter hvad formålet med forældregrupperne bliver, kan forældrenes mulighed for indflydelse dermed flytte sig fra bunden af stigen og op til det næstøverste trin.

I det ovenstående har vi gennemgået alle de syv forslag, som forældrene enten selv er kommet med, eller som de i en eller anden udstrækning har udtrykt ønske om at opnå

indflydelse gennem. I relation til vores problemformulering kan vi dermed sige, at forældrene gerne vil have indflydelse på kommunens hjælpeforanstaltninger gennem de syv præsenterede forslag, samt at måden hvorpå indflydelsen kommer til udtryk fordeler sig over alle stigens trin - med undtagelse af det øverste. Hvis vi skal opstille forslagene med brug af stigen, fordeler forslagene sig således:



Figur 10 Forældrenes forslag placeret på indflydelsesstigen

Forældrene ønsker sig ud fra vores tolkning dermed at deltage og blive inddraget (se teoriafsnittet "Brugerindflydelse") ift. de hjælpeforanstaltninger, Kommune E tilbyder. I forhold til at besvare første del af problemformuleringens andet spørgsmål, ser der ud til at være en central problemstilling forbundet med at tage udgangspunkt i forældrenes ønsker til indflydelse, hvis målet er brugerindflydelse. Forældrene udtrykker ikke dette ønske.

Det næste spørgsmål er, om det er et problem, at de ikke taler om brugerindflydelse forstået som omfordeling af magt? Hvis forældrene ikke ønsker omfordeling af magt, kan Kommune E så ikke blot involvere brugerne på det niveau, de ønsker? Her må vi vende tilbage til udgangspunktet for vores undersøgelse. Som vi konstaterede i indledningen, er der en risiko forbundet med brugerinvolvering, eller inddragelse og deltagelse, som ikke indeholder omfordeling af magt. Disse former for involvering kan medføre konsultationstræthed og

afmagt, fordi de kræver mange ressourcer af brugerne uden, at brugerne oplever mulighed for at skabe forandring i eget og andres liv (Beresford & Croft 2001, 296; Beresford 2010, 497). Brugerindflydelsen er derfor vigtig, hvis forældrene på sigt skal opleve mening med at involvere sig, og i det følgende vil vi prøve at nærme os, hvad der kan være årsag til at forældrene ikke taler ind i dette.

Kontekstens betydning for hvordan forældrene ønsker indflydelse

Som vi beskriver i vores teoriafsnit om empowerment, beskriver Freire, at vores måde at tænke på påvirkes af den kontekst, vi lever i. I hans terminologi er det magthaverne, der definerer virkeligheden og dens grænser (Freire 1997, 125). Grænserne, finder vi her interessante, idet forældrenes ønsker til indflydelse kan være påvirket af, at der eksisterer nogle grænser for, hvilken indflydelse forældrene forestiller sig, at de kan få. Vi har ud fra ovenstående analyse tolket, at forældrene vil gerne give kommunen rådgivning og ligeledes konsulteres for at sikre en udvikling af kommunens hjælpeforanstaltninger i en retning, der er til fordel for brugerne. Det kan tolkes som et udtryk for, at forældrene er villige til at påtage sig et ansvar for Familieafdelingens udvikling og ansvaret kan som Beresford skriver, kræve betydelige ressourcer fra deres side (Beresford 2010, 497). Men Forældrene forventer ikke til gengæld for deres ressourceforbrug en øget magt til at indgå i selve beslutningsprocesserne.

Set i en samfundsmæssig kontekst er dette fokus på at påtage sig ansvar måske ikke så påfaldende. Skytte argumenterer for, at fokus i udviklingen af socialpolitikken og det sociale arbejde i høj grad har haft en neoliberal vægtning, hvor det sociale arbejde handler om at fremme brugerens evne til at løse egne sociale problemer (Skytte 2017, 39). Det socialpolitiske fokus på individ og ansvar kan i den forbindelse anses som en form for bevidsthedskontrollerende magt (Gosh 2007, 324), der præger forældrenes tænkemåder og sætter grænser for, hvad det overhovedet er muligt for dem at tænke. Det er ikke kun forældrene, der påvirkes af en socialpolitisk diskurs med neoliberal vægtning. Diskursen gør sig også gældende i den familieförvaltning, forældrene møder. Vi har i en tidligere undersøgelse vist, at Familieafdelingen har gennemgået en organisationsforandring præget af en neoliberal empowerment-praksis, hvor brugernes "ansvar for eget liv" har været omdrejningspunktet. I den konkrete praksis, som brugerne møder, har socialarbejderne snarere et fokus på omfordeling af ansvar, frem for omfordeling af magt (Berg & Brouer

2019, 47). Forældrene er på den måde en del af en virkelighed, der er påvirket af en socialpolitisk og organisatorisk kontekst, hvor der fokuseres på ansvarliggørelse og ikke *magt til* brugerne; og netop denne kontekst kan være grunden til, at forældrene ikke ser en mulighed for at tale om partnerskab. Fordi partnerskab ligger udenfor det, der er muligt for forældrene at forestille sig.

Her bliver det vigtigt at huske, at det vi har undersøgt, er meningsfulde tematikker, hvilket vi har defineret som øjebliksbilleder, som opstår og ændres hele tiden og som er påvirket af en kontekst, der sætter grænser for, hvad der kan tænkes. I den forbindelse bliver det tydeligt, at stigen som analyseredskab, har nogle begrænsninger ift. den måde vi har undersøgt forældrenes meningsfulde temaer på. Ved at anvende stigen til at se hvordan forældrenes ønsker indflydelse, har vi måttet fastfryse disse billeder eller meningsfulde temaer ind i en hierarkisk trininddeling. Det betyder, at de trods vores bestræbelser om det modsatte, *fremstår* statiske. Men øjebliksbillederne er ikke sandheden om, hvordan forældrene ønsker deltagelse. I vores forståelse af de meningsfulde tematikker, findes der ikke én sandhed (se afsnittet "Meningsfulde tematikker"). De meningsfulde tematikker er udtryk for en forståelse, som allerede er i gang med at udvikle sig til noget andet. Og optør vi øjebliksbillederne igen, og ser dem som udgangspunkt for forandring og proces, kan vi få øje på nogle helt nye muligheder.

Kapitel 5: Forældres forslag i lyset af Empowerment - Analyse med brug af individuelle, horisontale og vertikale empowermentprocesser

Det er i forbindelse med dette analyseafsnit, at det indbyggede spændingsfelt, der kan siges at ligge i empowerment, kommer frem. Som vi allerede har beskrevet, kræver en empowermentorienteret undersøgelse, at vi tager udgangspunkt i brugerne, men også at der igangsættes bevidstgørelsesprocesser. Bevidstgørelsen må dog ikke blive til "magt over". Hvis vi på baggrund af ovenstående observationer blot anbefalede Kommune E at oprette et brugerpanel *med* beslutningskompetence, ville vi ikke have taget udgangspunkt i forældrenes ønsker. Vi vil derfor i dette analysekapitel behandle deres ønsker ud fra et empowermentorienteret perspektiv og undersøge muligheder for at igangsætte individuelle,

horisontale og vertikale empowermentprocesser, idet tilstedeværelsen af disse tre processer kan være med til at udvikle magt til at indgå i beslutningsprocesser (Freire 1997, 155; Andersen m.fl. 2003, 16, 24; Andersen, Brok & Mathiasen 2006, 43). I dette kapitel forholder vi os særligt til hvilke muligheder men også hvilke problemstillinger, der kan være forbundet med forældrenes ønsker til indflydelse ift. opnåelse af brugerindflydelse.

Individuel empowerment

Som vi beskrev i teori afsnittet defineres individuel empowerment som en proces, hvor den enkelte opnår indsigt eller færdigheder, der kan forandre en følelse af afmagt til en følelse af magt, eller "power" (Guitérrez 1990, 150). Det kan bl.a. ske gennem det, at dele individuelle erfaringer (Ibid., 151). Vender vi tilbage til forældrenes forslag, kan denne deling af individuelle erfaringer muliggøres på forskellig vis. Med en ris/ros-postkasse kan det blive muligt for forældrene på baggrund af individuelle refleksioner at ytre sig til Kommune E. Med forslaget om peermedarbejdere muliggøres det, at brugere kan møde tidligere brugere, hvor - som en af forældrene kalder det - "ligestillede" kan hjælpe og støtte hinanden. Idet peermedarbejderen har stået i en lignende situation som den, forældrene står i, kan mødet imellem dem åbne op for deling af fælles, levede erfaringer. Med dette muliggøres det også, at den nuværende bruger opnår indsigt i, at en tidligere bruger har gennemgået en udvikling, hvor den levede erfaring nu anvendes som et middel til at hjælpe andre. Denne indsigt hos den nuværende bruger kan medføre, at der igangsættes en forandring af en individuel afmagtsfølelse; man er ikke alene om sine problemer, og dét at leve med disse problemer er hos en anden omsat til en form for arbejdskompetence (Ibid.).

En anden måde, hvorpå udvikling væk fra afmagtsfølelsen kan igangsættes kan være gennem viden. Ifølge Freire er folkets adgang til relevant viden et afgørende element i at opnå *sand dialog*, idet viden kan være med til at modvirke risikoen for et ikke-ligeværdigt forhold mellem de talende parter (Freire 1997, 65, 69). I vores undersøgelse møder vi ikke i forældrenes forståelser noget, der direkte kan tolkes som udtryk for et ønske om, at viden skal anvendes som redskab til at opnå et ligeværdigt forhold til de professionelle. Dog fortæller John til procesmødet, at det havde givet mening for ham, hvis han i det første møde med rådgiver var blevet præsenteret for kommunens "palet" af tilbud for derefter at blive spurgt til råds og kunne udtrykke sin mening ift. selve valget af tilbud (Bilag 1, 7). En anden forælder skriver på workshopen: *"For mig handler indflydelse i stor grad af at du som forælder*

bliver gjort bekendt med de tilbud dit barn kan få, afhængig af hvem dit barn er og at der er en konstruktiv dialog omkring det...” (Bilag 2, 14). Her kæder hun viden om tilbud sammen med *“konstruktiv dialog”*, hvilket kan tolkes som udtryk for, at hun også gerne vil involveres i drøftelsen af, hvilke tilbud barnet eller familien skal modtage. Selv om forældrene ikke fokusere på viden som middel til at skabe *“ligeværdige forhold”*, kan deres udsagn tolkes som, at de har en opfattelse af, at et større kendskab til kommunens tilbud vil gøre dem i stand til at deltage i en dialog (Ibid.) med rådgiver. Ved at brugerne har adgang til den samme viden, som rådgiver besidder, kan det muliggøre en fælles drøftelse af, hvad der er bedst for familien. Dermed kan viden også ses som en måde, hvorpå den individuelle empowermentproces kan påbegyndes, idet forældrene ved at blive en del af denne drøftelse kan komme til at påvirke deres egen og barnets livssituation.

Et andet forslag, der også kan muliggøre igangsættelse af individuelle empowermentprocesser, er forslaget om deltagelse ved forskellige møder afholdt af Kommune E. F.eks. fortæller Tilde i forbindelse med, at hun forholder sig til forslaget om at blive inviteret med på team- eller afdelingsmøder: *“Jeg kunne godt tænke mig ... altså man kunne sige, det her virker altså ikke, og det her virker rigtig godt”* (Interview 4, 11:31). Med citatet kan det udledes, at hun forestiller sig, at møderne kan give hende mulighed for at dele erfaringer om sit individuelle sagsforløb. Dette åbner op for en mulig individuel bevidstgørelse (Guiterréz 1990, 150) af eget sagsforløb. Tildes stillingtagen til, hvorvidt deelementer i hendes forløb virker eller ikke virker, kan medføre, at hun begynder at se delene i lyset af det samlede forløb, hun har gennemgået og vi ser dermed en proces, der ligner den individuelle bevidstgørelsesproces, Freire taler om ift. bevægelse mellem del og helhed, der kan medføre både nye erkendelser og spørgsmål (Freire 1997, 90).

Desuden kan dét at blive inviteret med til forskellige møder afholdt i Kommune E i sig selv forudsætte, at forældrene må stå foran en gruppe af mennesker og tale til dem. Det kan, som Guiterréz skriver, medføre øvelse i at fremlægge sin egen sag, og de problemer, man står overfor (Guiterréz 1990, 151). Hvis deltagelse på forskellige møder bevirker, at forældrene opnår bevidsthed om, hvordan deres fortællinger påvirker sagsbehandlere og ledere kan den samlede proces medføre en begyndende udvikling af troen på egne evner (Ibid., 150). På den måde kan møderne komme til at eksisterer som rum, hvori afmagten kan aftages og omformes til personlig styrke (Ibid. 150).

Andersen m.fl. argumenterer desuden for, at individuel empowerment ikke blot gør den enkelte stærkere, men bidrager til at påvirke de miljøer, vedkommende er en del af (Andersen m.fl. 2003, 15). Den enkelte kan i kraft af sin individuelle empowerment i højere grad fremstå som en positiv ressource, der på forskellig vis kan trækkes på, når en gruppe skal indgå i forhandlinger om transformation af magt og ændringer af de vilkår, der begrænser gruppen (Ibid.).

En sådan "positiv ressource" kan siges allerede at være efterspurgt af en af forældrene, der fortæller, at det ville give mening, hvis det var: *"...en eller anden stærk forælder, der repræsenterer en gruppe personer og ikke tager egen sag op direkte, men mere overordnet ... der kommer med på sådan et teammøde."* (Interview 5, 37:38). Hvis (team)møder med Kommune E både har potentiale til at skabe *"en eller anden stærk forælder"* ved at igangsætte individuelle empowermentprocesser, og samtidig også kan fungere som rummet, hvori *"de stærke forældre"* kan *"repræsenterer en gruppe personer ... mere overordnet"*, så kan det tyde på, at møderne giver mulighed for at frembringe bevægelser mod udvikling af horisontal og vertikal empowerment, hvor flere aktørers magtpositioner styrkes (Andersen m.fl. 2003, 16).

Horisontal empowerment - Individuelle og kollektive processer

Som vi tidligere har beskrevet i teoriafsnittet, kan horisontal empowerment forstås som det, at en gruppe af mennesker på samme niveau gennem støtte og erfaringsudveksling gør hinanden stærkere og begynder at opfatte hinanden som alliancepartnere (Andersen m.fl. 2003, 16). En del af denne proces handler om at opøve gruppebevidsthed, hvilket bl.a. involverer, at individerne får en indsigt i, hvordan overordnede strukturer påvirker deres liv (Guitérrez 1990, 150). Flere af de forslag, forældrene ønsker indflydelse gennem, antyder, at forældrene som en gruppe skal foretage sig noget. Det drejer sig om forældregrupper, brugerpanel og til dels eftermiddagsmøde med direktøren, hvor nogle forældre giver udtryk for møderne som en mulighed for at fremlægge projekter eller ideer, som en gruppe af forældre har arbejdet med (Interview 5, 31:54).

I den forbindelse kan det være interessant at fremhæve forslaget om forældregrupper. Hvor Arnstein placerer terapigrupper i bunden af stigen, fordi de kan anvendes i en strategi, der fjerner fokus fra strukturelle årsagsforklaringer, og i stedet fokuserer på individuelle

forklaringer (Arnstein 1969, 219), beskriver Guitérrez mindre støttegrupper som ideelle for empowermentprocesser (Guitérrez 1990, 151). I støttegrupper kan medlemmerne, vidensdele, opnå fælles bevidsthed, opøve færdigheder og støtte hinanden både emotionelt og praktisk (ift. at øge handlekapacitet). Og som nævnt skaber møder med andre desuden rum for, at gruppemedlemmerne kan opleve, hvordan de er i stand til at påvirke andre med deres tanker og idéer (Ibid.).

Det kan betyde, at selv om forældregrupper ”kun” handler om at erfaringsudveksle og støtte hinanden, kan de stadig ses som et grundlæggende trin for en empowermentorienteret proces, hvor de enkelte individer i gruppen kan opnå større individuel empowerment, forstået som større oplevelse af at kunne påvirke og skabe ændring i eget liv. Helt konkret kan det bestå i, som John beskriver: *“... at der [i forældregruppen] kan man hjælpe hinanden, fordi man udvikler jo noget viden og noget erfaring undervejs: Hvad virker? Hvad er godt? Det kan være alt lige fra fritidsaktiviteter til at aflaste børnene, det kan være skoler, det kan være konkrete personer, steder, myndigheder, hvor tingene fungerer godt, eller det opleves som noget positivt; at man kan dele sådan nogle ting.”* (Interview 5, 30:41).

Foruden støttegruppens mulighed for at igangsætte individuelle empowermentprocesser, kan de ifølge Guitérrez også fungere som et forum for horisontale empowermentprocesser, men det kræver, at gruppen bevæger sig ud over erfaringsudveksling og støttefunktionen. Det kræver, at gruppen har interesse i at reflektere dybere over årsagen til de fælles problemer og *af-individualisere* dem (Guitérrez 1990, 150). I vores tidligere indflydelses-analyse af forældregrupper, kan der i flere af forældrenes udsagn udledes en interesse i dette. F.eks. fortæller Tilde, at forældregrupperne for hende kan bruges til at få nye ideer, som kan bringes videre til ledelsen (Interview 4, 22:00). At formulere sådanne ideer vil kræve dialog mellem forældrene; at de diskuterer de problemstillinger, de oplever, samt at de reflekterer over, hvordan løsninger kan se ud.

Som nævnt flere gange var vores ønske, at igangsætte sådanne fælles refleksioner, så vi på baggrund af disse, kunne finde frem til nogle fælles problemstillinger. Vi så dog en lav grad af fælles refleksion på den digitale workshop. Men selv om gruppebevidstheden ikke var et mål for procesmødet, oplevede vi flere gange på det møde, hvordan den alligevel udviklede sig. Et eksempel er nedenstående udveksling, som kom frem i øvelse 1, hvor forældrene diskuterede, hvad de gerne ville have indflydelse på:

"... Udover økonomi, er der for John mangel på kommunikation mellem sygehus, kommune og skole. John laver derfor sine egne statusrapporter. Kirsten istemmer. Hun laver også sine egne rapporter. Det får Tilde til at fortælle, at det ville hun aldrig kunne. Hun har slet ikke overskuddet til sådan noget. Hun ville ikke vide, hvordan hun skulle gøre. Lone erklærer sig enig med Tilde: "Så klog er jeg slet ikke". Ulla tager ordet og fortæller, hvordan hun - ligesom Kirsten og John - konstant orienterer de forskellige instanser, der er inde over deres sag ... hun har været nødt til at gøre paragraffer til hendes interesseområde." (Bilag 1, 9-10)

Her kan vi se noget, der kan tolkes som en begyndende fælles bevidstgørelse mellem tre af forældrene, John, Kirsten og Ulla. Alle tre giver udtryk for oplevelsen af, at manglende kommunikation mellem forskellige instanser er et problem for deres sagsbehandling, og at konsekvensen har været, at de selv må lave statusrapporter og sætte sig ind i paragrafferne. Senere fortæller Kirsten, hvordan netop dét har skabt en anden problemstilling:

"... Kirsten tager ordet. Hun peger på John og giver udtryk for, at det er frustrerende, når man har fået mærkatet 'ressourcestærke forældre'. Det har for hende betydet, at hun ikke har oplevet at have fået den hjælp, hun har behov for. De [hendes familie] må klare sig selv." (Bilag 1, 7)

Ovenstående kan tolkes som en måde, hvorpå Kirsten af-individualiserer sit problem. I situationen giver hun ikke udtryk for, at problemet ligger i, at hendes familien har brug for hjælp. Hendes problem kan snarere forstås som det, at hun - som hun siger med egne ord - "har fået mærkatet 'ressourcestærk forælder'", og derfor ikke oplever at få den hjælp, familien har brug for. Idet hun peger på John, kan det antyde, at hun ser denne problemstilling som noget, de er fælles om. Ulla tilslutter sig denne betragtning:

"... Hun [Ulla] har - på samme måde som Kirsten - en oplevelse af ikke at få den hjælp, hun har brug for. Hun fortæller, hvordan man som forælder tror, man får hjælp, men at det ikke sker. Du er selv nødt til at være specialist og kende dine egne rettigheder" (Bilag 1, 8).

Idet hun fortæller, at dét at få hjælp kræver at være specialist, kan det tolkes som et udtryk for, at hun tilslutter sig Kirstens oplevelse af, at problemet ikke ligger i familiens problemstillinger, men i at familien ikke får den hjælp, de har brug for. Hendes udsagn kan desuden tolkes som, at hun udvider Kirstens tidligere forståelse ved at tilføje sit eget

synspunkt; at det er den manglende hjælp, der har gjort, at hun er blevet specialist, hvilket netop fremhæves af Freire, som en central del af processen mod udvikling af fælles bevidsthed (Freire 1997, 89-90).

Et andet eksempel på fælles bevidsthed kan siges at komme til udtryk på et senere tidspunkt under mødet mellem Tilde og Lone. I situationen fortæller Tilde, at hun ikke har overskuddet til selv at lave statusrapporter, og Lone erklærer sig enig (Bilag 1, 9). Her kan den fælles bevidsthed tolkes som det, at de ikke har overskuddet til at lave statusrapporter, og at ”*så kloge er de slet ikke.*” (Bilag 1, 9). Tilde fortæller også:

“Det kunne være fint, hvis rådgivere og de ressourcestærke på en eller anden måde kunne lære noget til de ressourcevage. Altså hvis sådan nogen som os [kigger på Lone] kunne støtte sig lidt mere til sådan som jer [kigger på John, Kirsten og Ulla], så man ikke altid skulle rende til kommunen, hver gang der var noget” (Bilag 1, 11 -12).

Med citatet kan det tolkes som, at Tilde foretager en opdeling af gruppen. Her bruger Tilde selv betegnelserne ‘ressourcestærke’ og ‘ressourcevage’ og indikerer med blikket, hvem, hun oplever, tilhører de respektive grupper. Det tyder endvidere på, at på trods af, at forældrene identificerer sig med to forskellige kategorier, giver problemstillingen med manglede viden om - og koordinering i sagsforløbet problemer for begge grupper. Der er flere interessante eksempler på den fælles bevidstgørelse i procesmødet. Et af disse eksempler handler om, hvordan socialrådgiverskift har skabt problemer for deres sagsforløb:

”... [Lone] fortæller, at hun godt kunne bruge mere sparring med rådgiver, men også en fast rådgiver. Hun har haft fire nye rådgivere i løbet af de sidste tre måneder. De går alle sammen ned med stress. Da Lone nævner antallet af socialrådgivere, bryder Ulla ind og fortæller, at de i hendes familie er oppe på 17 rådgivere nu. Kisten kan slet ikke huske, hvor mange de efterhånden har haft. Tilde kommer på banen og fortæller, hvordan kommunen simpelthen har fuldstændig glemt hendes familie, sådan at deres forløb måtte starte helt forfra. Kirsten supplerer og fortæller, at deres datter blev ‘syltet’. Hun stiller spørgsmålstejn ved, hvordan hendes - og familiens - liv ikke kunne have være blevet, hvis blot de havde fået hjælp i tide. Det berører Lone, der får tårer i øjnene. Hun fortæller, at hun kommer til at sidde og tænke på sin søn og alt det, han har været igennem. Kirsten ser på Lone og siger til

hende, at hun sagtens kan forstå, hvad der foregår i Lone lige nu. De andre forældre nikker" (Bilag 1, 8).

Her kan det tolkes som, at opdelingen mellem forældrene er udvisket. Både de "ressourcestærke" og de "ressourcesvage" beskriver oplevelser af, at socialrådgiverskift har haft konsekvenser for deres sagsforløb og for deres familie. Som sagt var øvelserne på procesmødet kun tiltænkt som smagsprøver på det, vi skulle tale om på den store workshop. Tidsmæssigt havde vi afsat under en time til begge øvelser. Men på trods af den korte tid så vi alligevel eksempler på, hvordan forældrene af-individualiserer deres problemer og finder fælles problemstillinger i mødet med andre forældre, hvilket netop var centralt for udviklingen af gruppebevidsthed (Guitérrez 1990, 151).

Hvis forældre-til-forældre-møder kan udvikle sig på samme måde som procesmødet, kan forældregrupper, brugerpanel og grupper, der mødes med direktøren, ses som forslag, der kan muliggøre individuelle og horisontale empowermentprocesser. De to afgørende byggesten for udviklingen af vertikal empowerment og brugerindflydelse.

Vertikal empowerment

Som tidligere beskrevet handler vertikal empowerment om styrkelse af gruppers magtposition ift. overliggende magtniveauer (Andersen & Larsen 2011, 478). Det forudsætter ikke som brugerindflydelse, at brugerne opnår magt til at deltage i beslutningsprocesser gennem partnerskab, men kan komme til udtryk som magt til at *påvirke* beslutninger (Andersen & Fotel 2003, 97) Så selv om de forslag, hvorigennem forældrene kan få mulighed for at rådgive eller konsultere Kommune E, ikke i sig selv kan ses som udtryk for brugerindflydelse, så rummer de mulighed for at påvirke beslutningsprocesser i henhold til Kommune Es hjælpeforanstaltninger. I kapitel 4 belyste vi, at forældrene ud fra vores fortolkninger ikke udtrykker en forventning om partnerskab. Til gengæld kan vi i flere af deres udtalelser tolke et ønske om at påvirke kommunen til at skabe forandringer, særligt i forbindelse med forældrenes forståelser af brugerpanelet. F.eks. under procesmødet:

"Vi spørger: "Hvis I skal have indflydelse på dét [kommunens hjælpeforanstaltninger], hvor skal vi så angribe?"

John svarer, at det vel er ved direktøren. Vi skal starte foroven. Tilde mener også, at et råd for forældre lyder meget godt. De andre nikker. Kirsten siger, at sådan et råd vil direktøren måske lytte til.” (Bilag 1, 11)

I denne situation giver forældrene udtryk for en opfattelse af, at indflydelse skal foregå på et højt kommunalt niveau, “foroven” hos direktøren, og at brugerpanelet vil kunne bruges i den sammenhæng. Vi har endvidere tidligere citeret lignende opfattelser, som er kommet frem under den digitale workshop. Her giver flere forældre udtryk for, at brugerpanelet er en god idé, fordi et sådant panel vil ledelsen og byrådet skulle lytte til samtidig med, at det kan fungere som et forum, der kan gå videre med flere forældres ideer og ønsker til ledelsen (Bilag 2, 10-11, 20). Hvis dette bliver brugerpanelets opgave kan det lede til, at en gruppe af forældre siddende i et brugerpanel, kan komme til at *påvirke* overliggende magtstrukturer.

Idet panelet samtidig også er et forældre-til-forældre-møde, kan det - som tidligere nævnt - være et sted, hvori forældrene kan udvikle gruppebevidsthed, men også hvor de individuelt vil kunne reflektere over deres forløb, hvor de kan opøve færdigheder i at tale foran en gruppe, og hvor de kan begynde at sætte ord på deres situation. Et brugerpanel kan derfor muliggøre både individuelle, horisontale og vertikale empowermentprocesser.

Vi startede dette projekt med at fortælle direktøren, at vores mål ikke ville være at undersøge, hvordan det var muligt at oprette et repræsentationsråd. Vores mål var i et bredere perspektiv at undersøge, hvordan forældrene gerne ville have indflydelse, og hvilke problemstillinger og muligheder, det kunne skabe for brugerindflydelse.

Vi beskrev i begyndelsen af dette afsnit, at vi ikke kunne anbefale at oprette et brugerpanel *med* beslutningskompetence, fordi forældrene ikke giver udtryk for det. Men på baggrund af ovenstående analyser kan vi dog udlede, at forældrenes forståelser og forslag til at opnå indflydelse kan indeholde individuelle, horisontale og vertikale empowermentprocesser, de samme processer, vi i indledning til dette afsnit beskrev kan medføre brugerindflydelse. Og netop disse kan muliggøres i et brugerpanel. Betyder det alligevel, at brugerpanelet er det, vi skal anbefale Kommune E?

Betydningen af enhed og kontinuitet

I interviewet med afdelingsleder præsenterer hun os for en central problemstilling i forbindelse med et ensidigt fokus på oprettelse af et brugerpanel. Lederen omtaler et tidligere projekt vedr. oprettelse af et råd for unge i efterværn. Hun fortæller:

"Det er ikke bare lige sådan til, og det betyder at de fire [unge], der er i det der ungeråd, det kører rigtig godt med dem, men jeg vil egentligt gerne have fat i de 80 andre." (Interview 3, 4:29)

Det kan være en vigtig pointe. De forældre, der kommer til at sidde i brugerpanelet, opnår måske udvikling og empowerment, men hvad med de 1190 andre forældre? Hvis der ikke er nogen kontakt mellem forældrene, sådan som forældrene selv beskriver (Bilag 1, 12), vil et brugerpanel så ikke blot komme til at repræsentere sig selv? Her mindes vi desuden Beresfords argumentation for, at medlemmer af strukturer, der har til formål at sikre involvering (repræsentationsråd), har tendens til med tiden at udvikle deres eget liv, identitet og kultur, der kan skille dem fra den gruppe, de i udgangspunktet skulle repræsentere (Beresford 2010, 497-498).

Hvis brugerindflydelse kræver, at forældrene som *enehd* opnår magt til at indgå i beslutningsprocesser, er det ikke nok, at det kun er under 1 %, der får del i denne magt. Hvis brugerpanelet skal kunne medføre brugerindflydelse, er det nødvendigt at finde en måde, hvorpå det kan repræsentere forældrene som en enhed. Og for at finde frem til dette, kan det være vigtigt at undersøge, *hvorfor* der ikke er kontakt på tværs af forældrene.

Vi har tidligere behandlet, hvordan den socialpolitiske og organisatoriske kontekst kunne have betydning for forældrenes udtalelser om, hvordan de ønsker indflydelse på de hjælpeforanstaltninger, kommune E tilbyder. Den socialpolitiske diskurs og organisatoriske ramme tolkede vi som en form for bevidsthedskontrollerende magt, der sætter grænser for, hvad der kan være muligt for forældrene at forestille sig. Dette kan igen blive relevant at inddrage for at opnå en større forståelse for, hvorfor der ikke er nogen kontakt på tværs af forældrene.

Udover at den fremherskende diskurs kan være styrende for tankemønstrene i individers bevidsthed, kan den også siges at sætte sig som en *institutionel magt*, dvs. at den afspejles i

og underbygges af organisatoriske opbygninger (Christensen & Jensen 2005, 17). I forbindelse med vores undersøgelse ønskede vi at fremsende en invitation til vores workshop til alle forældre tilknyttet Familieafdelingen. Dette kunne som nævnt i afsnittet "Hvem?" ikke lade sig gøre på trods af, at både ledere og direktøren gav os deres fulde opbakning. Det var ikke i kommunens it-systemer muligt for os at sende en fælles mail til alle forældre. Det undrede os. Alle andre "grupper" i kommunen kan kontaktes fælles via mail. Eksempelvis kan man sende en fællesmail til alle rådgivere i ungeteamet eller hele Familierådgivningen. Man kan sende en mail til alle, der er ansat i Familieafdelingen. Men forældrene, brugerne, kan ikke kontaktes som en fælles gruppe. Denne manglende strukturelle mulighed for at samle forældrene til fælles møder, kan muligvis være en organisatorisk internalisering af et individfokuserede syn, der i dag kan siges at være en del af den socialpolitiske diskurs (Skytte 2017, 39).

Vi har i ovenstående afsnit om horisontal empowerment behandlet nødvendigheden af en bevidstgørelsesproces blandt forældrene. Men for at kunne opnå brugerindflydelse - forstået som indflydelse for hele gruppen af forældre tilknyttet Familieafdelingen - kræver det, at der også arbejdes med at skabe fysisk mulighed for at forældrene kan mødes. Først når den store gruppe kan mødes og i fællesskab kan finde frem til fælles problemstillinger, vil det være muligt for en mindre gruppe at repræsentere disse problemstillinger.

Udover et fokus på enhed, kræver empowermentorienterede processer desuden et element af kontinuerlighed. Andersen m.fl. beskriver, hvordan empowerment ikke er en proces, man kan gøre en gang for alle, fordi samfundet udvikler sig og individerne udvikler sig i forbindelse med deres bevidstgørelsesproces (Andersen m.fl. 2003, 16-17). Denne bevidstgørelsesproces kræver flere refleksionsrunder, og som vi tidligere har beskrevet, en bevægelse mellem del og helhed og derigennem opdagelsen af nye spørgsmål (Freire 1997, 90). Dette, samt Beresfords fund ift. risikoen for udvikling af en egen identitet, kultur og liv i repræsentationsråd (Beresford 2010, 497 - 498) leder os til at konkludere, at repræsentation vil kræve en forudgående *enhed* blandt forældrene, samt at brugerpanelet er i *kontinuerlig* kontakt med dem, i takt med at forældrenes bevidstgørelse udvikler sig.

Ovenstående analyser kan tyde på, at manglende fora til udvikling af fælles bevidsthed og kontinuitet i møderne kan være en central problemstilling for opnåelse af brugerindflydelse med udgangspunkt i forældrenes ønsker til indflydelse. Det betyder, at vi ikke vil kunne

anbefale Kommune E *alene* at oprette et repræsentationsråd eller et brugerpanel. I det følgende afsnit, vil vi igen tage udgangspunkt i forældrenes ønsker for indflydelse og se nærmere på, om forslagene kan hjælpe ift. ovennævnte overvejelser. På den baggrund vil vi nå frem til nogle konkrete handleforslag til Kommune E.

Kapitel 6: Handledimensionen

Som vi har beskrevet i indledningen og også senere i design og teoriafsnit ligger det dybt i den empowermentorienterede teori samt i praksisforskning, at refleksion og handlingen hører sammen. Som vi også har beskrevet, kan vi pga. studiets tidsmæssige begrænsning ikke gennemføre konkrete handlinger, der medfører den bevidstgørelse, enhed og kontinuitet, vi beskriver som afgørende ovenfor. Det er, som nævnt i afsnittet om praksisforskning, Kommune E, der skal udføre handledimensionen. Men idet praksisforskning netop er karakteriseret ved at skabe viden, der er relevant for praksis, vil vi i dette afsnit bestræbe os på gennem en sidste analyse af forældrene udtalelser, at nærme os, hvordan praksis kan arbejde videre med de forslag, forældrene har givet os, således at enhed, fælles bevidsthed og kontinuitet kan skabes. Man kan således se dette sidste analyseafsnit som en uddybning af besvarelsen af problemformulerings andet spørgsmål, hvor vi kommer tættere på, hvilke muligheder, den måde forældrene gerne vil have indflydelse på, skaber for brugerindflydelse.

I det sidste afsnit sluttede vi med at konkludere, at brugerpanelet ikke kan stå alene, fordi det kun potentielt vil skabe empowerment og brugerindflydelse for en lille gruppe af forældre. Vi konkluderede dog samtidigt, at det er et forslag, der *kan* medføre brugerindflydelse, fordi det potentielt indeholder alle tre empowermentprocesser. Det kan derfor være interessant igen at inddrage de andre forslag, for at se, om disse evt. kan understøtte et brugerpanel på en måde, så der sikres udvikling af enhed, fælles problemforståelse og kontinuerlig kontakt.

Forældregrupper

Vi vender i denne analyse tilbage til et udsagn, vi tidligere har brugt i analyseafsnittet "Forældres forslag til opnåelse af indflydelse," hvor Tilde i interviewet kommer med et konkret forslag ift. forældregrupper:

T: *"Der kunne man jo mikse det sammen. Altså hvis der er 100, der gerne vil i det der [repræsentationsråd], så kunne man jo lave sådan et råd dér, og så kunne man lave sådan en [støttegruppe] ved siden af, hvis der ogs' er rigtig mange, der gerne vil, fordi det tror jeg ogs' er en god idé, at man kunne mikse det på den måde."*

MB: *"Ja, tænker du, de to grupper kunne bruge hinanden måske?"*

T: *"Det tror jeg sagtens, de kunne gøre altså .. Så kunne de [repræsentationsrådet] tage det med op til ledelsen eller kommunen, hvis den der støttegruppe, lige får nogle gode idéer, eller hvad skal man sige."* (Interview 3, 22:00 – 22:28)

Forældregrupper er et af de forslag, hvor både individuelle og horisontale empowermentprocesser kan igangsættes. De problemstillinger eller ideer, der vil komme frem i en sådan forældregruppe, kan altså være resultatet af fælles bevidstgørelse. Forældregrupper kan dermed udvide antallet af forældre, der får mulighed for at indgå i empowermentorienterede processer, som kan medføre brugerindflydelse. Og hvis forældregrupperne bringer ideer ind i brugerpanelet, således at der sker et samarbejde mellem de to typer af grupper, er der chance for også at udvikle fælles bevidstgørelse *mellem* dem. Som vi tidligere har nævnt, pointerer Freire, at flere refleksionsrunder er afgørende i udviklingen ift. kritisk bevidsthed:

"På dette tidspunkt gen-overvejer de [undersøgelsesdeltagerne] gennem andres overvejelser deres egen tidligere overvejelse. På den måde bringer den virkelighedsanalyse, som hver enkelt fortæller har lavet, dem alle dialogisk tilbage til det adskilte hele, som endnu engang bliver en totalitet, der fremkalder ny analyse..." (Freire 1997, 89-90).

Mødes de to grupper i en fælles refleksion på baggrund af deres tidligere refleksion, er der mulighed for at udvide bevidstgørelsen for et dobbelt antal forældre, som hvis brugerpanelet stod alene. Forældregruppers samarbejde med brugerpanelet kan således være én måde at sikre udbredelsen af en fælles problemforståelse på, og idet begge grupper mødes kontinuerligt i hver deres fora, er der også mulighed for at de to grupper kan mødes med hinanden flere gange i takt med, at deres bevidstgørelse ændrer sig.

Men forældregrupper løser ligesom brugerpanelet ikke udfordringen om manglende enhed alene. Selv om de forældre, der deltog ved den digitale workshop, alle var interesserede i

forældregrupper er det svært at forestille sig, at det er muligt at involvere andet end en brøkdel af de 1200 familier, der er tilknyttet Familieafdelingen på denne måde. Udover en logistisk faktor er der også en menneskelig faktor, som kan have betydning for forældregrupperes begrænsede rækkevidde. Forældre tilknyttet Familieafdelingen har i udgangspunktet alle børn, der trænger til særlig støtte, som vi beskrev i afsnittet ”Hvem?”. Mange af familierne bruger meget tid på i samarbejde med professionelle at behandle deres problemstillinger individuelt. Direktøren beskrev, hvordan en undersøgelse af de 100 mest omkostningstunge familier i en anden kommune afslørede, at familierne havde kontakt til familieafdelingen i mere end 30 timer om ugen ifm. forskellige indsatser (Interview 1, 22:44). Forældrene kan derfor mangle overskud til flere gentagne møder, som forældregrupper vil kræve. Der vil også være en stor gruppe, som simpelthen ikke har interesse i det. Skal vi have fat i denne målgruppe må vi vende os mod nogle andre typer forslag.

Ris/Ros-postkasse og møder med kommunen

Som beskrevet i teoriafsnittet lægger Freire vægt på enhed i den frigørende pædagogik, idet et sandt ord ikke kan siges alene, og bevidstgørelse som klasse er en nødvendighed for frigørelsen (Freire 1997, 63, 155). Ifølge Freire er der ikke nogle, der er “for svage” til at tage del i processen. Han beskriver dog, hvordan mange undertrykte i begyndelsen af en frigørende proces ikke kan se mening med processen, fordi de er præget af magthavernes bevidsthedsændrende magt (Ibid., 47). Som vi afsluttede sidste afsnit med at sige, kan der være en større gruppe af forældre, der ikke oplever, at de har overskud til eller interesse i at indgå i processer, der kan føre til brugerindflydelse. Men de har jo alligevel interesser, der bør tages i betragtning, hvis et evt. brugerpanel skal kunne repræsentere forældre tilknyttet familieafdelingen som en enhed. Derfor kan det være nødvendigt at gøre sig overvejelser om, hvordan forældre, der ikke har interesse i eller overskud til kontinuerlig deltagelse alligevel gør deres synspunkter gældende.

Kristensen (2003) introducerer i den forbindelse et interessant begreb, *legitim perifer deltagelse*. Hun skriver, hvordan myndiggørelse (forstås synonymt med empowerment) kan opnås gennem en proces, hvor brugerne starter med at deltage perifert, og på sigt kan indtage en mere aktiv rolle eks. i forbindelse med aktiveringsprojekter (Kristensen 2003, 178-180). I vores tilfælde er målet ikke nødvendigvis, at den perifere deltagelse skal medføre en aktiv

deltagelse. Målet er at skabe en indgang for forældre, der af forskellige årsager foretrækker perifer deltagelse, så de har mulighed for at klarlægge deres problemforståelse, så denne indgår som en del af forældres fælles problemforståelse. Dette vil være muligt i eks. møder med kommunen eller ris/ros-postkassen. Her kan forældrene give deres synspunkter til kende uden det kræver kontinuerlig kontakt. Deltager forældrene i et møde med kommunen, vil de både have muligheden for at klarlægge deres problemforståelse og indgå i de individuelle empowermentprocesser, vi tidligere har beskrevet. I så fald kan den første perifere deltagelse måske på sigt føre til horisontale og vertikale processer.

Det centrale, når vi ift. til ris/ros-postkasse og invitation til møder med kommunen taler om at skabe fælles problemforståelse og kontinuitet for forældre som enhed, er, at der er et forum, som samler forældres henvendelser op. I første analyseafsnit fremlagde vi, hvordan en forælder lagde vægt på, at værdien af en ris/ros-postkasse lå i, at dem, der havde adgang til postkassen, var dem, der havde et ønske om at skabe forandring (Se kapitel 4) . Men for at sikre at forældrenes individuelle henvendelser indgår i forældrenes fælles problemforståelse, kan det være lige så vigtigt, at et organ som brugerpanelet også ser henvendelserne. Ligesom brugerpanelet måske også kunne inviteres med til afdelingsmøder el. lign, når forældre fortæller om deres erfaringer med afdelingens hjælpeforanstaltninger. På den måde vil brugerpanelet få kendskab til flere forældres refleksioner og problemforståelser.

Peermedarbejderfunktionen

Peermedarbejderne er et sidste forslag forældrene har ønsket, som vi vil fremhæve her. Som tidligere vist, var peermedarbejdere placeret som ikke-deltagelse på stigen, fordi peermedarbejdere i udgangspunktet er en støttefunktion for forældrene og dermed ikke en måde at opnå indflydelse på. I vores afsnit vedr. empowermentorienterede processer blev peermedarbejder-funktionen desuden placeret sammen med de individuelle empowermentprocesser, fordi målet med funktionen, er, at peermedarbejderen skal støtte den enkelte forældre/familie i at mestre problemer og opnå ”power” til at påvirke egen livssituation i en positiv retning. Peermedarbejder-funktionen kan dog også tænkes ind i dette fokus på at skabe enhed mellem forældrene. Peermedarbejdere kan tænkes ind i vidensdelingsfunktioner, hvor det evt. er dem, der møder nye forældre i afdelingen, og informerer dem om kommunens tilbud. Det vil betyde, at peermedarbejdere får kontakt til

mange forskellige forældre, og dermed også mulighed for at opfange mange forskellige synsvinkler og problemforståelser forbundet med den første periode, hvor forældre er tilknyttet afdelingen. Peermedarbejdere har desuden mulighed for at mødes intensivt med enkelte forældre/familier og får derigennem en dybere forståelse af disses problemforståelser. Peermedarbejderen vil desuden selv sidde inde med viden om, hvordan det er at være bruger, idet funktionen jo er kendetegnet ved, at der er tale om tidligere brugere, der ansættes til at guide nye brugere. Deres egen problemforståelse kan således også indgå i den fælles problemforståelse for forældre. Hvis peermedarbejder-funktionen tænkes sammen med brugerpanelet, kan disse medarbejdere opfattes som et bindeled mellem panelet og forældrene, der ligesom forældregrupper kan medvirke til at udvide og nuancere den fælles problemforståelse mellem forældrene. Peermedarbejderne kan ud fra forældrenes egne ønsker endda tænkes ind som en del af brugerpanelet, idet flere forældre giver udtryk for at panelet evt. kan bestå af både aktive og tidligere brugere tilknyttet familieafdelingen (Bilag 3, 15-16). Det vil betyde, at peermedarbejderfunktionen også kan skabe kontinuitet i kontakten mellem brugerne og det råd, der skal repræsentere dem.

Hængselstematik

Der er et problem ved de tre forskellige forslag, vi har behandlet ovenfor, som leder os til at stille endnu et forslag til, hvordan forældrene kan opnå enhed. Selvom ovenstående forslag i forskellige grader skaber mulighed for udvikling af fælles problemforståelse, vil der stadig være tale om problemforståelser, der opstår hos mindre grupper af forældre, eller i nogle tilfælde (ris/ros-postkasse) hos den enkelte. At få de forskellige forslag til at samarbejde og understøtte hinanden vil kunne skabe mulighed for udvikling af både individuelle, horisontale og vertikale empowermentprocesser, men spørgsmålet er, om de vil kunne skabe nok fællesskab mellem forældrene, til at de begynder at opleve sig som en enhed? Her vender vi tilbage til det, der var den oprindelig undersøgelsesmetode, afholdelsen af en stor workshop, hvor alle forældre tilknyttet Familieafdelingen var inviteret. Det er et forum, vi tænker kan hjælpe ift. netop denne problematik. Forældrene har dog ikke diskuteret og forholdt sig til dette forslag. Derfor kan man spørge, om det er rimeligt at inddrage det i nogle anbefalinger i en empowermentinspireret undersøgelse, der ellers holder sig til at tage udgangspunkt i, hvordan forældrene selv ønsker indflydelse?

Ifølge Freire er dette ikke blot legalt, han beskriver det som nødvendigt for en dialogisk undersøgelse. Han kalder sådanne senere tilførte tematikker for *hængselstematikker* (Freire 1997, 99). Hængselstematikker kan være nødvendige for at lette forbindelsen mellem to temaer eller udfylde et muligt tomrum mellem de to (Ibid.). Afholdelsen af en workshop, der kan muliggøre dialog mellem forældrene i et større forum, hvor de kan have fokus på afdækning af fælles problemstillinger og reflektere over sammenhænge, der binder dem sammen som gruppe, så de kan opnå gruppebevidsthed, kan derfor siges at være en hængselstematik i vores undersøgelse. For at sikre kontinuitet kan en sådan workshop evt. afholdes årligt.

I ovenstående afsnit har vi forsøgt at give et bud på, hvordan vi med udgangspunkt i forældrenes ønsker kan skabe mulighed for involvering af alle forældrene, hvad end de ønsker at deltage aktivt eller perifert, således at der skabes enhed og kontinuitet i mødet mellem forældrene. Det vi kan se, er, at når forslagene understøtter hinanden, skabes der mulighed for både at nå forældrene bredt, samt rum for kontinuerlige og dybdegående refleksioner, der kan medføre gruppebevidsthed samt nye forståelser og problemstillinger. De samme udsagn og forslag, som i vores første analyse viste et øjebliksbillede, der ikke indeholdt et ønske om brugerindflydelse, kan når de bindes sammen og understøtter hinanden over tid alligevel føre til brugerindflydelse.

Som beskrevet i indledningen til dette sidste analyseafsnit, var målet med afsnittet at nærme os en vidensproduktion, der er anvendelig for praksis, hvor vi mere dybdegående har beskrevet de muligheder for brugerindflydelse, der kan skabes på baggrund af forældrenes ønsker for, hvordan de ønsker indflydelse på de hjælpeforanstaltninger en kommune tilbyder. Når vi henvender os til praksis, er vi dog klar over, at hvis der skal igangsættes syv forskellige forslag til handling, vil det kræve strukturelle ændringer, der er væsentligt mere omfattende end blot at nedsætte et repræsentationsråd, hvilket i princippet var direktørens udgangspunkt. Man vil givetvis i rådgøring med forældrene kunne igangsætte nogle forslag til en start og vente med andre.

Kapitel 7: Konklusion

I denne opgave har vi haft fokus på at undersøge, hvordan forældre tilknyttet en familieforvaltning gerne vil have indflydelse på de hjælpeforanstaltninger en kommune tilbyder, samt hvilke problemstillinger og muligheder, der kan være forbundet med dette ift. opnåelse af brugerindflydelse.

I opgavens kapitel 4 præsenterede vi vores datamateriale i form af syv konkrete forslag, forældrene gerne vil have indflydelse igennem:

- Ris/ros-postkasse
- Forældregrupper
- Brugerpanel
- Peer-medarbejdere
- Eftermiddagsmøde med direktøren
- Invitation til teammøder, afdelingsmøder og visitationsmøder
- Vidensdeling: viden om kommunens tilbud, regler og rettigheder samt viden om eks. diagnoser el. lign.

Ud fra forældrenes udtalelser om disse forslag fremanalyserede vi ved hjælp af vores indflydelses-stige, at den måde, forældrene ønsker indflydelse på kan findes på niveauer fra ingen indflydelse til rådgivning. Her påbegyndte vi besvarelsen af problemformuleringens andet spørgsmål. Vi fandt frem til, at der kan være en central *problemstilling* forbundet med at tage udgangspunkt i forældrenes ønsker til indflydelse ift. opnåelse af brugerindflydelse, da det ikke er et ønske forældrene udtrykker. Med henvisning til indledningen fastholdt vi, at brugerindflydelse forstået som omfordeling af magt er vigtig, hvis forældrene på sigt skal opnå mening med at involvere sig. En årsag til, at forældrene ikke taler ind i et ønske om omfordeling af magt, kan være forbundet med en socialpolitisk diskurs og en organisatorisk ramme med fokus på ansvarliggørelse frem for ”magt til”, idet omfordeling af magt kan ligge uden for, hvad det er muligt for forældrene at forestille sig.

I kapitel 5 har vi undersøgt forældrenes ønsker i lyset af tre empowermentorienterede processer, idet disse tre kan udvikle *magt til* at indgå i beslutningsprocesser. Vi viste i afsnittet vedr. individuel empowerment, hvordan alle forslagene kan igangsætte individuelle empowermentprocesser med fokus på individuel bevidstgørelse og styrkelse. Vi viste efterfølgende, hvordan forslagene: forældregrupper, eftermiddagsmøde med direktøren og brugerpanelet kan igangsætte horisontale empowermentprocesser med fokus på fælles bevidstgørelse og fælles styrkelse. Slutteligt så vi, hvordan særligt forslaget brugerpanel på baggrund af forældrenes udtalelser kan igangsætte både individuelle, horisontale og vertikale empowermentprocesser med fokus på opnåelse af magt til at *påvirke* beslutninger. Med alle tre processer til stede er der mulighed for udvikling mod magt til at indgå i beslutningsprocesser og dermed brugerindflydelse. Et brugerpanel kunne således være et svar på, hvordan måden hvorpå forældrene ønsker indflydelse, kan være forbundet med mulighed for at opnå brugerindflydelse.

Vi fandt dog også frem til ny problemstilling: Brugerpanelet kan ikke stå alene, idet det så kun er en lille del af forældrene, der vil opnå bevidstgørelse og derigennem brugerindflydelse. Vi konkluderede endvidere, at det er problematisk, hvis et brugerpanel skal repræsentere en forældregruppe, der reelt set ikke er en gruppe, idet der ikke var nogen kontakt på tværs af forældrene.

En mulig årsag til den manglende kontakt på tværs fandt vi i samme socialpolitiske diskurs, hvor der er et fokus på individet som eneste relevante enhed. Denne diskurs tolkede vi som værende institutionaliseret i organisationen, idet organisationen i sin praksis ikke har et mulighedsrum for, at forældrene kan anses som en enhed. Med udgangspunkt i Freire og Andersen m.fl. argumenterede vi for, at en fælles bevidstgørelsesproces vil kræve, at der skabes enhed blandt forældrene, samt at forældrene og et eventuelt brugerpanel er i kontinuerlig kontakt med hinanden.

I analysens sidste kapitel har vi haft fokus på at undersøge, om det med udgangspunkt i forældrenes ønsker til, hvordan de gerne vil have indflydelse, er muligt at finde frem til måder, hvorpå der kan skabes enhed og kontinuitet i kontakten mellem forældre. Vi anser dette afsnit som en uddybning af besvarelsen af problemformuleringens andet spørgsmål, idet

vi igen har undersøgt mulighederne for opnåelse af brugerindflydelse med udgangspunkt i forældrenes ønsker til indflydelse.

Undersøgelsen viser os, at forslagene kan understøtte hinanden. Hvis de gør det, kan der skabes mulighed for en større grad af fælles bevidsthed for en større gruppe af forældre. Der skabes desuden mulighed for, at forældre, der ikke kan overskue eller ønsker kontinuerlig kontakt, kan give deres synspunkter til kende gennem legitim perifer deltagelse. Det er dog tvivlsomt om forslagene kan skabe nok kontakt mellem forældrene til, at de begynder at opfatte sig selv som en enhed. I den forbindelse introducerer vi Freires begreb hængselstematikker, hvorigennem det er muligt at introducerer et nyt meningsfuldt tema, som ikke var en del af den oprindelige undersøgelse. Vi foreslår i den forbindelse afholdelsen af en fælles workshop, hvor forældrene kan mødes og finde frem til fælles problemforståelse og fælles bevidsthed som enhed. For at sikre kontinuitet foreslår vi, at mødet afholdes med intervaller. Vi konkluderer dermed, at selv om forslagene i sig selv ikke taler ind i brugerindflydelse, indeholder forældrenes udtalelser elementer, der leder i retningen af, at hvis forslagene alle iværksættes med det formål at understøtte hinanden, kan de på sigt lede til opnåelse af brugerindflydelse for forældregruppen som enhed.

I forlængelse heraf er der dog endnu en central pointe, der kan være vigtig at pointere i en dialog med praksis, hvis vi skal se dette projekt som et bevidstgørelsesprojekt. Med analyserne er vi blevet bevidstgjorte om, at den vigtigste ændring for opnåelsen af brugerindflydelse kan ligge i måden, hvorpå vi tænker om brugerne, og hvorpå brugerne tænker om sig selv. Hvis vi som samfund i højere grad begynder at opfatte brugerne som en enhed frem for udelukkende at fokusere på dem som individer, så åbner det mulighed for at ændre en individfokuseret diskurs. Man kan sige, at projektet dermed også bliver et lille bidrag til at udfordre den gældende diskurs. Vores bidrag kan dog, som vi beskrev i indledningen, sættes i relation til en større udvikling, der finder sted på verdens- og lokalplan. Brugerinddragelse er et internationalt verdensmål. Brugerindflydelse er desuden et lokalpolitisk mål. Vores bidrag kan således ses som en del af en større bevægelse.

Perspektivering

I dette speciale har vi haft blikket vendt mod Kommune E og de forældre, der er tilknyttet denne kommunes Familieafdeling. Spørgsmålet er nu, om de anbefalinger, vi er nået frem til, har relevans for andre familieafdelinger eller socialt arbejde mere bredt forstået? De syv forslag, vi har arbejdet med i analysen, er fremkommet på baggrund af nogle meningsfulde tematikker, vi fandt i dialogen med 12 forældre tilknyttet en specifik familieafdeling. De meningsfulde tematikker er kendetegnet ved at være øjebliksbilleder, der er påvirket af den kontekst, de er udtalt i. Det betyder, at i andre kommuners familieafdelinger, vil man givetvis nå frem til andre meningsfulde temaer, andre konkrete forslag. Vi har ligeledes i vores metodeafsnit beskrevet, hvordan vi har oplevelsen af, at vi kunne være nået frem til andre tematikker, hvis vores undersøgelsesmetode havde indeholdt en fysisk workshop. Der er således ikke noget universelt eller generaliserbart ved de forslag, vi fremlægger, og vores konkrete anbefalinger i afsnittet ”Handledimensionen” kan derfor heller ikke ses som en ”model” til direkte efterfølgelse.

På trods af dette vil vi alligevel argumentere, at der er nogle pointer, der kan være relevante både for andre familieafdelinger og for det sociale arbejde mere bredt set.

Først og fremmest kan vores metodiske udgangspunkt være relevant for andre afdelinger og andre kommuner. I en tid, hvor brugerinddragelse og brugerindflydelse er på dagsordenen, giver det mening at tage udgangspunkt i forskning, der er baseret på et af de områder, hvor disse to begreber har været i højsædet gennem mere end tyve år og derigennem at trække på de erfaringer, brugerne melder tilbage. Vi skrev det allerede i indledningen: Brugerindflydelse kræver, at der tages udgangspunkt i brugerne og deres organisationer, hvis det skal skabe forandring (Beresford 2010, 499). Vores undersøgelse har vist os, at når man tager udgangspunkt i den måde, hvorpå brugerne ønsker indflydelse, kan der opstå forslag, som ingen andre havde overvejet. Undersøgelsen har også vist os, at indflydelses-stigen er et simpelt redskab, der kan vise, hvilken type af indflydelse, brugerne taler ind i. Og selv når de ikke taler ind i et niveau, der svarer til brugerindflydelse, skaber stigen bevidsthed om dette. Det gør det muligt at arbejde med denne bevidstgørelse både for undersøgere, praktikere og blandt brugere.

Empowerment-teorien giver desuden nogle konkrete redskaber til, hvordan man kan arbejde med bevidstgørelse både metodisk og procesorienteret. Empowerment-teorien skaber bevidsthed om magt-elementer, der kan ligge skjult, når vi taler om brugerindflydelse. Empowerment-teorien bevidstgør os om, at partnerskab og omfordeling af magt til brugerne ikke er noget, professionelle skal være bange for, men vejen ud af afmagt.

Det leder os videre til en anden pointe, der kan være af relevans for andre afdelinger og det sociale arbejde, nemlig vores konklusion; at brugerindflydelse kræver, at vi i højere grad bliver i stand til at se brugerne som en enhed, og at der organisatorisk skabes rum for, at brugerne kan mødes. Man kan ligefrem sige, at konklusionen om, at brugerindflydelse kan kræve en diskursændring betyder, at det er afgørende, at dette syn *udbredes* og bliver en gængs opfattelse *af* brugerne og *hos* brugerne i det sociale arbejde.

Kapitel 8: Litteraturliste

Andersen, M. L. (2015) ”Empowerment på Beskæftigelsesområdet – et mulighedsrum?” I: *Uden for nummer – Tidsskrift for Forskning og Praxis i Socialt Arbejde*. Nr. 30 (16), Dansk Socialrådgiverforening, s. 14-23

Andersen, M. L., Brandt, L. I. & Uggerhøj, L. (2017) ”Inddragelse i praksis - Om et praksisforskningsprojekt”. *Uden for nummer – Tidsskrift for Forskning og Praxis i Socialt Arbejde*. Nr. 35 (18), Dansk Socialrådgiverforening, s. 4-15

Andersen, M. L., Brok, P. N. & Mathiasen, H. (2007) *Empowerment på dansk*. Frederikshavn: Dafolo A/S

Andersen, J. & Fotel, T. N. (2003) ”Kampen om byens rum” I: J. Andersen m.fl. ed., *Empowerment i storbyens rum: et socialvidenskabeligt perspektiv*. København: Hans Reitzels forlag, s. 97

Andersen, J. & Larsen, J.E. (2011). ” Socialpolitik set i empowermentperspektivet” I: I.H. Møller & J.E. Larsen, ed., *Socialpolitik*, 3. udg. København: Hans Reitzels Forlag, s. 475-490

Andersen, J., m.fl. (2003) ”Indledning. Empowerment i storbyens rum”. I: Andersen, J., Beck, A.M.T., Kristensen, C.J. & Larsen, J.E., ed., *Empowerment i storbyens rum – et socialvidenskabeligt perspektiv*, 1. udg. København: Hans Reitzels Forlag, s. 9-40.

Arnstein, S. (1969). ”A Ladder of Citizen Participation”. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), s. 216-224

Berg, M. & Brouer, R. (2019). Empowerment i Det Inddragende Netværksmøde – en kvalitativ undersøgelse. 8. semesters opgave, Kandidat i Socialt Arbejde v. Aalborg Universitet, s. 1-65.

Beresford, P. (2010) ”Public partnerships, governance and user involvement: a service user perspective” *International Journal of Consumer Studies* 34.5, s. 495–502.

Beresford, P., & Croft, S. (2001) Service users’ knowledge and the social construction of social work. *Journal of Social Work*, 1(3) London: Rutledge, s. 295–316.

- Christensen, S. & Jensen, P. E. D.** (2005). "Indledning. Sammenhængen mellem magt og deltagelse" I: *Kontrol i det stille*. Frederiksberg: Samfundslitteratur, s. 11-25
- Danneris, S. & Monrad, M.** (2018). "Litteraturgennemgang" I: S.P. Olesen, & M. Monrad ed., *Forskningsmetode i socialt arbejde*. København: Hans Reitzels forlag, s. 61-82
- Ejrnæs, M. & Monrad, M.** (2017). "Teorier om sociale problemer" I: Skytte, M. & Guldager, J., ed., *Socialt arbejde - teorier og perspektiver*. 2. udg., København: Akademisk Forlag, s. 52-87
- Freire, P.** (1997). *De undertrykkes pædagogik*. Oversat til dansk af S. G. Borgen. København: Christian Ejlers' Forlag.
- Ghosh, F.** (2007). "Magt og intersektionalitet i socialt arbejde" i *Nordisk Socialt Arbeid*, Vol. 27, no. 4. s. 320-332
- Gilje, N.** (2017). "Hermeneutik – teori og metode". I: M. Järvinen & N. Mik-Meyer, ed., *Kvalitativ Analyse – syv traditioner*, 1. udg. København: Hans Reitzels Forlag, s. 127-152.
- Gutiérrez, L.** (1990) "Working with Women of Color: An Empowerment Perspective." *Social Work* 35.2: s. 149–153
- Halkier, B.** (2015). "Fokusgrupper". I: S. Brinkmann & L. Tanggaard, ed., *Kvalitative Metoder*. En grundbog, 2. udg. København: Hans Reitzels Forlag, s. 137-151.
- Hutchinson, G.S. & Oltedal, S.** (2006). *Modeller i socialt arbejde*. 2.udg. København. Hans Reitzels Forlag s. 89, 102-104, 186-228
- Høiland, P. & Juul, S.** (2015). *Anerkendelse og dømmekraft i socialt arbejde*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Juul, S.** (2012) "Hermeneutik" I: S. Juul & K. B. Pedersen, ed., *Samfundsvidenskabernes Videnskabsteori. En Indføring*. 1. udg. København: Hans Reitzels Forlag, s. 107-148
- Järvinen, M. Larsen, J. E. & Mortensen, N.** (2005) *Det magtfulde møde mellem system og klient*. Aarhus: Aarhus Universitetsforlag.

Jönsson, A.R. m.fl. (2015). Brugerinddragelse: forhandlinger af autoritet, relation og viden. *Tidsskrift for Forskning i Sygdom og Samfund*, nr. 22, s. 5-17

Kristensen, C. J. (2003) "Myndiggørelse gennem legitim perifer deltagelse – et teoretisk bud på et mål for aktiveringsindsatsen" I: J. Andersen m.fl. ed., *Empowerment i storbyens rum: et socialvidenskabeligt perspektiv*. København: Hans Reitzels forlag s.162-181

Kristiansen, S. (2017). "Fortolkning, forforståelse og den hermeneutiske cirkel". I: M. Järvinen & N. Mik-Meyer, ed., *Kvalitativ Analyse – syv traditioner*, 1. udg. København: Hans Reitzels Forlag, s. 153-172

Kvale, S. & Brinkmann, S. (2015). "Interviewanalyse med fokus på mening." I: *Interview. Det kvalitative forskningsinterview som håndværk*, 3. udg. København: Hans Reitzels Forlag, s. 267-284.

Moesby-Jensen, C. K. & Moesby-Jensen, T. (2019) "Vilkår og praksis i det socialfaglige myndighedsarbejde omkring børn med autismespektrumforstyrrelser eller ADHD" I: C. K. Moesby-Jensen, ed., *Diagnoser i myndighedsarbejde. Børn og unge med autisme eller ADHD*. Samfundslitteratur, s. 137-176

Monrad, M. (2018) "Tilvirkning af data" I: S.P. Olesen, & M. Monrad ed., *Forskningsmetode i socialt arbejde*. København: Hans Reitzels forlag, s. 107-144

Mullender, A., og Ward D. (1991) *Self-Directed Groupwork – Users Take Action for Empowerment*. 4. Udg., London: Withering and Birch Ltd, s. 23-120, 162

Müller, M. (2019). "Udsat for inddragelse: Aktiv medborger eller praktisk gris? Brugerperspektiver på inddragelse i socialt arbejde", *Dansk Sociologi*, nr. 3/30, s. 35-56

Müller, M., & S. Pihl-Thingvad (2019) "User Involvement in Social Work Innovation: A Systematic and Narrative Review." *Journal of Social Work* (2019): n. pag. Web. Tilgængelig fra: <https://journals-sagepubcom.zorac.aub.aau.dk/doi/full/10.1177/1468017319837519> [Sidst tilgået d. 28. maj 2020]

Olesen, S. P. & Monrad, M. (2018) "Indledning" I: *Forskningsmetode i socialt arbejde*. København: Hans Reitzels forlag, s. 9-32

Pestoff, V. (2009) "Towards a paradigm of democratic participation: Citizen participation and co-production of personal social services in Sweden" *Annals of Public and Cooperative Economics* 80.2, s. 197–224

Retsinformation.dk (u.å.) "Bekendtgørelse af lov om social service". Tilgængelig fra: <https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2015/1284#id9b914569-425e-46d4-ad64-ae97a8239f75> [Sidst tilgået d. 18. maj 2020]

Skytte, M. (2017). "Socialt arbejde" I: Skytte, M. & Guldager, J., ed., *Socialt arbejde - teorier og perspektiver*. 2. udg., København: Akademisk Forlag, s. 12-51

Socialstyrelsen (2007). *Når målet er indflydelse – om brugerinddragelse på §110 boformer*. København: Socialstyrelsen, s. 13-14

Tanggaard, L. & Brinkmann, S. (2015). "Interviewet: Samtalen som forskningsmetode". I: S. Brinkmann & L. Tanggaard, ed., *Kvalitative Metoder. En grundbog*, 2. udg. København: Hans Reitzels Forlag, s. 29-53.

Uggerhøj, L. (2014) "The powerful meeting between social workers and service users: Needs, barriers and possibilities in participation processes in agency settings". I: A-L. Matthies, & L. Uggerhøj (Eds.), *Participation, marginalization and welfare services: Concepts, politics and practices across european countries*. Ashgate. s. 201-217

Uggerhøj, L. (2017) "Possibilities and barriers in practice research" I: Støkken, A. M. & Willumsen, E., ed., *Brukerstemmer, praksisforskning og innovasjon*. Kristiansand: Portal Forlag, s. 25-36

Verdensmaalene.dk (u.å.) *Mål 10: Mindre ulighed* Tilgængelig fra: <https://www.verdensmaalene.dk/maal/10> [Sidst tilgået d. 29. maj 2020]

Vidensportal.dk (2020) *Det inddragende netværksmøde* Tilgængelig fra: <https://vidensportal.dk/temaer/inddragelse/indsatser/det-inddragende-netvaerksmode> [Sidst tilgået d. 25. maj 2020]