

KVALITETENS MANGE FACETTER

Et kvalitativt casestudie af Stilken som alternativ social indsats

Aalborg Universitet
Speciale ved Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde
Institut for Sociologi og Socialt Arbejde i København, juni 2021
Vejleder: Mikkel Bo Madsen



Tegningen er anvendt med tilladelse fra tegner Rasmus Sand Høyer samt Jyllands-Posten

Ida Strandby Braae, 20192127
Mia Laasholdt Friberg, 20145599
Victoria Bangsbo Wammen, 20190902
Mille Michella Heltborg Larsen, 20192522
Kasper Christian Krautwald Sørensen, 20191834

Antal anslag: 263.333

ABSTRACT

The many facets of quality – a qualitative case study of Stilken as an alternative social offer where the aim is to research how it affects Stilken not to be a part of Tilbudsportalen, hence what impact it has on the quality of its social work. The thesis is based on empirical narratives from the two owners of Stilken, a mentor and four young people who either is or has been a part of the program.

The young people of discussion all find themselves in a vulnerable and deviant position in society, and all share complex and composed problems including different kinds of abuse, criminality, homelessness, social and mental challenges. The thesis challenges how Tilbudsportalen, which is a central tool when caseworkers in the municipalities are searching for social offers to help the young, contributes to maintaining a normative understanding of what quality in social work involves. The thesis proves on one hand, how the organization of Stilken, and on the other hand how dominating governance logics influence the way Stilken supplies and establish its social effort. The findings of the thesis points towards that the organization of Stilken supports the employees to work in a flexible way, act fast and offer individual activities. Stilken depends on the municipalities buying services from them i.e., it adjusts its work to their demand. Furthermore, the thesis investigates how the young experience the quality in Stilken and how the employees approach the young from a methodical perspective. The thesis discovered that the young find it positive when the employees at Stilken offers them a change of environment, a new chance, acknowledges them and believes in them. The young struggles with navigating in the expectations and requirements they are met with when the topics are education and employment. Their reaction is opposition and push-back when they do not find the demands meaningful. Additionally, the young find it difficult to navigate in the systems by themselves, hence they perceive it as quality when the owners act as coordinators between the different actors involved in their lives. The thesis shows that the employees of Stilken has methodical freedom of action which creates coherence and meaning for the young as they feel involved, heard, and understood.

Keywords: Quality, Tilbudsportalen, complex issues, education, employment, alcohol abuse, drug abuse, the youth, holistic, alternative social effort, exposure.

INDHOLDSFORTEGNELSE

1.0. INDLEDNING	1
1.1. Problemfelt	2
1.2. Problemformulering	6
1.3. Arbejdsspørgsmål	6
1.4. Casestudie som forskningsdesign	6
1.4.1. Casebeskrivelse	6
1.4.2. Stilken	7
1.5. Operationalisering af kvalitet	11
1.6. Litteratursøgning	11
2.0. VIDENSKABSTEORETISK ORIENTERING	14
2.1. Filosofisk hermeneutik	14
2.2. Vores forforståelser i feltet	16
3.0. METODE	18
3.1. Semistruktureret interview	18
3.1.1. Online interview	18
3.1.2. Rekruttering af informanter	19
3.1.3. Præsentation af informanter	20
3.1.4. Interviewguide	22
3.1.5. Interviewsituation	23
3.1.6. Bearbejdning af data	25
3.1.7. Kodning af interview	25
3.2. Metodiske refleksioner	25
3.2.1. Ethiske overvejelser	25
3.2.2. Ethiske refleksioner i forbindelse med empiriindsamling	28
3.2.3. Videnskabelige kvalitetskriterier	29
4.0. TEORI	31
4.1. Organiseringen i Stilken og styringslogikkens påvirkning	31
4.1.1. Stilken som enkel struktur	31
4.1.2. Styringslogikker	32
4.2. Kvalitet i Stilken med afsæt i de unge og medarbejdernes oplevelser	33
4.2.1. At være afviger og søge anerkendelse	33
4.2.2. Metodiske tilgange i Stilken	35
5.0. ANALYSESTRATEGI	37

5.1. Meningskondensering og meningsfortolkning	37
5.2. Analyseopbygning	38
6.0. ANALYSE	40
6.1. Analysedel I: Organisering i Stilken og styringslogikkens påvirkning	40
6.1.1. Organiseringen i Stilken	40
6.1.2. Styringslogikker i relation til sociale indsatser	45
6.1.3. Delkonklusion	48
6.1.4. Vores forforståelser efter første analysedel	49
6.2. Analysedel II - Det erfarede forløb i Stilken	50
6.2.1. Miljøskifte	50
6.2.2. At blive mødt	53
6.2.3. At få en chance til	55
6.2.4. At blive snakket til og med	58
6.2.5. Krav og forventninger	61
6.2.6. De unges erfaringer med systemet	63
6.2.7. Delkonklusion	66
6.2.8. Vores forforståelser efter anden analysedel	67
6.3. Analysedel III - Metodiske tilgange i Stilken	68
6.3.1. Den individuelle tilgang	68
6.3.2. At imødekomme de unge og fremme deres motivation	72
6.3.3. Hjælp til selvhjælp	74
6.3.4. Relationsdannelse - en grundsten i arbejdet med de unge	77
6.3.5. Tovholder i et komplekst system	80
6.3.6. Delkonklusion	82
6.3.7. Vores forforståelser efter tredje analysedel	83
7.0. DISKUSSION	84
7.1. Stilken som indsats uden for Tilbudsportalen	84
7.2. Er der opstået et behov for alternative indsatser?	88
8.0. KONKLUSION	93
9.0. LITTERATURLISTE	96
10.0 BILAG	101

1.0. INDLEDNING

Det følgende er baseret på vores feltnoter fra dagen for vores første fysiske møde med virksomheden Stilken og de mennesker, der er en del af den. Her vil vi tage dig med tilbage til den dag, der satte rammerne for dette speciale.

Det er tirsdag formiddag, og vi befinder os på Fynsvej i Odense. Solen skinner, og det blæser let. Foran os er et lille to etagers byhus med røde mursten og hvide vinduer. Det er her, vi skal lave vores interview. Mens vi står ude på fortovet og snakker om de kommende interview, åbnes døren til huset, og Theresa, ejeren af virksomheden Stilken, byder os indenfor. Det første vi ser i entréen er en forholdsvis stejl trappe, der tager os med ovenpå til skrå vægge, lavt til loftet og en lille fordelingsgang med fire døre. Den midterste døråbning, som mangler selve døren, er ind til et fælles køkken, og en anden dør fører ind til et fælles badeværelse. De to andre døre er til to små lejligheder, som er identiske, bare spejlvendte, og består af en dagligstue og et soveværelse. Vi får en fornemmelse af, at man har forsøgt at gøre lejlighederne hyggelige med få møbler, men de bærer præg af at være blevet brugt af mange gennem tiden, da de ser lidt slidte ud. Vi forlader huset på Fynsvej og går hen til de to lejligheder på Odensegade, som er det sted, der bliver brugt mest af de unge. Turen derhen tager fem minutter, og på vejen snakker vi med Theresa, der lystigt fortæller om hende selv, virksomheden og de unge i Stilken. Huset på Odensegade er stort, lysegråt og med hvide vinduer. Fra hovedindgangen er der en trappeopgang til lejlighederne. Vi går ind i lejligheden i stueetagen. Den er forholdsvis lille med et badeværelse, et lille tekøkken og et soveværelse. Her lugter lidt indelukket og røget (Bilag 11: 1-2).

De fire lejligheder på Fynsvej og Odensegade er, hvor de unge, der er en del af Stilken, opholder sig. Stilken er en privat virksomhed, som bestræber sig på at hjælpe unge til en ny chance i livet. Stilken markedsfører sig på at være specialiseret i at arbejde med unge med komplekse og sammensatte sociale og psykiske udfordringer (Bilag 12: 1,3). I dette speciale kommer du til at stifte bekendtskab med de to ejere af Stilken, en mentor, tre unge, der er i Stilken nu og en ung, der tidligere har været i Stilken. Vi tager dig med ind i deres oplevelser af Stilken og de udefrakommende faktorer, der påvirker Stilken og de unge.

Specialet er anonymiseret. Derfor er virksomhedens navn og geografiske steder opdigtede, så der ikke kan føres tilbage til undersøgelsens informanternes identiteter. Nøgleord: Kvalitet, Tilbudsportal, komplekse problemer, uddannelse, beskæftigelse, misbrug, unge, helhedsorienteret, alternativ social indsats, udsathed.

1.1. Problemfelt

Politolog Ove Kaj Pedersen beskriver, at samfundet i en dansk kontekst har været underlagt en bevægelse fra velfærdsstat til konkurrencestat. Det indebærer, at man via reformer fra socialpolitisk side søger at påvirke den enkeltes interesser, normer og holdninger. Ifølge Pedersen har bevægelsen medført forandringer af staten, hvor fokus er på arbejdskrav, arbejdssevne og arbejdslyst, der skal binde individerne sammen til et fællesskab (Pedersen, 2011: 169-170). I 1990'erne steg ledigheden, hvilket medførte en diskussion om arbejdsmarkedets strukturproblemer. I den forbindelse blev en arbejdsmarkedsreform gennemført og en bevægelse fra en passiv til en aktiv arbejdsmarkedspolitik med ret og pligt til aktivering (Bredgaard et al., 2017: 18). Det kan derfor tyde på, at kravet om beskæftigelse ikke er nyt, men at kulturen, der opstår af de eksisterende socialpolitiske værdier, er under konstant forandring. Et eksempel på en nuværende socialpolitisk værdi er Undervisningsministeriets politiske ambition om, at ni ud af ti unge skal have en ungdomsuddannelse eller tilknytning til arbejdsmarkedet inden år 2030 (Børne- og undervisningsministeriet, 2019).

De unges møde med velfærdssystemet

I forskningsrapporten *Unge uden job og uddannelse - hvor mange, hvorfor, hvorhen og hvorfor?* (2019) af seniorforsker Iben Bolvig et al. fremgår det, at eksisterende forskning peger på, at der er en tendens til, at uddannelsesinstitutionerne og arbejdsmarkedet ikke formår at rumme udsatte unge. Rapporten belyser, hvordan øgede adgangskrav og uddannelseskvalifikationer kan påvirke unges tilknytning til fremtidig uddannelse og beskæftigelse (Bolvig et al., 2019: 9). Begrebet NEET, som er udbredt inden for international forskningslitteratur, er en betegnelse for Not in Employment, Education or Training og omtaler unge i aldersgruppen 16-24 år, der hverken er i uddannelse eller i beskæftigelse (Danmarks Statistik, 2021). NEET anvendes til at definere den mest udsatte målgruppe, som i høj grad kan identificeres med de mest udsatte unge i landets jobcentre (Bolvig et al., 2019: 5). Nyeste tal fra Danmarks Statistik viser, at 69.812 udsatte unge indgik i NEET-gruppen i 2019 og dermed ikke havde tilknytning til hverken uddannelse eller arbejdsmarked (Statistikbanken 1, 2021). Det svarer til omkring hver 10. unge i denne aldersgruppe (Statistikbanken 2, 2021). Det tyder på, at der i samfundet er en tendens til at øge kravene og forventningerne til de unge om uddannelse og job. Men hvad med de unge, der ikke formår at honorere samfundets krav om beskæftigelse?

Ni procent af unge voksne under 40 år er i kategorien udsat (VIVE, 2018: 6). Ifølge rapporten *Når udsatte borgere møder velfærdssystemet* (2018) af Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd (VIVE) er arbejdsløshed, sociale udfordringer, misbrug, hjemløshed og psykiske lidelser nogle af de faktorer, der kan gøre, at et menneske er i en udsat position (VIVE, 2018: 4). Statistikken viser, at de mest udsatte mennesker bruger velfærdssystemet væsentligt mere end den generelle befolkning. Dette indebærer blandt andet sociale indsatser og behandlinger i sundhedsvæsenet (VIVE, 2018: 8). Her er udfordringen, at de fagprofessionelle, der skal hjælpe de udsatte, ofte kun formår at afhjælpe problemer indenfor deres eget ekspertiseområde, i stedet for at arbejde helhedsorienteret med afsæt i de udsattes samlede problematikker (VIVE, 2018: 11). I rapporten beskrives følgende:

Når en udsat klient derfor både misbruger stoffer og er psykisk ustabil, vil han eller hun med stor sandsynlighed blive sendt fra det ene system til det andet med den konsekvens, at behandlingen vil få meget svære kår og i mange tilfælde gå i stå. Det snævert afgrænsede ekspertiseområde, som definerer de fleste tilbud til udsatte klienter som enten primært stofmisbruger eller primært psykisk syg, forhindrer en mere helhedsorienteret tilgang til behandlingen (VIVE, 2018: 11).

VIVE understreger, at der kan være et potentiale i at skabe mere sammenhæng i indsatserne, da det kan hjælpe de mest udsatte, inden de bliver akut behandlingskrævende (VIVE, 2018: 10). Med udgangspunkt i forsker Nanna Mik-Meyers udtalelse i rapporten, fremgår det, at velfærdssystemets mange tilbud i praksis skaber en række barrierer og dilemmaer, som gør det svært for systemet at levere sammenhængende indsatser til de allermest udsatte (VIVE, 2018: 24). Ifølge Mik-Meyer; “[...] kan man sige, personer med komplekse problemer bliver mødt af et lige så komplekst velfærdssystem, altså et system med mange tilbud, der ikke altid hænger sammen” (VIVE, 2018: 24). Vi ser en problematik i, at unge med komplekse og sammensatte problemer er en del af et system, der er opdelt på tværs af sektorer, når forskning netop anbefaler helhedsorienterede indsatser (VIVE, 2018: 7, 10-11). Hvordan kan disse unge få hjælp i et velfærdssystem, hvor tilbuddene i højere grad har fokus på enkelte problemstillinger frem for en mere helhedsorienteret tilgang? Risikerer de at blive tabt på gulvet, før de får den rette hjælp?

Tilbudsportalen - et centralt redskab til kvalitet?

Når kommunerne skal finde frem til og iværksætte relevante indsatser, bruger sagsbehandlerne Tilbudsportalen som et centralt redskab til nemt at finde relevante tilbud, der retter sig direkte mod de unges specifikke problemstillinger (Tilbudsportalen, 2021). Før en social indsats kan blive en del af Tilbudsportalen, skal Socialtilsynet godkende denne ud fra syv kvalitetskriterier

(Lov om socialtilsyn §6 stk. 2). Kriterierne indebærer, at indsatsen skal arbejde beskæftigelsesrettet, hvor de unge skal støttes til selvstændighed og indgå i sociale relationer. Indsatsen skal have et tydeligt fokus på målgruppe, metoder, resultater, sundhed og trivsel, og indsatsens fysiske rammer skal tilgodese de unges trivsel. Afslutningsvis skal der være fokus på en hensigtsmæssig organisering, hvor ledelse og medarbejdere skal besidde kompetent faglighed (Socialstyrelsen, 2020: 4-13). Er Tilbudsportalen et udtryk for et marked, der fastlægger én forståelse af, hvad kvalitet er? Eller kan kvalitetskriterierne snarere betragtes som formalistiske kriterier, der skal understøtte et marked med indsatser, der indretter deres praksis på en bestemt måde med henblik på sammenlignelighed og gennemsigtighed?

Stilken - en privat virksomhed uden for Tilbudsportalen

Vi vil i dette speciale belyse, hvordan en konkret virksomhed uden for Tilbudsportalen etablerer og udbyder en social indsats. En af de sociale indsatser, der står uden for Tilbudsportalen, er Stilken, som er en privat virksomhed, der arbejder med udsatte unge, som har sammensatte og komplekse problemer (Bilag 12: 2). Vi antager, at Stilken står uden for Tilbudsportalen for at undgå eventuelle begrænsninger og dermed får mulighed for at etablere deres indsats med afsæt i egne ønsker. Stilken har et erklæret ønske om at sikre en helhedsorienteret indsats, hvor formålet er at løse de unges problemer med udgangspunkt i et helhedsorienteret perspektiv. Det fremgår af Stilkens hjemmeside, at de er en mindre virksomhed, der ikke passer ind under Tilbudsportalens kriterier, hvorfor de har valgt at stå udenfor. Stilken oplyser blandt andet, at det vil kræve for mange ændringer i indsatsen, hvis de skal godkendes som indsats i Tilbudsportalen, og de ville ikke kunne fortsætte som det alternativ, de ønsker at være. Stilken tilbyder indsatser både inden for beskæftigelses- og socialområdet, og er, ifølge Socialtilsynet, nødsaget til at adskille disse indsatser, hvis de skal indgå på Tilbudsportalen (Bilag 12: 2). Vi har bedt Stilkens ejere forklare, hvorfor de har valgt at stå uden for Tilbudsportalen. Den ene fortæller:

[...] Vi er for små, og vi er for alternative til, at det dur at komme på Tilbudsportalen, og det gør bare, at det stiller store krav til os i forhold til markedsføring og også i forhold til at skabe tillid til os. Netop fordi det så er kommunerne selv, der skal føre tilsyn med os. [...] Det kræver faktisk, at vi er større. Så det med én til én tilbud, det passer ikke ind i de kasser. Og af og til så er det også oppe og vende, om vi så skal gå efter det, eller om vi skal blive ved med at være alternative. Men vi vil egentlig gerne bevare den fleksibilitet og frihed, vi har i at kunne arbejde, som vi gør (Bilag 5: 21).

Her tydeliggøres det, at Stilken, qua deres fleksibilitet og frihed, ønsker at være en alternativ indsats. Vi ønsker at udfordre idéen om, at kommunerne anvender Tilbudsportalen som et centralt redskab, når sagsbehandlerne skal finde relevante tilbud. Går man her glip af indsatser,

der kan være lige så relevante for de unge, når sagsbehandlerne anvender dette redskab? Er det at stå uden for Tilbudsportalen ensbetydende med, at man som indsats ikke kan levere kvalitet? Medarbejderne i Stilken oplyser, at de ikke har en relevant socialfaglig uddannelse, og at de ikke arbejder med afsæt i specifikke metoder samt at deres målgruppe er bred (Bilag 4: 2-3). Hvilke muligheder og begrænsninger opstår der for samfundet, indsatserne og de unge, når en virksomhed aktivt vælger at stille sig uden for Tilbudsportalen? Risikerer man som samfund at udelukke muligheden for innovation af sociale indsatser, når sagsbehandlerne skal iværksætte relevante indsatser for de unge? Hvad med indsatser som Stilken, der står uden for Tilbudsportalen? Kan de bidrage med andre former for socialt arbejde med udsatte unge med komplekse problemer, herunder misbrug, hjemløshed, kriminalitet og ledighed? Og hvordan kan Stilken sikre kvalitet i deres indsats, når de ikke er en del af Tilbudsportalen?

Informanterne i undersøgelsesfeltet

For at undersøge ovenstående nærmere vil vi inddrage ejernes perspektiv for at forstå, hvordan de har etableret Stilken som social indsats. Hvordan oplever de at arbejde med målgruppen, og hvordan tilgår de, de unge i praksis? Hvilke muligheder og begrænsninger oplever de i det sociale arbejde, når de tilbyder at være et alternativt tilbud? Ydermere finder vi det interessant at få et indblik i, hvordan de unge oplever Stilken. For er det ikke lige netop disse unge, vi skal lytte til? I *Social Årsrapport 2017* (2017) udviklet af Center for Alternativ Samfundsanalyse (CASA) understøttes dette ved at pege på, at der er et potentiale i at anvende de udsattes egen viden med henblik på at sikre, at indsatsen har relevans og effekt (CASA, 2017: 25). Hvordan beskriver de unge i Stilken sig selv og deres situation? Og hvad finder de meningsfuldt i en social indsats? Vi ønsker at anvende Stilken som case til at problematisere, hvordan man som samfund etablerer og udbyder sociale indsatser. I den forbindelse vil vi give de unge en stemme, da det er dem, som er brugere af de sociale indsatser, samfundet efterspørger, og Stilken udbyder. Vi ønsker at undersøge, hvordan Stilken kan imødekomme de unges behov, samt hvorvidt Stilken skaber kvalitet i deres arbejde og udfordrer forestillingen om, hvad kvalitet er.

1.2. Problemformulering

Hvordan påvirker det Stilken, som alternativ indsats, at stå uden for Tilbudsportalen? Og hvordan skaber Stilken kvalitet i det sociale arbejde?

1.3. Arbejdsspørgsmål

1. Hvordan påvirker Stilkens rammer, i form af egen organisering og styringslogikker, hvordan ejerne etablerer og udbyder deres sociale indsats?
2. Hvordan oplever de unge kvalitet i forløbet i Stilken?
3. Hvordan kan vi forstå medarbejderne i Stilkens metodiske tilgang til de unge?

1.4. Casestudie som forskningsdesign

Vi vil i det følgende afsnit præsentere den case, der er genstandsfeltet for vores speciale. Her ønsker vi at specificere, hvad et casestudie er, idet vi karakteriserer vores speciale som et kvalitativt casestudie.

1.4.1. Casebeskrivelse

Vi har valgt at anvende casestudie som forskningsdesign, hvilket er en måde at udvælge og afgrænse en specifik forskningsgenstand på. Et casestudie er kendetegnet ved at være et empirisk studie, hvor den indsamlede empiri er det centrale i både analysen og konklusionen (Frederiksen, 2018: 100). Ifølge Sociolog Morten Frederiksens kapitel *Design* (2018) handler forskningsdesign om, hvordan man konstruerer den dataindsamling, der danner grundlag for en undersøgelse (Frederiksen, 2018: 83). Casestudiet er et design, der er udviklet til at indeholde måden at udvælge, afgrænse og beskrive en konkret forskningsgenstand. Denne udvælgelse og afgrænsning har betydning for, hvilke udsigelser vi kan udlede på baggrund af vores undersøgelse. En af de ting der kendetegner casestudier er, at en case er en kompleks enhed. Det vil sige, at man i casestudier interesserer sig for det komplekse sammenspil mellem flere faktorer inden for en given afgrænsning (Frederiksen, 2018: 100-101).

I undersøgelsen af vores casestudie har vi valgt at fokusere på medarbejderne og de unge, som er en del af Stilken, og den kontekst de er en del af. Vi finder det interessant, at Stilken har valgt at stå uden for Tilbudsportalen. Casestudiet giver os mulighed for at håndtere en given kompleksitet med afsæt i få analyseenheder. Vores analyseenhed vil således bestå i at forstå, hvordan Stilken opleves fra et borgerperspektiv, samt hvordan medarbejderne oplever at arbejde med de unge, som er en del af indsatsen. I forlængelse af dette finder vi det interessant at undersøge kvaliteten i Stilken, eftersom de har valgt at stå uden for Tilbudsportalen, som

kan være udtryk for én normativ forståelse af, hvad kvalitet i sociale indsatser indbefatter. Vi ønsker at generere ny viden ud fra de forhold og sammenhænge, vi finder i undersøgelsen af vores case - og ikke, hvordan det forholder sig generelt i andre alternative indsatser, der står uden for Tilbudsportalen. Vi undersøger ikke, hvad årsagen til de unges problematikker er, men hvordan de unge blev en del af Stilken. Desuden er vi optaget af, hvordan de unge oplever at være en del af indsatsen, og derfor er de, som ikke er en del af indsatsen, ikke med i undersøgelsen. Vi forholder os ikke til myndighedsudøverens funktion i forhold til at visitere de unge til en given social indsats og til, om de unge på sigt kan indgå i beskæftigelse på ordinære vilkår.

1.4.2. Stilken

Stilken er en social indsats beliggende i Odense, som hjælper unge til en ny chance i livet (Bilag 12: 3). Virksomheden er drevet af to ejere, hvis fremgangsmåde tager afsæt i løsninger, der hviler på et helhedsorienteret menneskesyn, hvor det er nødvendigt at have fokus på alle aspekter i et menneskes liv, herunder arbejdsliv, familieliv, fysisk og psykisk sundhed (Bilag 12: 4). Ifølge ejerne er de; “[...] af den overbevisning, at der ikke findes standard-mennesker. Og derfor fungerer standard-løsninger oftest heller ikke. Vi finder en løsning – og hvis den ikke findes, så strikker vi én sammen” (Bilag 12: 4). Netop denne tankegang gør, at virksomheden ser sig selv som et alternativ til opholdssteder, institutioner, herberger og efterværn (Bilag 12: 3). En af ejerne i Stilken forklarer, hvordan hun oplever, at de udbyder en alternativ indsats:

Det er én til én arbejdet. Altså der er jo ikke mange opholdssteder, der har én boende. Det tror jeg faktisk ikke findes rigtigt, så er det sådan nogle udslusningstilbud måske. Så det vi kan tilbyde, det er jo, at vi er jo en blanding mellem et alternativt opholdssted og et beskæftigelsestilbud. Og det er det, vi synes, der virker. Fordi vi har det fokus på beskæftigelse. Samtidig med at de får en masse med i forhold til bostøtte, og hvordan man styrer sin økonomi, og alt det man også skal lære ved siden af (Bilag 4: 15).

Ejeren beskriver, at Stilken er et alternativt tilbud, da de både tilbyder en social- og beskæftigelsesrettet indsats med mulighed for akutte og midlertidige boliger, hvor de har få unge tilknyttet indsatsen for at sikre en én til én tilgang (Bilag 4: 11-15). Hun forklarer, at; “[...] vi er jo ikke sådan et tilbud, hvor man kan sende 50 unge til [...]” (Bilag 4: 15). Den anden ejer forklarer, at de yderligere adskiller sig ved at tage imod unge, som kommunerne ikke ved, hvad de skal stille op med (Bilag 5: 23-24).

Målgruppen i Stilken

Stilken samarbejder med landets kommuner, som visiterer de unge til indsatsen (Bilag 12: 1). De unge har komplekse og sammensatte psykiske og sociale udfordringer, såsom kriminalitet, misbrug og hjemløshed. Stilken hjælper unge, der har brug for et akut miljøskifte, anbragte unge, der skal udsluses til egen bolig, og unge, der ikke længere kan være på en institution og i stedet har brug for en én til én indsats (Bilag 12: 5). Virksomhedens primære målgruppe er 16-30-årige unge, som skal afklares fagligt, socialt og personligt, men ejerne understreger, at de hjælper alle, som modtager kontant- eller uddannelseshjælp og sidder fast i en uhensigtsmæssig situation (Bilag 12: 1). En af ejerne fortæller, hvordan hun oplever, at målgruppen har ændret sig:

[...] De er meget mere komplekse dem, vi får nu, fordi kommunerne klarer selv alle de andre opgaver. Selvom det da ville være skønt at få nogle af de andre opgaver, som ikke er så krævende. Det er også meget krævende at have med de her unge og et stort ansvar at have. Især for dem der er under 18, at have dem boende og de har jo også noget alene tid og man ved ikke hvad der kan ske så man skal også have lidt is i maven for at arbejde med den her gruppe (Bilag 5: 18).

Tidligere har Stilken modtaget unge, som primært skulle afklares i forbindelse med uddannelse og job. Her er sket en ændring, idet de unge i højere grad end før har komplekse problemer, hvor misbrug og diagnoser er centrale problematikker (Bilag 5: 3). I afsnit 3.1.3, *Præsentation af informanter*, vil vi uddybe denne målgruppe med afsæt i de unges egen oplevelse af deres problemer. I nærværende speciale opererer vi med begrebet de unge. Når vi omtaler de unge, henviser vi til de unge, som er en del af vores undersøgelse.

Hvad kan Stilken tilbyde?

Stilken er specialiseret i at understøtte og iværksætte helhedsorienterede og individuelle tilrettelagte forløb, der tager afsæt i det faglige, sociale og personlige hos den enkelte unge. Stilken anser sig selv som et 24 timers praktik, udviklings- og afklaringssted, hvor de unge kan bo med frihed under ansvar (Bilag 12: 1). Virksomheden har et beskæftigelsesrettet perspektiv med fokus på praktik, uddannelse og arbejde og har en overbevisning om, at de unge udvikler sig bedst ved at have noget at stå op til. Stilken understøtter de unge i at blive klar til voksenlivet i form af hjælp til madlavning, tøjvask, lomme penge og en struktureret hverdag, og de er specialiserede i mønsterbrydning og i at omlægge vaner. Virksomheden benytter sig af mentorer, hvis formål er at udarbejde og iværksætte aktiviteter med de unge i weekenderne og om aftenerne, og at være rollemodeller for de unge (Bilag 12: 3). Her fortæller en af mentorerne, at han; “[...] prøver at være en kammerat, der er væsentlig bedre selskab, end hvad

han [den unge] ellers render rundt med. En eller anden form for rollemodel” (Bilag 10: 5). Derudover hjælper mentorerne de unge med deres daglige gøremål, herunder madlavning og oprydning og guider dem i hverdagens udfordringer (Bilag 10: 10).

Samarbejdspartnere og indsatser

Stilken henvender sig til landets kommuner, herunder jobcentre samt Børn & Unge afdelingerne, hvor de tager udgangspunkt i de enkelte unge i processen mod en positiv udvikling (Bilag 12: 4). Stilken kan tilbyde de unge et miljøskifte, da deres tilbud indbefatter midlertidige boliger i Odense, hvor de unge kan opholde sig (Bilag 12: 4). Til at understøtte de unge har Stilken et netværk af samarbejdspartnere, såsom misbrugscentre, psykologer, psykiatere og de virksomheder, der tilbyder praktikforløb (Bilag 4: 7). Formålet med samarbejdet er, at de unge kan indgå i afklarings- og forandringsprocesser, hvor Stilken er tovholder med henblik på en individuel tilrettelagt indsats (Bilag 12: 4).

Ikke en del af Tilbudsportalen

Stilken har bevidst valgt ikke at være en del af Tilbudsportalen, fordi de er en mindre virksomhed, der ikke mener, at de passer ind i de kriterier, Tilbudsportalen indeholder. Ejerne af Stilken ser det som en fordel, at de kan iværksætte individuelle pakkeløsninger med afsæt i den enkelte unges behov. De har tidligere drøftet deres muligheder for at blive en del af Tilbudsportalen med Socialtilsynet, men er blevet frarådet det, fordi det ville betyde, at de skulle ændre meget i deres tilbud for at blive godkendt (Bilag 12: 2). En af ejerne forklarer:

[...] Hvis vi skal på Tilbudsportalen, skal vi adskille vores tilbud 100 procent. Det vil betyde, at vi ikke kan bruge vores boliger til de unge, vi har i afklaringsforløb igennem jobcentre og de unge, vi har alternativt anbragt. I dag fungerer det sådan, at vi cirka har 50 procent af hver, så det vil ødelægge vores fleksibilitet helt (Bilag 12: 2).

Ifølge ejerne vil Stilken i så fald ikke længere være det alternativ, de ønsker, det skal være, men i stedet en institution (Bilag 12: 2).

Hvad er Tilbudsportalen?

Ejerne af Stilken forklarer, at de har svært ved at etablere et samarbejde med landets kommuner, da de oplever, at kommunerne, herunder sagsbehandlerne, i høj grad vælger indsatser, der er godkendt på Tilbudsportalen (Bilag 4: 15). Dette fremgår også af Tilbudsportalens hjemmeside, hvor der står, at sagsbehandlerne i kommunerne netop anvender Tilbudsportalen som et centralt redskab, når de skal iværksætte relevante indsatser, der retter sig direkte mod de unges problemstillinger (Tilbudsportalen, 2021). Derfor ønsker vi i det følgende at redegøre for, hvad Tilbudsportalen samt de syv kvalitetskriterier indeholder.

Tilbudsportalen blev grundlagt i år 2007 og har til formål at formidle oplysninger om plejefamilier, tilbud til børn og unge, som er udsatte eller har en funktionsnedsættelse samt tilbud til voksne med funktionsnedsættelse eller sociale problemer (Tilbudsportalen, 2021). Danmarks 98 kommuner anvender Tilbudsportalen som et værktøj i sagsbehandlingen, og hensigten er at gøre det nemt at finde relevante tilbud, der passer til den enkeltes problematikker og behov. Formålet med Tilbudsportalen er dels at samle sammenlignelig og gennemskuelig information om tilbuddene og styrke grundlaget for, at kommunerne kan vælge effektive tilbud, dels at bidrage til et overblik over udviklingen på det sociale område og understøtte tilsynsmyndighedernes arbejde samt skabe lige konkurrence mellem private og offentlige leverandører (Tilbudsportalen, 2021). Tilbudsportalen har lovhjemmel i serviceloven, hvor det fremgår, at alle kommunale, regionale og private tilbud samles i en landsdækkende oversigt (Lov om social service § 14). Det er Socialtilsynets opgave at godkende og føre tilsyn med tilbuddene i Tilbudsportalen (Socialstyrelsen, 2020).

Kvalitetsmodellen

For at blive godkendt som et tilbud er det en betingelse, at tilbuddet har den fornødne kvalitet (Lov om socialtilsyn § 6). I den forbindelse er der indført en kvalitetsmodel, som er beskrevet i rapporten *Kvalitetsmodel for socialtilsyn - Temaer, kriterier og indikatorer for sociale tilbud* (2020) af Socialstyrelsen. Rapporten indeholder temaer, kriterier og indikatorer, som Socialtilsynet skal anvende i vurderingen af tilbuddenes kvalitet (Socialstyrelsen, 2020: 1). Kvalitetsmodellen bliver dermed anvendt som et dialogredskab, så Socialtilsynet har et udgangspunkt for deres faglige vurdering af tilbuddenes kvalitet. Et grundlæggende udgangspunkt til at måle tilbuddets kvalitet er, om det realiserer og bidrager til formålet i lov om social service, som er; “[...] at fremme den enkeltes mulighed for at udvikle sig og for at klare sig selv eller at lette den daglige tilværelse og forbedre livskvaliteten” (Lov om social service § 1 stk. 2). Tilbudsportalens kvalitetsmodel er udarbejdet ud fra syv temaer.

Det første tema er *Uddannelse og beskæftigelse*, hvor tilbuddet skal støtte borgerne i at udnytte deres fulde potentiale i forbindelse med skolegang, uddannelse og beskæftigelse. Det andet tema handler om *Selvstændighed og relationer*, hvor tilbuddet skal styrke borgernes kompetencer til at være selvstændige og indgå i sociale relationer. Det tredje tema er *Målgruppe, metoder og resultater*, hvor tilbuddet skal tage afsæt i en målgruppebeskrivelse, og der skal arbejdes systematisk med faglige tilgange og metoder, der medfører positive resultater for borgerne. Det fjerde tema omhandler *Sundhed og trivsel*, hvor tilbuddet blandt

andet skal understøtte borgernes selv- og medbestemmelse, deres fysiske og mentale sundhed og trivsel og forebygge magtanvendelse, vold og overgreb. Det femte tema handler om *Organisation og ledelse*, hvor der skal være en kompetent og ansvarlig ledelse, som skal drive tilbuddet fagligt og økonomisk forsvarligt, sætte rammerne for tilbuddets strategiske udvikling og varetage den daglige drift. Det sjette tema er *Kompetencer*, som indebærer, at medarbejderne skal have de faglige, relationelle og personlige kompetencer, der er nødvendige i forhold til tilbuddets målsætninger og målgrupper. Det syvende og sidste tema omhandler de *Fysiske rammer*, hvor omgivelser, indretning, faciliteter og stand i tilbuddet skal understøtte målgruppens behov og tilgodese borgernes trivsel, tryghed og ret til privatliv (Socialstyrelsen, 2020: 4-5, 7, 9, 11-13).

1.5. Operationalisering af kvalitet

Kvalitet er ikke et entydigt begreb, og skal i dette speciale forstås i sammenhæng med de unges oplevelser af kvalitet i Stilken som social indsats. Vi knytter her kvalitet til de unges stemmer, herunder hvad de oplever som positivt i indsatsen, og hvad der bidrager til en positiv udvikling hen imod et selvstændigt liv. Derudover ønsker vi at sætte kvalitet i sammenhæng med den måde, Stilken tilbyder sig som et alternativ, herunder hvad der i praksis bidrager til kvalitet - dette ved at belyse medarbejdernes metodiske tilgang til de unge. Formålet med at anskueliggøre kvalitet i Stilken er at udfordre måden, kvalitet bliver betragtet på ud fra syv kvalitetskriterier i Tilbudsportalen. Vi ønsker at nuancere forståelsen af kvalitet i det sociale arbejde med unge, der har sammensatte og komplekse problemer, og som befinder sig i et komplekst velfærdssystem. Unge, som kommunerne i høj grad har udfordringer med at hjælpe, og derfor søger opgaven løst gennem en alternativ indsats, der står uden for Tilbudsportalen (Bilag 5: 18). Vi kan ikke konkludere endegyldigt, hvad der er kvalitet i det sociale arbejde med udsatte unge, men vi kan belyse, hvordan de unge oplever kvalitet i Stilken.

1.6. Litteratursøgning

Følgende afsnit bidrager til at aktualisere specialets ønske om at undersøge Stilkens arbejde med de unge samt de unges oplevelse af indsatsen. Ifølge Ph.d.-lektorerne Sophie Danneris og Merete Monrads kapitel *Litteraturgennemgang* (2018) indebærer en sådan gennemgang flere faktorer. Først søges systematisk litteratur, hvor relevante studier og forskning udvælges. Herefter vurderes, hvilken relevant viden, der er på området (Danneris & Monrad, 2018: 63). Formålet med litteratursøgningen er at identificere og inddrage litteratur inden for feltet udsatte

unge, deres oplevelse af en specifik social indsats samt at belyse specialets problemstilling (Danneris & Monrad, 2018: 73-75).

Inklusion- og eksklusionskriterier

Forud for litteratursøgningen har vi udarbejdet en kortlægning af specialets problemstilling og fokusområde for at opstille kriterier for litteratursøgningen og udvælge nøgleord. I forlængelse af dette er vi inspireret af Danneris og Monrads inklusions- og eksklusionskriterier, som skal bidrage til en gennemsigtig og afgrænset litteratursøgning (Danneris & Monrad, 2018: 69). De opererer med kriterier som kontekst, målgruppe og konsekvenser af det sociale arbejde med målgruppen (Danneris & Monrad, 2018: 69). I dette speciale er konteksten Stikken, som er en social indsats, der står uden for Tilbudsportalen. Med det afsæt ønsker vi at afdække, hvordan Stikken som privat og alternativ indsats, udbyder sig som indsats i et komplekst system, der er forankret i en politisk kontekst. Vi har valgt at anvende Stikkens målgruppe som inklusionskriterie for vores søgning, der indbefatter unge 16-30-årige med sammensatte og komplekse problemstillinger. Vi finder det desuden interessant at kigge på, hvad de unge oplever som kvalitet i indsatsen.

På baggrund af ovenstående inklusionskriterier har vi opstillet følgende nøgleord: ”udsatte unge voksne”, ”kriminalitetstruede unge”, ”unge og misbrugsproblemer”, “NEET”, ”Tilbudsportalen”, ”udsathed blandt unge voksne”, ”sammensatte behov for udsatte unge”, ”sammensatte behov”, “unge med komplekse problemstillinger”, “alternative sociale indsatser” og “et komplekst system”.

Forskningslitteratur og juridiske kilder

Litteratursøgningen har primært taget udgangspunkt i relevante databaser baseret på forskningslitteratur, herunder Aalborg Universitetsbibliotek, Bibliotek.dk, Den Danske Forskningsdatabase, Google Scholar og Web of Science. Derudover har vi søgt efter relevante forskningsrapporter udgivet af VIVE, som er en uafhængig statslig institution, som leverer viden om velfærdssamfundet ud fra en videnskabelig tilgang, hvorfor vi finder rapporterne brugbare som empirisk fundament (VIVE 1, 2021) (VIVE 2, 2021). Når vi bruger forskning udgivet af VIVE, vil vi være opmærksomme på, hvem der står bag finansieringen, da det kan have en indflydelse på undersøgelsens perspektiv, og vi vil forholde os kritiske til forskningen (Danneris & Monrad, 2018: 72). Afslutningsvis har vi søgt juridiske kilder og har anvendt Retsinformation, der er statens juridiske online informationssystem (Retsinformation, 2021). Vi har brugt det for at forstå, hvilke krav der stilles til de indsatser, der er en del af

Tilbudsportalen. Vi har vurderet den eksisterende forskning kritisk og undersøgt, hvilken viden, der er om vores emne og, hvor sikker denne viden er. Vi har kontinuerligt reflekteret over vores valg af empiri, herunder dens validitet og gyldighed (Danneris & Monrad, 2018: 72).

2.0. VIDENSKABSTEORETISK ORIENTERING

I det følgende afsnit vil vi gennemgå den videnskabsteoretiske orientering, der ligger til grund for specialet. Vi er inspireret af den filosofiske hermeneutik, hvor vi tager udgangspunkt i lektor Søren Juuls kapitel *Hermeneutik* (2012) i antologien *Samfundsvidenskabernes videnskabsteori - en indføring* samt bogen *Sandhed og metode - Grundtræk af en filosofisk hermeneutik* (2007) af filosof Hans-Georg Gadamer.

2.1. Filosofisk hermeneutik

Heidegger er inspireret af den tyske filosof Edmund Husserls fænomenologi, som han har revideret og videreført. Husserl argumenterer for, at fortolkeren skal sætte sine fordomme i parentes og fokusere på det, der umiddelbart viser sig for at nå frem til "rene fænomener". Ifølge Heidegger er dette ikke muligt, da vi aldrig kan sætte vores væren i verden i parentes og opnå et sikkert fundament for erkendelsen. Det vil sige, at vi hverken står uden for eller over for en verden, der skal fortolkes, men altid er en del af den verden, der skal fortolkes (Juul, 2012: 121). Heidegger mener, at mennesket er født ind i en verden, der er givet på forhånd, men vi er dog ikke fuldkommen determineret, da vi er i stand til at reflektere over vores væren i verden og forståelsen af den (Juul, 2012: 122).

Fordomme

Gadamer viderefører Heideggers filosofiske hermeneutik og overtager idéen om menneskets væren i verden. Ifølge Gadamer er mennesket altid indskrevet i en verden af betydning, som vi ikke selv er herre over. Vi, som forskere, er ikke en neutral observatør, der med videnskabelige metoder skal finde sandheden om virkeligheden, men medbringer fordomme i vores forståelsesproces (Juul, 2012: 122). Gadamer forsøger at forsvare fordomsbegrebet, som han mener har fået en negativ betydning gennem tiden, qua oplysningstænkningen, hvor man opfatter fordomme som en falsk dom. Han henviser til, at fordom blot betyder, at der fældes en dom på forhånd, før man grundigt har undersøgt alle sagligt afgørende forhold (Gadamer, 2007: 258). Disse fordomme forhindrer ikke forståelsen, men er produktive for erkendelsen. Uden dem vil vi ikke være i stand til at stille relevante spørgsmål eller erfare noget. Gadamer understreger, ligesom Heidegger, at mennesket aldrig kan betragte sig selv og samfundet udefra. De historiske forudsætninger, vi har med i bagagen, bestemmer, hvad vi forstår og ikke forstår, og hvad vi undrer os over. Således udgør vores fordomme en forståelseshorisont, som omgiver alt, hvad der er muligt at se fra et bestemt sted (Juul, 2012: 122). I vores speciale ønsker vi netop at sætte ord på de fordomme, vi har i undersøgelsen af Stilken, medarbejderne

samt de unge, der indgår i undersøgelsesfeltet. Det gør vi, da vi er bevidste om, at det er uundgåeligt at tilsidesætte vores fordomme, når vi eksempelvis udformer vores interviewguide, hvor spørgsmålene netop er udsprunget af den nysgerrighed, viden og undren, vi har til undersøgelsesfeltet.

Horisontsammensmeltning

Vi skal, som fortolkere, teste vores fordomme ved at sætte dem i spil med nye erfaringer i den sociale virkelighed, hvor de anvendes og testes. Her skal vi være åbne overfor det, der viser sig og lære af nye erfaringer (Juul, 2012: 125). Vi ønsker at gøre dette ved at spørge, hvordan vores informanter oplever Stikken. Her vil vi forsøge at være åbne og forstående overfor det, informanterne fortæller, samt være villige til at tilegne os nye erfaringer. Ifølge Gadamer er det i horisontsammensmeltningen, at forskellige horisonter indgår i en ægte samtale med hinanden og gennem dette forandrer sig, hvor vi, som forskere, skal indgå i en ægte samtale med dem, vi ønsker at forstå, altså vores informanter (Juul, 2012: 125). Den ægte samtale indbefatter, at vi skal imødekomme informanterne, lade deres synspunkter gælde og sætte os ind i deres sted (Gadamer, 2007: 365). Horisontsammensmeltning betyder derfor ikke, at vi nødvendigvis har den samme forståelse som informanterne, men det handler om, at vi er i stand til at oparbejde et fælles sprog i samtalerne med informanterne, hvor vi kan sætte os ind i det, de taler om (Gadamer, 2007: 358-359, 365). På den måde kan vi få testet vores forståelse af og udvidet vores horisont omkring undersøgelsesfeltet og få revurderet vores fordomme. I den filosofiske hermeneutik er det ikke blot vores opgave at fremlægge informanternes forståelse af den verden, de befinder sig i, men at udnytte deres forståelse som kilde til indsigt i det eksisterende samfund og i de problemer, der optager os (Juul, 2012: 126).

At arbejde filosofisk hermeneutisk

I den filosofiske hermeneutik er forskeren en vigtig kilde til erkendelse, hvor man skal fortolke og forstå meningsfulde fænomener, som skal undersøges i den kontekst, de naturligt optræder i. Det endelige validitetskriterium består af styrken i vores argumentation som helhed (Juul, 2012: 128). Som tidligere nævnt skal forskeren medbringe sine fordomme og være villig til at tilegne sig nye. Derfor skal vi reflektere over vores fordomme og eksplicitere dem samt redegøre for, hvordan vores fordomme i specialet udfordres og sættes i spil med nye erfaringer (Juul, 2012: 129). Der er også et krav om gennemsigtighed, hvorfor vi løbende vil redegøre for vores fordomme, eksplicitere og begrunde alle relevante valg, eksempelvis vores valg af metode og teori (Juul, 2012: 131). Derfor ønsker vi at redegøre for de interaktionsprocesser,

der er mellem os og den empiri, vi er med til at skabe (Juul, 2012: 127-128). Til trods for at Gadamer ikke mener, at fordomme har en negativ betydning, kan vi ikke komme uden om, at vi forstår begrebet negativt. Derfor har vi valgt fremadrettet at anvende begrebet forforståelse til at beskrive de antagelser, vi har på forhånd. Vi skriver vores forforståelser ned for at gøre det synligt, hvordan vi tilgår vores undersøgelsesfelt, samt hvordan vores forforståelser ændrer sig i løbet af specialeprocessen. Derfor vil der undervejs i specialet være afsnit omkring vores forforståelser.

Validitet

Med afsæt i den filosofiske hermeneutik er mennesket et fortolkende og historisk væsen, hvor forståelse er indlejret i en historisk kontekst. Da vi ikke kan sætte os ud over historien, kan vi ikke selv afgøre, hvilke fortolkninger der er bevaringsværdige. Dette afgøres af det, Gadamer kalder det virkningshistoriske princip (Juul, 2012: 133). Fortolkninger indgår i en konkurrence med alverdens mulige fortolkninger, der kæmper mod hinanden i en uendelighed. Validitet indebærer, at vores argumentation er overbevisende, velunderbygget og sammenhængende (Juul, 2012: 133). Vi skal overbevise læseren om specialets troværdighed og verificere, at specialets resultater kan bruges til at forstå, hvordan en række problemer i den sociale verden håndteres (Juul, 2012: 134). Det vil sige, at vi vil efterstræbe at skrive et speciale, der kan anvendes i det sociale arbejdes felt og være med til at inspirere praksis.

2.2. Vores forforståelser i feltet

Vi vil i det følgende redegøre for vores forforståelser, da vi ikke kan sætte dem i parentes, når vi møder feltet. Samtidig ønsker vi at være gennemsigtige omkring de forforståelser, vi møder og præger undersøgelsesfeltet med. Vi er fem individer, som hver især har forskellige fagligheder, erfaringer og oplevelser, som danner grundlag for, hvordan vi tilgår undersøgelsesfeltet og anskuer verden på. Vi er samtidig opmærksomme på, at de herskende normer og værdier, der er i samfundet, danner grundlag for, hvordan vi tilgår feltet (Djurhuus, 2013: 272). Vi har derfor talt om hinandens forforståelser og er kommet frem til fælles forforståelser, der fremgår af det følgende.

Startprocessen

Vi indledte specialeprocessen med at undersøge Stilkens hjemmeside, efterfulgt af en kort telefonisk samtale med en af ejerne af Stilken samt en længere samtale via Microsoft Teams med begge ejere. Vores dialog med ejerne affødte begejstring for virksomhedens tilgang og arbejde med de unge. I vores videre undersøgelse foretog vi en litteratursøgning, hvor vi blev

bekendt med hvilken viden, der foreligger om sociale indsatser for udsatte unge. Det har resulteret i forforståelser, vi vil tage afsæt i under vores empiriindsamling, samt analyse- og fortolkningsproces.

Målgruppen

Vi har en forforståelse af, at de unges netværk, herunder relationer til familie, sagsbehandler med flere har betydning for, om de unge lykkes med at blive inkluderet i samfundet eller ej. De unge kan være en del af et netværk, der bidrager positivt eller negativt, og der kan i netværket være en relation, som kan have en afgørende betydning for de unges udvikling.

Faglighed i socialt arbejde med udsatte unge

Vi antager, at det i arbejdet med en kompleks målgruppe er nødvendigt at have en vis faglighed i form af uddannelse, så beslutningerne tages ud fra et fagligt funderet grundlag. Dette for at sikre, at medarbejderne anvender fagligt relevante metoder og tilgange i arbejdet med de unge, som samtidig kan være en kvalitet i det sociale arbejde. Vi antager desuden, at det er nødvendigt, at medarbejderne har en faglig viden omkring målgruppen, da de skal bruge en sådan viden for at håndtere målgruppens problematikker.

Muligheder i arbejdet med målgruppen

Vi har en forestilling om, at Stilkens medarbejdere fralægger sig kassetænkning, fordi de har et frit metodevalg, og at deres tilgængelighed bidrager positivt til relationsarbejdet med målgruppen.

Et økonomisk og politisk incitament

Da Stilken er en privatejet virksomhed er vores forforståelse, at de drives af et økonomisk incitament. Vi antager, at der ikke er et gensidigt afhængighedsforhold mellem Stilken og landets kommuner, hvorfor Stilken er nødt til at tilbyde en indsats, kommunerne ønsker at tilkøbe. Derudover antager vi, at de politiske beslutninger påvirker arbejdet i Stilken, fordi vi har en forforståelse af, at indsatsen købes af landets kommuner, som er politisk styret.

3.0. METODE

I det følgende afsnit vil vi gennemgå de metodiske tilgange, vi bruger i specialet, hvilket indbefatter semistrukturerede interview samt de metodiske refleksioner, vi har haft omkring disse. Afsnittet er skrevet med udgangspunkt i professorerne Steinar Kvale og Svend Brinkmanns bog *Interview - Det kvalitative forskningsinterview som håndværk* (2015). Vi har ydermere gjort brug af bogen *Forskningsmetode - i socialt arbejde* (2018) af lektor Søren Peter Olesen og ph.d.-lektor Merete Monrad.

3.1. Semistruktureret interview

Kvale og Brinkmann pointerer, at man i et forskningsinterview taler med mennesker, fordi man gerne vil vide, hvordan de beskriver deres oplevelser, og hvorfor de handler, som de gør (Kvale & Brinkmann, 2015: 19). Vi anvender det semistrukturerede interview, da det bidrager til en dybdegående besvarelse af vores problemformulering. Vi indhenter beskrivelser af informanternes livsverden for, at vi kan fortolke de beskrevne fænomener (Kvale & Brinkmann, 2015: 22). Livsverden illustrerer den verden, individet møder i hverdagslivet, deres egne perspektiver og beskrivelser som de træffer beslutninger og handler ud fra (Kvale & Brinkmann, 2015: 49). Det semistrukturerede interview kan derfor bidrage til, at vi får indsigt i de unges oplevelser af Stikken samt en forståelse af medarbejdernes tilgang til de unge. For at opnå en sådan indsigt forsøger vi at tilgå feltet nysgerrigt for således at forstå, hvad de unge samt medarbejderne oplever. Derefter ønsker vi at fortolke meningen af det sagte (Kvale & Brinkmann, 2015: 50-51). Det semistrukturerede interview har en særlig tilgang, der er mere end en åben hverdagssamtale og et lukket spørgeskema. Tilgangen er baseret på en interviewguide, der fokuserer på bestemte temaer og rummer forslag til spørgsmål (Kvale & Brinkmann, 2015: 48-49). Vi finder denne tilgang relevant, da vi netop ønsker at komme ind på bestemte tematikker og få besvaret specifikke spørgsmål samtidig med, at der stadig er plads til, at interviewet kan gå i den retning, der er mest meningsfuld for informanterne og interviewer i den specifikke interviewsituation. Det vil sige, at vi ønsker at forstå betydningen af centrale temaer ud fra informanternes levede verden samt at fortolke, hvad informanterne siger, og hvordan det siges (Kvale & Brinkmann, 2015: 50).

3.1.1. Online interview

På grund af COVID-19 har det ikke været muligt at foretage alle interview fysisk, hvorfor vi har foretaget online interview. Disse interview foregik gennem Microsoft Teams med billede og lyd, hvor det var muligt for informant og interviewer at se hinanden. Vi ser både fordele og

ulemper ved at indsamle empiri ved denne interviewform. En væsentlig fordel er, at vi stadig kan gennemføre vores interview på trods af de geografiske afstande, der er til flere af informanterne, og de restriktioner, der er i forbindelse med COVID-19. En anden fordel kan være, at informant samt interviewer opholder sig hjemme i vante og trygge omgivelser under interviewsituationen, og at der måske ikke er samme grad af nervøsitet, som når interviewet foretages med fysisk tilstedeværelse i andre omgivelser. Hvis interviewet fandt sted hos enten os eller hos informanten, ville en af os have haft et fortrin, der kunne have medført en ulighed i interviewsituationen. Det online interview kan derfor medvirke til, at begge parter kan føle sig mere ligestillede i interviewsituationen. En ulempe ved den online interviewform er, at vi ikke i samme grad som ved fysisk tilstedeværelse har adgang til de informationer, der knytter sig til ikke-sproglige observationer, herunder informantens kropslige tilstedeværelse og sanseindtryk (Kvale & Brinkmann, 2015: 204). I det online interview stilles høje krav til os som interviewere i forhold til at være opmærksom på pauser, ansigtsmimik og stemmeføring hos informanten, da disse kan signalere, hvornår det er hensigtsmæssigt at stille næste spørgsmål, eller hvilket spørgsmål der skal stilles for at fastholde en god kontakt til informanten (Elmholdt, 2006: 74).

3.1.2. Rekruttering af informanter

Informanterne i specialet er rekrutteret via vores samarbejde med Stilken, hvor vi har etableret kontakt til syv informanter. Informanterne består af de to ejere af Stilken, en mentor, tre nuværende unge samt en tidligere ung i Stilken.

Ifølge Monrad, i kapitlet *Tilvirkning af data* (2018), er det vigtigt at være bevidst om, hvordan man får adgang til og tilgår et givent felt (Monrad, 2018: 107). En måde at få adgang til et felt kan være via en gatekeeper. En gatekeeper er en person, der kan give adgang til at gennemføre forskning inden for en bestemt social kontekst (Monrad, 2018: 133). I dette speciale er det ejerne af Stilken, Theresa og Anni, der er gatekeepere og dermed står for kontakten og rekrutteringen til specialets øvrige informanter. Vi er derfor opmærksomme på, at der kan opstå nogle forskningsetiske udfordringer. Vi er bevidste om, at der kan være et gensidigt afhængighedsforhold mellem ejerne og de informanter, der indgår i og er en del af Stilken. Monrad pointerer, at gatekeeperen kan påvirke det datagrundlag, vi som forskere, ønsker at undersøge. Denne påvirkning kan opstå ubevidst, da gatekeeperen kan have forestillinger om, hvad der er relevant viden og karakterisere feltet (Monrad, 2018: 133). Vi er opmærksomme på, at Theresa og Anni repræsenterer et felt, de i deres daglige virke er en del af. Der kan her

opstå en interesse i, at de kan kontrollere vores adgang til feltet og det billede og indtryk, vi danner os, når vi tilgår feltet. I deres funktion som gatekeepere har Theresa og Anni adgang til dokumentation om Stilken i form af statusbeskrivelser, handleplaner, oversigt over mulige samarbejdspartnere samt adgang til målgruppen. Vi har i den proces forsøgt at forholde os kritisk til, hvad der giver mening at få indsigt i, hvorfor vi har bedt om den dokumentation, vi finder relevant for at få et indblik i Stilken som helhed. Vi har valgt ikke at vedhæfte disse dokumenter af hensyn til GDPR. Da vi ønsker at tilgå feltet så åbent og neutralt som muligt, har vi fra start lagt vægt på at positionere os ærligt med henblik på at skabe en gensidig og tillidsfuld relation mellem gatekeeperne og os som undersøgere af feltet.

3.1.3. Præsentation af informanter

Theresa, ejer af Stilken

Vores første informant er 43-årige Theresa. Det er Theresas far, som stiftede Stilken. Hun har været en del af Stilken siden 2010, hvor hun startede med at være mentor nogle få timer ugentligt, og har sidenhen arbejdet sig op i virksomheden. Det er nu otte år siden, hun overtog Stilken sammen med Anni. Theresa er uddannet inden for IT, og hun startede derfor i virksomheden som den ansvarlige for IT. Theresas arbejdsopgaver er salg, koordinering, praktisk arbejde samt etablering af kontakt til sagsbehandlere (Bilag 4: 1-2).

Anni, ejer af Stilken

Vores anden informant er Anni på 59 år, hun er uddannet civiløkonom, og har læst HA og HD afsætningsøkonomi. Uddannelsen har hun brugt til at undervise på handelsskoler rundt om i landet. Anni blev en del af Stilken for snart otte år siden, og er i dag medejer sammen med Theresa. Anni tager sig af alt forefaldende arbejde i virksomheden, herunder mentoropgaver og praktisk arbejde omkring de lejligheder, de ejer, og som de unge bliver indlogeret i. Derudover etablerer hun kontakt til virksomheder, udarbejder praktikker og følger op på disse. Annis arbejde indebærer også at etablere kontakt til kommuner og sagsbehandlere. Endvidere er det Anni, som står for al markedsføring af virksomheden (Bilag 5: 2-3).

Erik, mentor i Stilken

Den tredje informant er 24-årige Erik og studerer på Den Frie Lærerskole. Han blev ansat som mentor i juli 2020, hvor han arbejder 10-15 timer ugentligt. Han er mentor for Mike (Bilag 10: 1-3). Erik forklarer, hvordan han, i sin rolle som mentor, ser sig selv som et alternativ til de mennesker, de unge normalvis omgås (Bilag 10: 5), og fortæller, at; “[...] derfor synes jeg sådan

noget mentorarbejde er vigtigt, fordi der går man virkelig ind og stiller alternativer” (Bilag 10: 6).

Marcus, ung i Stilken

Den fjerde informant er 21-årige Marcus. Han er oprindeligt fra en by på Fyn, og kom til Odense for omkring to år siden for at komme væk fra et rigtigt dårligt miljø. Marcus besluttede at at rejse hjemmefra, fordi han havde problemer med sin mors kæreste. Han købte en campingvogn i en brandert på Langelandsfestival. Dette var dog kun en midlertidig løsning, indtil det blev for koldt, og han blev derefter hjemløs. I den forbindelse stødte han på Mike (vores femte informant), som er en del af Stilken. Det skulle vise sig at være Marcus’ vej ind til Stilken. Herigennem mødte han Theresa og Anni, og han har nu været en del af Stilken siden februar 2021 (Bilag 6: 1). Marcus beskriver i interviewet, hvordan han tidligere var en del af en gruppe, der;

[...] kom fra hjem, der ikke var 100 procent velfungerende eller havde de fleste penge, eller havde de bedste forhold eller var blevet behandlet specielt godt [...] Så vi var jo ødelagte børn, der mødes jo. Og det var jo det, vi kendte til. Så vores historie det blev jo også i den kriminelle løbebane (Bilag 6: 44).

Han fortæller, at han ud over kriminalitet har en lang række andre problemer, som stofmisbrug, psykiske problemer, ADD, muligvis ADHD, ingen uddannelse, arbejdsløshed, ordblindhed og anden bagage med fra fortiden (Bilag 6: 4, 8, 14).

Mike, ung i Stilken

Den femte informant er 23-årige Mike, som er født og opvokset i Nordjylland, hvor han boede hos sin far. Han gik i skole til syvende klasse, hvorefter han blev anbragt på et opholdssted. Mike har gennem sin opvækst været på adskillige opholdssteder og misbrugscentre. Som 16-årig blev Mike for første gang dømt for en kriminel handling, og han har siden fået en lang kriminel historik, blandt andet hjemmerøveri, vold og trusler (Bilag 7: 1-4). Da vi i interviewet spørger, hvor han er i sit liv lige nu, fortæller han, at; “[...] der er kaos. Lige nu der ramler det for mig pt mand. Men det er kun mit hoved jo” (Bilag 7: 2). Mike fortæller, at han på nuværende tidspunkt ikke tager den medicin, benzodiazepiner, som han tidligere fik for at blive beroliget. Foruden at have psykiske problemer fortæller han, at han fortsat har et misbrug af ecstasy, kokain, hash og alkohol (Bilag 7: 17). Til slut i interviewet fortæller Mike, at han ikke har overskuddet til at komme på arbejde: “Jeg vil gerne [...] Jeg kan bare ikke. Jeg kan sgu ikke tage mig sammen. Jeg kan ikke komme ud ad døren. Jeg kan godt tænke, når jeg står op, “okay det er i dag, jeg skal afsted”. Men så tænker jeg fuck mand” (Bilag 7: 21).

Lisa, ung i Stilken

Vores sjette informant hedder Lisa og er 20 år. Hun bor i Sønderjylland og arbejder på nuværende tidspunkt i hjemmeplejen, hvilket hun har gjort et halvt år. Lisa var påbegyndt en Social- og Sundhedsassistentuddannelse, men på grund af sin mors sygdom, afbrød hun uddannelsen og arbejder som ufaglært i hjemmeplejen. Lisa fortæller, at hun før Stilken var anbragt hos en plejefamilie og senere på et opholdssted. Som 16-årig blev hun etableret i egen bolig og det resulterede i, at alting tog fart, og at hun fik et massivt misbrug. Hun var tæt på at miste livet på grund af en overdosis. Hun havde brug for at komme væk fra et miljø fyldt med stoffer og alkohol. Da Lisa netop var fyldt 17 år, startede hun i Stilken (Bilag 8: 1-5). Om sig selv beskriver Lisa, at; “[...] jeg var en mega strid teenager, da jeg kom [til Stilken], det var jeg uden tvivl. Også grundet mine udfordringer i forhold til, at begge mine forældre er misbrugere, og jeg har selv stået og sejlet lidt her og der, og jeg havde ikke noget mål med mit liv” (Bilag 8: 2).

Dan, tidligere ung i Stilken

Dan på 22 år er syvende og sidste informant, som gennem sin opvækst har været anbragt på forskellige institutioner. Han fortæller, at kommunen ikke vidste, hvad de skulle stille op med ham, og derfor kom han til Stilken (Bilag 9: 1-3). Dan færdiggjorde sit forløb hos Stilken for omkring to et halvt år siden. Han var tilknyttet Stilken i tre år på grund af et stofmisbrug. Dan beskriver, hvordan stofmisbruget allerede startede på det børnehjem, han var tilknyttet. Derefter udviklede det sig i Odense, hvor han; “[...] gik sammen med alle dem der, du ved, der spillede lidt hårde. Og var lidt flotte og sådan noget. Og så tog vi en masse stoffer, og det var jo bare ind, og så lige pludselig er man bare hooked på coke eller et eller andet” (Bilag 9: 12). Dan fortæller, at han for at finansiere stofmisbruget; “[...] stjal lidt, og ellers så, så har jeg bare taget røven på mange mennesker, du ved. Altså også min egen familie. Og ja, venner, har jeg også stjålet meget fra, og taget røven på mange gange og sådan noget. Virkelig” (Bilag 9: 23). Tidligere har Dan arbejdet som plejer i næsten to år, og er nu i gang med at uddanne sig til mejerist (Bilag 9: 1).

3.1.4. Interviewguide

Ifølge Kvale og Brinkmann udføres et semistruktureret interview i overensstemmelse med en interviewguide (Kvale & Brinkmann, 2015: 49). Inden indsamlingen af specialets empiri har vi forberedt os til de semistrukturerede interview ved at udforme en interviewguide. Vi vil anvende interviewguiden som et styringsredskab, der skal understøtte og sikre, at vi i

interviewsituationen følger op på de spørgsmål, vi ønsker at uddybe. Vi har taget afsæt i det semistrukturerede interview, og vi har i arbejdet med vores interviewguide brugt forskningsspørgsmål som retningslinje for at forberede interviewspørgsmålene. Det semistrukturerede interview gør plads til, at der kan åbnes op for nye og uforberedte emner undervejs, hvor vi kan få et indblik i informanternes livsverden. Vi, som interviewere, er opmærksomme på at lytte, at undlade at afbryde og samtidig gøre plads til, at der bliver stillet opklarende spørgsmål, som kan bidrage til at frembringe informanternes fortællinger (Kvale & Brinkmann, 2015: 211). Dette skal hjælpe os til at få indsigt i informanternes liv. Vi har ikke på forhånd fastlagt vores teoretiske ståsted, hvorfor den indsamlede empiri vil være omdrejningspunkt for valg af teori i vores analyse. Vi er opmærksomme på, at den indsamlede viden, qua problemfeltet, forskning og vores forforståelser, har indflydelse på udarbejdelsen af interviewguiden. Det har den, fordi vi gennem vores videnskabsteoretiske orientering bruger den viden og de fordomme, vi tidligere har tilegnet os.

Strukturen i interviewguiden

Vores interviewguide er opdelt i følgende tre kolonner: Tema, forskningsspørgsmål og interviewspørgsmål. Vi vil starte med en kort præsentation af os, specialets formål, hvad interviewet indebærer, hvordan det vil foregå samt forventet varighed. Dernæst indbyder vi til, at informanterne kan præsentere sig selv. Vi vil dernæst stille indledende spørgsmål, hvilket giver anledning til, at informanterne fremlægger, hvad de oplever som værdifulde synspunkter af vores undersøgelsesfelt. Ydermere vil vi gøre brug af opfølgende spørgsmål for at sikre, at informanternes svar uddybes. Vi vil anlægge en nysgerrig holdning til, hvad informanterne fortæller - og dermed spørge direkte ind til det sagte (Kvale & Brinkmann, 2015: 190). På baggrund af dette vil vi løbende spørge ind til informanternes fortællinger, og hvordan de oplevede og handlede i givne situationer for at få indsigt i informanternes liv. Vi har udarbejdet forskellige interviewguide, som er tilpasset de enkelte informanter: De to ejere (Bilag 1), de tre nuværende unge og ene tidligere ung i indsatsen (Bilag 2) samt den ene mentor (Bilag 3).

3.1.5. Interviewsituation

De fysiske interview i Odense

Stilken har stillet deres delejlighed til rådighed, hvor de normalt indlogerer de unge, som bliver en del af Stilken. Lejligheden er placeret i et hyggeligt byhus, tæt på Odense midtby. Theresa byder velkommen og viser os lejligheden, som skal danne rammerne for vores interview de næste mange timer. Lejligheden er placeret på 1. sal, hvor en lille gang, et fælles

køkken og badeværelse adskiller de to private værelser fra hinanden. De er begge ens og består af et soveværelse og en stue. Vi deler os op og påbegynder interviewene, online med Anni i det ene værelse og fysisk med Theresa i det andet. Anni virker meget åben og snakkesalig under hele interviewet, hvorimod Theresa virker mere kontrolleret i sine udtalelser og med sit kropssprog. Vi bliver ikke færdige med at interviewe Anni, før de tre unge mænd står klar ude foran, så vi aftaler med Anni at gøre det færdigt dagen efter. Interviewene med de tre unge, Marcus, Mike og Dan, foregår samtidigt og afholdes i de to værelser og køkkenet. Inden interviewene oplyser Theresa, at Marcus og Mike er påvirket af hash. Under interviewene observerer vi, at Marcus virker udadvendt, energisk og frembrusende med en uafbrudt talestrøm og hurtige bevægelser, hvorimod Mike virker tilbageholdende og indadvendt med et mere lukket kropssprog. Inden interviewet med Mike observerer interviewer, at han lægger en joint på mikrobølgeovnen, som er centralt placeret i køkkenet, hvor interviewet finder sted. Under hele interviewet har Mike solbriller på og sin mund tildækket af sit tørklæde. Han sidder med armene over kors. Dan fremstår under interviewet velsoigneret og velovervejet i sin påklædning og han udstråler selvsikkerhed og åbenhed i mødet med os, og er meget snakkesaglig. Da vi afslutter interviewet med Dan, står mentoren Erik allerede klar. Vi observerer Erik som værende en veltalende, imødekommende og åben mand, som glædeligt fortæller om sin rolle som mentor. Mens vi interviewer Erik, sidder Mike stadig i køkkenet og venter på, at Marcus bliver færdig, så de kan forlade lejligheden sammen (Bilag 11: 2-4).

De to online interview via Microsoft Teams

Det ene af de to online interview foretages hos Stikken, hvor vi interviewer Anni, som er i sommerhus i Nordjylland. Det andet interview er med Lisa, som foretages online, hvor vi hver især sidder hos os selv. Her er den primære interviewer og Lisa synlige på skærmen, mens den sekundære interviewer ikke er synlig, men kan byde ind med eventuelle opfølgende spørgsmål. Lisa tilkendegiver smilende, at hun har et ønske om at fortælle sin situation fra en kvindes perspektiv. Hun fremstår som en rolig, ung kvinde, som er meget velovervejet. Undervejs i interviewet bliver vi opmærksomme på, at vi ikke har mulighed for at styre rammerne omkring interviewsituationen på samme måde som, hvis interviewet var blevet foregået ved fysisk fremmøde. Dette kom blandt andet til udtryk, da Lisa bliver afbrudt af en person, der gentagne gange kommer ind på det værelse, hun sidder i. Senere tager Lisa opvasken, mens hun forsøger at svare på interviewerens spørgsmål. Dette gør, at Lisa forstyrres. Det kan tydeligt mærkes, at hun distancerer sig fra interviewet og retter fokus andetsteds, hvilket påvirker interviewsituationen (Bilag 11: 2,4).

3.1.6. Bearbejdning af data

Ifølge Kvale og Brinkmann er det væsentligt, at vi som forskere beslutter, hvordan informanternes udsagn skal transskriberes. Skal det være ordret ord for ord eller skal usammenhængende sætninger eller ord som “øh” udelades? (Kvale & Brinkmann, 2015: 239). Det afhænger af, hvilken analyse, man ønsker at lave. Vi har i dette speciale forsøgt at fremstille informanternes udtalelser så virkelighedstro som muligt, da vi ønsker at give et indblik i, hvordan interviewsituationen har været. Derfor har vi medtaget pauser, støj, latter, suk med videre (Kvale & Brinkmann, 2015: 240). Dog har vi valgt at undlade ord, der gentages, hvis de har været meningsforstyrrende. Et eksempel er, da Lise fortæller “Jo, jamen jeg hedder Lisa, og jeg er 20 år gammel, bliver 21 lige om snart. Øhm jeg arbejder i hjemmeplejen nu. Øhm.” Her undlader vi ordet øhm, da dette ikke bidrager til, at sætningen giver mening. Når vi har anvendt citater, hvor der har været udsagn, der har været indforstået, har vi angivet det med kantede parenteser, hvor vi har forklaret, hvad der implicit menes.

3.1.7. Kodning af interview

Vi har kodet vores interview for at belyse potentielle sammenhænge mellem tematikker, da det skaber et overblik over den indsamlede empiri. Konkret har vi gennemlæst interviewene og kodet relevante tekstpassager og knyttet nøgleord til teksterne for senere at kunne identificere en specifik udtalelse (Kvale & Brinkmann, 2015: 261-262). Vi har i den forbindelse identificeret en række tematikker og opdelt dem i farver for at skabe et overblik. Eksempelvis har vi valgt farven orange for temaet “erfaringer med systemet”, hvor medarbejderne og de unge kommer ind på dette.

3.2. Metodiske refleksioner

Vi vil i dette afsnit tage udgangspunkt i de metodiske refleksioner, vi har haft i forhold til valg af kvalitativ metode. Vi vil beskrive vores etiske overvejelser og videnskabelige kvalitetskriterier for at skabe gennemsigtighed i specialet.

3.2.1. Etiske overvejelser

Det kvalitative interview er et interview, hvor viden konstrueres i samspillet mellem informanten og interviewer, og hvor de agerer i relation til hinanden og gensidigt påvirker hinanden. Her skal vi som interviewere være opmærksomme på mulige etiske krænkelser af informantens personlige grænser (Kvale & Brinkmann, 2015: 53). Ifølge Kvale og Brinkmann er det kvalitative interview en værdiladet aktivitet i en social praksis, hvorfor der kan opstå

både etiske problemer og potentialer (Brinkmann, 2015: 463). For at højne kvaliteten i specialet vil vi være særligt opmærksomme på de etiske refleksioner, da vi er i interviewsituationer, hvor vi placerer informanternes private ytringer, herunder beskrivelser af deres personlige liv og erfaringer, i en given kontekst, vi har konstrueret. Med afsæt i Brinkmanns udlægning af, hvad et etisk potentiale indebærer, bidrager undersøgelsen i specialet til, at de unge får mulighed for at fortælle om deres erfaringer med og oplevelser af at indgå i en social indsats. For at få de mest autentiske udlægninger af de unges oplevelser, anser vi det som en essentiel forudsætning, at vi er opmærksomme på de etiske refleksioner, en forskningsproces indebærer. Dette, fordi vi ønsker at få indsigt i et praksisfelt, hvis formål i videst muligt omfang er at afspejle specialets problemfelt.

De fem retningslinjer

I forlængelse af vores etiske refleksioner vil vi inden mødet med specialets genstandsfelt være opmærksomme på de fem retningslinjer, Uddannelses- og Forskningsministeriet vejleder om. De fem retningslinjer danner grundlag for Forskningsetik i Samfundsvidenskaberne, og kræver at vi, som forskere, overvejer det konkrete forskningsprojekt i forhold til, om det er foreneligt med god videnskabelig standard. At vi skal tage hensyn til de personer, som er genstandsfelt for vores forskning, samt andre grupper der kan blive berørt heraf. At vi tager ansvar for, at databehandlede oplysninger ikke kommer til uvedkommendes kendskab, samt at vi informerer informanterne om, at deres deltagelse er frivillig, og at der bliver indhentet samtykke (Carlson, 2018: 256).

Med afsæt i de fem retningslinjer har vi haft følgende etiske refleksioner, som afspejler sig i måden, vi har tilgået praksis. Vi har orienteret informanterne om, at vi vil behandle de indsamlede oplysninger fortroligt, samt at de altid kan tilbagekalde samtykkeerklæringen. For at indlede til åben dialog, hvor de unge kan ytre sig frit, har vi informeret dem om, at de bliver anonymiseret. Dette har vi gjort med et ønske om at beskytte informanterne og sikre, at de, efter at have deltaget i interviewene, kan være i Stilken uden, at det har nogle følgevirkninger af at have medvirket i specialet. Ifølge Brinkmann kan et grundlæggende etisk problem indebære, at menneskers erfaringer bliver placeret i en offentlig arena (Brinkmann, 2015: 463). I kraft af at vi får indblik i en praksisnær social indsats med målgruppen for at bidrage til det sociale arbejdes felt, har vi haft nogle etiske refleksioner. I den forbindelse har vi et etisk ansvar i forhold til at håndtere, at informanternes udtalelser vil blive offentligt tilgængelige. Vi har aftalt med ejerne af Stilken, at vi for at vidensdele videregiver specialet, når det er afsluttet. I

den sammenhæng har vi for at beskytte informanterne valgt at sløre afsnittet 3.1.2. *Rekruttering af informanter* og 3.1.3. *Præsentation af informanter* samt citater i analysen og diskussionen, der kan identificere de unge. Dette har vi oplyst informanterne om, for at de kan føle sig trygge i interviewsituationen.

Asymmetrisk magtforhold

Med afsæt i Kvale og Brinkmann er det vigtigt, at vi er opmærksomme på, at det semistrukturerede interview ikke er et interview mellem ligestillede parter. Interviewet indebærer et asymmetrisk magtforhold, da vi, som interviewere, kontrollerer og definerer situationen. Intervieweren introducerer emnet for interviewet, stiller spørgsmål og beslutter, hvilket svar der skal følges op på. I det efterfølgende arbejde med interviewet, har vi, som forskere, monopol på at fortolke informanternes udsagn (Kvale & Brinkmann, 2015: 56). Her vil vi forsøge at være tro mod informanternes udtalelser, da vi ikke vil tillægge det sagte en anden betydning end det, der er ment. Kvale og Brinkmann pointerer, at magt er en naturlig del af relationer og samtaler, hvorfor det ikke kan undgås. Men vi skal, som forskere og interviewere, reflektere over den rolle, magt spiller i interviewet og den efterfølgende produktion af viden (Kvale & Brinkmann, 2015: 57). I forsøget på at udligne det asymmetriske magtforhold og skabe trygge og forudsigelige rammer, har vi haft fokus på at inddrage informanterne gennem hele processen. Det har vi gjort ved at imødekomme informanternes ønsker om og behov for, hvordan interviewsituationen skulle foregå.

Etiske overvejelser i forbindelse med rekruttering af informanter

Vi har fra starten informeret Theresa og Anni om, at vi ønsker at undersøge feltet ud fra en akademisk position, for at imødekomme potentielle etiske udfordringer. Vi har i forlængelse heraf diskuteret, hvilke områder vi ønsker at belyse, og hvilke informanter vi ønsker at interviewe, samt de spørgsmål vi ønsker at stille, hvilket afspejler sig i vores metodiske tilgang, herunder vores interviewguide. Da forskning i socialt arbejde ofte omhandler sårbare grupper, er vi opmærksomme på, at det stiller store krav til vores forskningsetik (Carlsen, 2018: 270). Der kan her opstå en etisk udfordring ved, at Theresa og Anni rekrutterer informanter, som muligvis kan have svært ved at sige fra qua deres position i feltet. Derfor har vi inden hvert interview gjort det klart, at det er frivilligt at medvirke i interviewet og at alle oplysninger og udtalelser bliver anonymiseret.

Anonymisering af virksomhed

I nærværende speciale vil virksomheden fremgå under navnet Stilken. Af etiske årsager har vi valgt at anonymisere virksomheden, hvorfor præcise oplysninger om virksomhedens navn og geografiske placering er ændret, så der ikke kan henføres til virksomheden. Det har vi gjort for at beskytte informanterne og virksomheden mod mulige negative konsekvenser af dette speciale. I specialet henviser vi til virksomhedens hjemmeside, hvor vi har hentet de oplysninger, vi gør brug af i specialet ned i et bilag (Bilag 12).

3.2.2. Etiske refleksioner i forbindelse med empiriindsamling

Vi har haft etiske refleksioner i forlængelse af vores empiri og måden, de er blevet indsamlet. De fysiske interview blev afholdt i Stilkens lejlighed i forlængelse af hinanden, hvor vi efterfølgende har tænkt over, om det var hensigtsmæssigt. Da vi lavede aftaler med informanterne, oplevede vi, at de unge havde svært ved at overholde specifikke mødetidspunkter, og de planlagte interview blev aflyst. Derfor besluttede vi at møde de unge med afsæt i deres præmisser og behov, hvilket i situationen indebar, at interviewene blev afholdt fysisk den pågældende dag og sted. Vi er her opmærksomme på, at vi befinder os på informanternes domæne, hvor ejerne samt de unge kender til lejlighederne. Det kan medvirke til, at de har følt sig veltilpas grundet de vante omgivelser. Dagen inden vores interview kontaktede Theresa os, da en af de unge var faldet tilbage i misbrug, og at han ikke kunne deltage i interviewet. På dagen oplevede vi dog, at den unge alligevel mødte op påvirket, da han ønskede at medvirke i interviewet. Vi har efterfølgende tænkt over, om det var etisk forsvarligt at gennemføre interviewet, eftersom han var påvirket. Theresa forklarede dog, at de unge ofte ryger hash for at føle sig mere afslappet, og hun vurderede, at det var forsvarligt at gennemføre interviewet. Både før, under og efter interviewet bad interviewer den unge om samtykke og forklarede ham, hvad formålet med interviewet var. Derudover var interviewer opmærksomme på, om han virkede nærværende under interviewet, og gjorde ham flere gange opmærksom på, at han kunne få en pause eller afbryde interviewet, hvis han havde behov for det. Vi har med afsæt i Kvale og Brinkmann reflekteret over de konsekvenser, det kan have, når vi, som forskere, er til stede i feltet. Vi er opmærksomme på, at vi har påvirket vores informanter, da vi har fået dem til at åbne op omkring deres livsverden i interviewene. Vi har i den forbindelse forsøgt ikke at påvirke informanterne negativt, hvorfor vi ikke er gået ind i længere sårbare udtalelser (Kvale & Brinkmann, 2015: 118-119). Vi har forsøgt at holde fokus på, hvordan de oplever Stilken, og er dermed ikke gået i dybden med sårbare oplevelser, der

står uden for vores genstandsfelt. Vi har i højere grad ladet vores informanter styre dagsordenen for at belyse, hvad de finder relevant.

3.2.3. Videnskabelige kvalitetskriterier

I forlængelse af vores metodiske valg har vi overvejet kvaliteten af vores undersøgelse samt forholdt os kritisk til vores metodiske fremgangsmåde. Når vi skal forholde os til, hvordan undersøgelsens resultater og konklusioner fremkommer, gøres dette med afsæt i begreberne: Validitet, reliabilitet og generaliserbarhed (Kvale & Brinkmann, 2015: 92). Vi vil derfor redegøre for, hvordan vi anvender disse i specialet.

Reliabilitet

Reliabilitet vedrører, om vores resultat af undersøgelsen kan reproducere på andre tidspunkter, af andre forskere samt resultatets troværdighed (Kvale & Brinkmann, 2015: 318). På baggrund af vores interviewguide kan der argumenteres for, at hvis undersøgelsen blev foretaget af andre forskere, ville resultatet ikke blive det samme. Ved at anvende det semistrukturerede interview har vi mulighed for at stille opfølgende spørgsmål, hvorfor informanterne vil give forskellige svar afhængig af, hvem der er forsker (Kvale & Brinkmann, 2015: 318). Informanternes udlægning vil være unikke og subjektive i den givne interviewsituation, hvorfor disse vil ændre sig afhængig af tid og kontekst.

Validitet

Validitet anses for at være et væsentligt forskningskriterie, som refererer til sandheden samt korrektheden af, hvorvidt en metode undersøger det, den har til formål at undersøge (Kvale & Brinkmann, 2015: 318). Spørgsmålet om validitet omhandler derfor sammenhængen mellem problemformulering, tilvirkning af data og teoretisk grundlag, samt hvordan problemstillingen omsættes til et konkret undersøgelsesfelt (Olesen & Monrad, 2018: 300-301). For at styrke validiteten har vi foretaget en litteratursøgning (jf. afsnit 1.6.) med henblik på at skabe et overblik over eksisterende forskning på området. Vi har yderligere fundet det relevant at operationalisere begrebet kvalitet (jf. afsnit 1.5.) for at fastlægge vores forståelse af kvalitet i dette speciale (Olesen & Monrad, 2018: 301). Vi har med vores valg af casestudie afgrænset specialets undersøgelsesfelt og i den forbindelse reflekteret over, hvad specialet konkret ønsker at undersøge (jf. afsnit 1.4.).

Validitet omhandler yderligere metodevalg, herunder refleksioner om hvilken viden vi har brug for, og med hvilke metodiske redskaber den viden kan opnås (Olesen & Monrad, 2018: 301). I

dette speciale har vi med afsæt i det semistrukturerede interview forsøgt at styrke validiteten. Det har vi gjort ved at være mere end en person til stede under interviewene, hvorfor der har været større mulighed for at stille opfølgende spørgsmål for at få så detaljerede beskrivelser og forklaringer fra informanterne som muligt (Kvale & Brinkmann, 2015: 325). Ligeledes medvirker anvendelsen af den hermeneutiske videnskabsteoretiske orientering til at styrke validiteten i specialet, da informanternes mundtlige fortællinger om det oplevede og erfarede liv står centralt. Tilgangen sikrer således at anskueliggøre de unges erfaringer med at være en del af Stilken. For at sikre validiteten i det efterfølgende arbejde, er det vigtigt, at vi er opmærksomme på, at vi har en afgørende betydning for, hvordan vi tolker og producerer den indsamlede empiri (Kvale & Brinkmann, 2015: 93).

Generaliserbarhed

Generaliserbarhed vil afhænge af, hvor mange informanter vi har haft mulighed for at interviewe, og vi ved, at vi skal være kritiske i forhold til de forskellige udsagn, da disse ikke fortæller noget om den generelle population (Kvale & Brinkmann, 2015: 229). Vi kan derfor argumentere for, at specialet ikke kan betragtes repræsentativt for, hvordan den generelle oplevelse af Stilken er, idet informanterne blot udgør en meget lille del af populationen. Et reliabilitetsproblem kan opstå ved, at informanterne grundet deres subjektive opfattelsesevne kan opfatte spørgsmålene anderledes end de oprindeligt er tænkt, og dermed afgive et anderledes svar (Riis, 2005: 99). Vi kan dog argumentere for, at et muligt reliabilitetsproblem kan mindskes ved, at vi har været to personer til stede under hvert interview, og har haft mulighed for at spørge ind til det samme på forskellige måder og dermed forsøge at få besvarelsenerne så nuancerede som muligt (Riis, 2005: 99). Specialets undersøgelsesresultater er derfor ikke endegyldigt generaliserbare, men medvirker til at få et indblik i, hvilke oplevelser, tanker og følelser informanterne har. Ligeledes kan specialets resultater give en formodning om, hvordan de unge i Stilken kan opleve at være en del af en social indsats, hvilket kan bidrage til det sociale arbejdes felt.

4.0. TEORI

Følgende teoriafsnit er opdelt i to. Første afsnit skitserer specialets første analysedel, hvor vi er interesserede i organiseringen i Stilken og styringslogikkens påvirkning. Her inddrager vi bogen *Introduktion til Henry Mintzberg's Structures in fives: Designing effective organizations* (2009) af professor Henry Mintzberg samt bogen *Offentlige styringsparadigmer: Konkurrence og sameksistens* (2020) af professorerne Lotte Bøgh Andersen, Carsten Greve, Kurt Klaudi Klausen og Jacob Torfing. I andet afsnit skitseres teorien i anden og tredje analysedel. Her er det dog specialets indsamlede empiri, der er styrende for analysen, hvor vi undersøger kvaliteten i Stilken med afsæt i de unges og medarbejdernes oplevelser. Vi inddrager sociolog Edwin M. Lemerts bog *Social pathology* (1951), filosof Axel Honneths bog *Behovet for anerkendelse* (2003), professor Burrhus Frederic Skinners bog *The selection of behavior* (1988) samt bogen *Teoretiske perspektiver i socialt arbejde* (2017) af docent Gunn Strand Hutchinson og professor Siv Oltedal.

4.1. Organiseringen i Stilken og styringslogikkens påvirkning

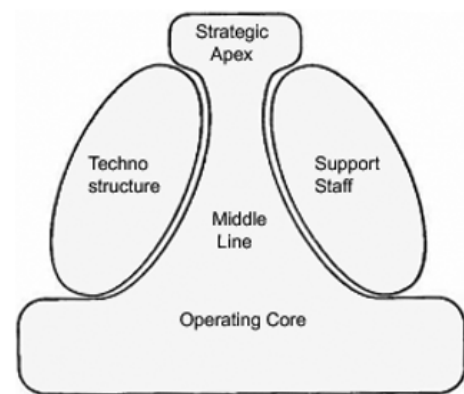
I første analysedel retter vi blikket mod Stilken's organisering og de dominerende styringslogikker, der påvirker den. Vi finder det interessant, at Stilken er en organisation, der hovedsageligt består af to medarbejdere, hvorfor vi finder det relevant at belyse, hvordan deres organisering kan bidrage til det sociale arbejde. Her inddrager vi Mintzbergs organisationsteori til at belyse, hvordan medarbejderne i Stilken oplever, at den organisatoriske struktur påvirker deres handlemuligheder. Ydermere er Stilken uden for Tilbudsportalen, og vi synes derfor, at det er interessant at undersøge, hvordan de dominerende styringslogikker påvirker måden, virksomheden udbyder og etablerer sig på, og hvordan den løbende tilpasser sig kommunernes behov. Her anvender vi styringsparadigmet *New Public Management (NPM)* til at forstå, hvordan sociale indsatser udbyder sig på Tilbudsportalen, samt hvordan det påvirker måden, Stilken etablerer og udbyder sig på.

4.1.1. Stilken som enkel struktur

Mintzberg opererer med fem forskellige typologiseringer i sin organisationsteori, som definerer forskellige organisationsformer (Mintzberg, 2009: 23). Vi anvender den enkle struktur, da vi kan se sammenhæng mellem denne organisationsform og måden, Stilken er organiseret på.

De fem hoveddele

I Mintzbergs optik består alle organisationer af fem hoveddele med varierende strukturer (se figur 1). *Topledelsen* har det overordnede ansvar for organisationen. *Mellemedelsen* er hovedansvarlig for at føre tilsyn og koordinere produktionen og formidle information fra *topledelsen* til *den operative kerne*. *Den operative kerne* er den del af organisationen, der udfører det arbejde, der skal til for, at organisationen når sine overordnede mål (Mintzberg, 2009: 9). *Teknostrukturen*



Figur 1: De fem hoveddele i en organisation (Mintzberg, 2009: 11)

udarbejder procedurer og er ansvarlig for at styre økonomien og de juridiske rammer. *Støttestrukturen* er ikke involveret i produktionen, men er i spil i form af rengøring, IT og kantine (Mintzberg, 2009: 10).

Den enkle struktur

Den enkle struktur er kendetegnet ved en *topledelse* og en *operativ kerne*, hvor organisationsstrukturen oftest fravælges (Mintzberg, 2009: 157-158). Stilken har to ejere, Theresa og Anni, som hver især ejer 50 procent af virksomheden (Bilag 5: 16). De er, hvad Mintzberg betegner som *topledelsen* (Mintzberg, 2009: 9) og har, qua deres ejerskab, det overordnede ansvar. Theresa og Anni fortæller, at de i praksis udfører det sociale arbejde (Bilag 4: 2) (Bilag 5: 5). Theresa fortæller, at de; “[...] har haft en fuldtidsansat før, men vi synes ikke det fungerer, fordi vi synes egentlig, vi vil gerne klare det selv. Og så bruger vi de mentorer i det omfang, der er behov for” (Bilag 4: 23). Citatet belyser, at ejerne søger at udføre det sociale arbejde selv, og dermed er de både *topledelse* og *den operative kerne* i Stilken. Her er det tydeligt, at beslutningskompetencen er i *topledelsen*, hvilket er kendetegnende for *den enkle struktur* (Mintzberg, 2009: 158). Hvis det er nødvendigt, indhenter de anden arbejdskraft, hvor de eksempelvis ansætter mentorer. Da Theresa og Anni både er ejere og medarbejdere, vil vi fremadrettet nævne dem med disse betegnelser.

4.1.2 Styringslogikker

Andersen et al. belyser, hvordan skiftende styringsparadigmer påvirker den offentlige sektor, og hvordan den offentlige sektor kan og skal organiseres, styres og ledes. Her er der flere styringsparadigmer i spil samtidigt, der er i indbyrdes konkurrence om at legitimere, hvad der er den foretrukne styring (Andersen et al., 2020: 11).

New Public Management

Stilken er en social indsats, der står uden for Tilbudsportalen. Derfor synes vi, at det relevant at anlægge et NPM-perspektiv til at belyse, hvordan Stilken kan udbyde dens indsats, så medarbejderne sikrer, at de vælges, og hvordan de navigerer i det marked, de er en del af. NPM blev brugt som betegnelse for nogle løse idéer om, hvordan den offentlige sektor skulle reformeres, så den virker bedre og koster mindre. Idéerne var en reaktion på de udfordringer, der var med det klassiske bureaukratis kombination med professionsstyringen, der dengang blev anset som ineffektiv, dårligt ledet og ude af stand til at håndtere økonomiske vanskeligheder. NPM-tankegangen kritiserede ligeledes det monopol, de offentlige havde på serviceproduktionen (Andersen et al., 2020: 53).

Christopher Hood (1991) var den første, som brugte NPM-betegnelsen om de allerede eksisterende udviklingstendenser i den offentlige sektor (Andersen et al., 2020: 53). Ofte skelnes mellem to hovedelementer af NPM. Det ene element består af at inddrage konkurrence og markedslignende mekanismer i den offentlige sektor, mens der i det andet element er en forestilling om, at den offentlige sektor kan effektiviseres ved at arbejde systematisk med ledelse og management tiltag fra den private sektor. Endvidere er idéen, at organisationer skal måle og styre deres præstationer (Andersen et al., 2020: 54, 58-59).

4.2. Kvalitet i Stilken med afsæt i de unge og medarbejdernes oplevelser

I anden og tredje analysedel er det specialets indsamlede empiri, som er styrende for analysen. Empirien indebærer de unges oplevelse af Stilken, samt medarbejdernes oplevelse af at arbejde med de unge. Vi har løbende inddraget relevant teori.

4.2.1. At være afviger og søge anerkendelse

I anden analysedel fokuserer vi på, hvordan de unge oplever kvalitet i forløbet i Stilken. Vi vil derfor have de unges stemmer i fokus og finde sammenhænge mellem deres udtalelser og den teori, vi finder relevant, og som bidrager til at nuancere udtalelserne. Empirien belyser, at de unge oplever at afvige fra normaliteten, hvorfor vi finder det relevant at anvende Lemerts teori om social afvigelse (Lemert, 1951: 75). Empirien fastlægger ydermere, at de unge søger at blive anerkendt og mødt som ligeværdige individer, hvilket vi ønsker at uddybe ved at anvende Honneths teori om anerkendelse (Honneth, 2003: 8, 15).

Lemert - social afvigelse

Vi kan se en sammenhæng mellem de unges udtalelser og Lemerts teori, når de unge forklarer, hvordan de oplever, at deres omgivelser i deres vante miljø ekskluderer dem grundet eksempelvis misbrug og kriminalitet. *Primær afvigelse* opstår på baggrund af omgivelsernes forventninger til de unge, når de ikke formår at efterleve disse krav. Når de unge fortæller om deres miljøskifte til Stilken, viser det, hvordan de reagerer på omgivelsernes stigmatisering (Lemert, 1951: 75). Her opererer Lemert med begrebet *sekundær afvigelse*, som er omgivelsernes reaktion på den afvigende adfærd, hvilket kan føre til yderligere afvigelse. Denne afvigelse opstår, når de unge internaliserer omgivelsernes opfattelse og accepterer den tildelte status som afvigere, hvilket kan fastholde dem i denne selvopfattelse. Vi kan se, at de unge reagerer forskelligt, men at deres reaktion fører til en ændring af deres selv billede, og hvordan de betragter sig selv i lyset af normaliteten og omgivelsernes forventninger og krav. Således kan vi se eksempler på, at de unge accepterer deres status som afvigere i de miljøer, de kommer fra (Lemert, 1951: 76).

Honneth - Anerkendelse

Det empiriske materiale understøtter, at de unge beskriver det som essentielt, at de af deres omgivelser bliver mødt ligeværdigt, anerkendende og som autonome individer. Honneths teori om anerkendelse bygger på tre anerkendelsessfærer: *den privat sfære*, *den retslige sfære* og *den solidariske sfære*, hvor individet skal erfare alle former for anerkendelse for at blive fuldt udviklet (Honneth, 2003: 14). *Den private sfære* danner forudsætningen for, at individet kan indgå i et intersubjektivt forhold gennem den konkrete anden. Her skal der være et symmetrisk forhold, hvor de unge kan etablere fortrolighed med sine værdier og ressourcer, hvor de oplever at blive modtaget og anerkendt af den anden (Honneth, 2003: 15). *Den retlige sfære* indebærer, at de unge bliver anset som autonome handlende mennesker. De unge er gennem de universelle rettigheder i stand til at få selvrespekt for sig selv som lige medlem af samfundet. Dette sikrer således, at de unge får grundlæggende muligheder for at realisere deres autonomi (Honneth, 2003: 16). *Den solidariske sfære* finder sted gennem relationen til grupper, fællesskabet eller samfundet. At opnå at blive værdsat vil være bestemt af de unges livsforløb, herunder handlinger, præstationer eller funktioner, som er udført eller bliver udført i fællesskabet. Anerkendelsen medvirker til, at de kan værdsætte sig selv som medlemmer af et solidarisk fællesskab (Honneth, 2003: 16-17).

Vi kan se en sammenhæng i de unges fortællinger, da de i henhold til Lemerts teori om social afvigelse opfatter sig selv som afvigere, og søger anerkendelse og forståelse fra deres omgivelser, hvilket Honneth begrebsliggør i hans anerkendelsesteori.

4.2.2. Metodiske tilgange i Stilken

I tredje analysedel har vi med afsæt i medarbejdernes oplevelser søgt at identificere de metodiske tilgange, de anvender i arbejdet med de unge. Vi har fundet frem til, at medarbejderne søger at aflære de unges adfærd, fordi den betragtes som uhensigtsmæssig. Vi kan derfor se en sammenhæng mellem medarbejdernes tilgang og de læringsteoretiske perspektiver, både inden for behaviorismen og den kognitive tilgang, som har fokus på menneskets adfærd, hertil dets handlinger og aktiviteter i forhold til omgivelserne (Hutchinson & Olte dal, 2017: 148). Ydermere kan vi se, at medarbejderne tillægger det værdi at skabe tillidsfulde relationer, hvorfor vi finder det relevant at inddrage elementer fra det interaktionistiske perspektiv.

Behavioristisk perspektiv

De teoretiske rødder fra behavioristerne er optaget af den synlige adfærd (Skinner, 1988: 5). Vi kan se, at medarbejderne i Stilken anvender forskellige tilgange for at fremme de unges motivation og aflære deres uhensigtsmæssige adfærd. Inden for den behavioristiske tilgang anvender vi Skinner, som opererer med operant betingning, herunder begreberne *forstærker* og *svækker* (Hutchinson & Olte dal, 2017: 150-151). Skinner er optaget af adfærdens konsekvenser, samt hvordan konsekvenserne virker tilbage på adfærden. Ifølge Skinner søger individet aktivt at påvirke omgivelserne. Med udgangspunkt i de unges oplevelser kan vi se en sammenhæng mellem medarbejdernes metodiske tilgang, og hvordan de unges adfærd afspejler denne. *Forstærker* betegner de konsekvenser, der kan føre til, at adfærden vil gentage sig. Det vil sige, at adfærden hos den enkelte kan forstærkes gennem ros og belønning, *positiv forstærkning*, eller ved at fjerne noget, der opleves som uønsket, *negativ forstærkning*. *Svækker* henviser til de konsekvenser, de unge har oplevet som positive. Således kan medarbejderne fjerne noget, de unge oplever som positivt, eller de kan tilføje noget, de unge oplever som negativt (Hutchinson & Olte dal, 2017: 150-151).

Kognitiv læringsteori

Kognitiv læringsteori adskiller sig fra adfærdsteoretiske og behavioristiske teorier, da de kognitive mekanismer har en central rolle i forhold til at forklare og at ændre adfærd (Hutchinson & Olte dal, 2017: 152). Ud fra empirien kan vi se, at medarbejderne søger at ændre

de unges tankemønstre, hvorfor vi finder den kognitive læringsteori relevant. Her er det et grundlæggende princip at forandre individets tænkning, da den har indvirkning på adfærden. Man kan derfor ændre adfærden ved at ændre tænkemåden og de kognitive strukturer (Hutchinson & Oltedal, 2017: 152).

Interaktionistisk perspektiv

I det interaktionistiske perspektiv er interaktion, samspil og kontakt mellem mennesker central, når relationer skal udvikles (Hutchinson & Oltedal 2017: 91). Vi kan se, at de unge i Stikken søger tillidsfulde relationer, hvor de bliver mødt og anerkendt som individer, der har medbestemmelse i eget forløb. Med udgangspunkt i det empiriske materiale og det interaktionistiske perspektiv kan vi se, at medarbejderne etablerer relationer med de unge på forskellige måder, og at de repræsenterer forskellige tilgange.

Vores empiri viser, at medarbejderne anerkender de unge forskelligt, blandt andet med afsæt i løsningsfokuserede tilgange og tillidsfulde relationer. Her er det primære fokus på de unges individuelle behov, hvor man lytter og inddrager dem.

5.0. ANALYSESTRATEGI

I dette afsnit vil vi beskrive, hvordan vi har valgt at strukturere og analysere den indsamlede empiri omhandlende, hvordan det påvirker Stilken, som alternativ indsats, at stå uden for Tilbudsportalen, samt hvordan Stilken skaber kvalitet i det sociale arbejde. For at besvare vores problemformulering er det væsentligt, at vi tager stilling til valg af analysestrategi, da det er med til at forme vores erkendelsesinteresse og kvalitetsforståelse, idet forestillingen om videnskab er forskellig (Olsen & Pedersen, 2015: 133). Vi vil tage afsæt i den metodiske induktive tilgang, hvor vi i specialets undersøgelse vil tilgå feltet uden forudgående antagelser om, hvilke teoretiske perspektiver vi vil anlægge til besvarelsen af vores problemformulering. Dermed bliver det den indsamlede empiri, der sætter dagsordenen for den videre undersøgelse og den grundlæggende del for generering af ny viden (Olesen & Monrad, 2018: 19).

5.1. Meningskondensering og meningsfortolkning

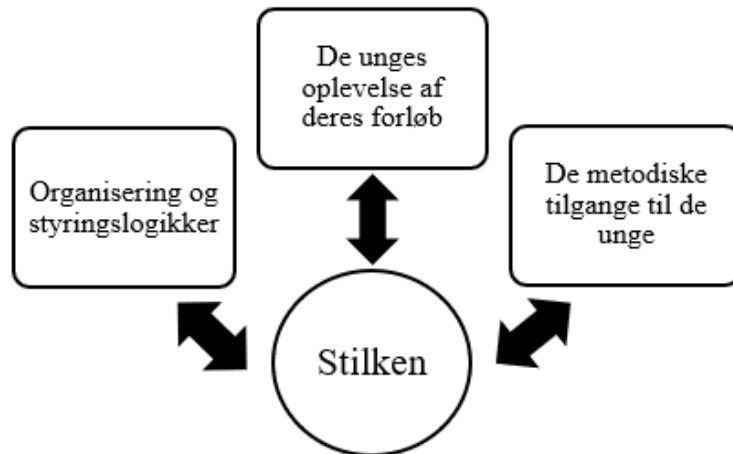
I analysen vil vi benytte os af meningskondensering, som indebærer, at korte formuleringer af de meninger, informanterne har for at tydeliggøre centrale pointer. Her vil vi komprimere lange udsagn til kortere udsagn, hvor det centrale bliver formuleret med få ord (Kvale & Brinkmann, 2015: 269). Et eksempel er følgende udsagn fra interviewet, vi har brugt i første analysedel:

Og så snakker vi rigtig meget sammen, jeg tror jeg snakker mere med Anni, end jeg gør med min mand, det er så ikke så svært [griner]. Men vi snakker sammen hvert fald to til tre timer om dagen. Fordi vi hele tiden lige skal vurdere, hvad vi synes, og hvordan vi gør, og vi sparer meget med hinanden (Bilag 4: 23).

Udsagnet har vi komprimeret til følgende: "Theresa understreger dette, da hun forklarer, at de dagligt sparrer med hinanden om, hvordan de skal gribe en situation an". Kvale og Brinkmann beskriver ydermere, at de meningskondenserende tekster kan; "[...] gøres til genstand for mere omfattende fortolkninger og teoretiske analyser" (Kvale & Brinkmann, 2015: 270). Dette gør vi gennem meningsfortolkning med henblik på en dybere kritisk fortolkning af informanternes udsagn. Vi har, som fortolkere, derfor muligheden for at gå ud over det, informanterne direkte fortæller os, og gennem denne meningsfortolkning skabes et rum for at danne meningsrelationer på baggrund af informanternes udsagn (Kvale & Brinkmann, 2015: 271-272). I den sammenhæng er det vigtigt at påpege, at vi, som forskere, skal agere etisk korrekt, idet vi har magt til at kunne tolke informanternes udtalelser.

5.2. Analyseopbygning

I vores analyse vil vi tage afsæt i et medarbejder- og ungeperspektiv, hvor der vil være en vekselvirkning mellem disse perspektiver. Hensigten er at belyse, hvordan perspektiverne gensidigt påvirker hinanden. Analysen er opdelt i tre analysedele. Figur 2 illustrerer de faktorer, vi anser som relevante for at forstå, hvilke kvaliteter og udfordringer Stilken rummer.



Figur 2: Analyseopbygning

Første analysedel - Organisering i Stilken og styringslogikkens påvirkning

I første analysedel vil vi undersøge, hvordan Stilkens rammer, i form af egen organisering og styringslogikker, påvirker hvordan ejerne etablerer og udbyder deres sociale indsats. Vi vil belyse, hvilke kvaliteter og udfordringer der kan opstå ved den måde, Stilken er organiseret på. For at forstå hvordan ejerne af Stilken kan udbyde deres indsats, vil vi belyse, hvordan de navigerer i det marked, de er en del af. Her vil vi se på Tilbudsportalen, da denne oftest benyttes, når sagsbehandlere i kommunerne skal vælge, hvilken social indsats de vil gøre brug af. Vi vil ydermere inddrage styringslogikker for at undersøge, hvordan disse påvirker den praksis, Stilken som privat aktør etablerer og udbyder sin sociale indsats.

Anden analysedel - Det erfarede forløb i Stilken

I anden analysedel vil vi undersøge, hvordan de unge oplever kvalitet i forløbet i Stilken, hvor vi vil inddrage de unges stemmer for at undersøge, hvordan de oplever og tolker konkrete situationer. Forud for analysen har vi isoleret de tekststykker, hvor de unge beskriver deres oplevede og erfarede forløb. Analysen er inddelt i seks tematikker, vi har identificeret som afgørende i de unges oplevelser: *Miljøskifte*, *At blive mødt*, *At få en chance til*, *At blive snakket til og med*, *Krav og forventninger* og *De unges erfaringer med systemet*.

Tredje analysedel - Metodiske tilgange i Stilken

I tredje og sidste analysedel vil vi undersøge, hvordan vi kan forstå medarbejdernes metodiske tilgange til de unge i Stilken. Medarbejderperspektivet vil være fra Theresa, Anni og mentoren Erik og med afsæt i det empiriske materiale, hvor vi har isoleret de dele af interviewene, der belyser arbejdsgange og samarbejdsformer. Det vil vi sætte i sammenhæng med de unges oplevelser, da det kan belyse medarbejdernes metodiske tilgange. Ud fra vores empiriske materiale har vi identificeret følgende fem tematikker: *Den individuelle tilgang, At imødekomme de unge og fremme deres motivation, Hjælp til selvhjælp, Relationsdannelse - en grundsten i arbejdet med de unge og Tovholder i et komplekst system.*

6.0. ANALYSE

I det følgende afsnit vil vi undersøge, hvordan det påvirker Stilken, som alternativ indsats, at stå uden for Tilbudsportalen, samt hvordan Stilken skaber kvalitet i det sociale arbejde. Analysen består af tre dele: *Organiseringen i Stilken og styringslogikkens påvirkning*, *Det erfarede forløb i Stilken* og *Metodiske tilgange i Stilken*.

6.1. Analysedel I: Organisering i Stilken og styringslogikkens påvirkning

Vi vil i første analysedel undersøge, hvordan Stilkens rammer, i form af egen organisering og styringslogikker, påvirker måden, ejerne etablerer og udbyder deres sociale indsats. Først vil vi se på, hvordan Stilken har organiseret sig, og hvordan dette kan skabe kvalitet i indsatsens. Dernæst vil vi med udgangspunkt i styringsparadigmet NPM undersøge, hvordan der med Tilbudsportalen bliver skabt et marked, der påvirker, hvordan sociale indsatser, herunder Stilken, etablerer og udbyder sig.

6.1.1. Organiseringen i Stilken

Stilken er kendetegnet ved en *enkel struktur*, hvor Theresa og Anni både er *topledelse* og *operativ kerne* og tilkøber mentorer efter behov (jf. afsnit 4.1.1.). Vi kan identificere fire centrale forhold, der påvirker Stilkens organisatoriske rammer, grundet dens enkle struktur: *Beslutningskompetencen i Stilken*, *Fleksibilitet som kvalitet i det sociale arbejde*, *Omstillingsparathed som kvalitet med afsæt i de unges behov* og *Begrænset specialisering i Stilken*.

Beslutningskompetencen i Stilken

I interviewet spørger vi ind til, hvordan beslutningskompetencen er fordelt, hvortil Anni svarer:

[...] Formelt set har vi en ligelig beslutningskompetence [...] Så når der tages beslutninger, er det ud fra dialog, vi snakker om det, og ser hvad der giver mening, "hvad synes jeg er klogt", og så plejer vi at blive enige om det [...] Vi begge to er meget lydhøre overfor, hvad synes du, og det er ikke fordi den ene har behov for at skal bestemme over den anden, sådan er det ikke, vi har ikke sådan de der magtkampe (Bilag 5: 16).

Citatet viser, at Theresa og Anni træffer beslutninger i fællesskab, hvorfor beslutningskompetencen er *centraliseret* i *topledelsen*, hvilket er kendetegnet for *den enkle struktur* (Mintzberg, 2009: 161). Theresa understreger dette, da hun forklarer, at de dagligt sparrer med hinanden om, hvordan de skal gribe en situation an (Bilag 4: 23). At fordele beslutningskompetencen kan påvirke den måde, medarbejderne arbejder med de unge på, da det giver mulighed for selv at træffe beslutninger, og det skaber et fleksibelt handlerum.

Udtalelsen belyser, at medarbejderne har et tæt samarbejde, hvor de sparrer med og supplerer hinanden. De kan træffe hurtige beslutninger uden at være omfattet af interne regler og procedurer. Det er en kvalitet i indsatsen, da medarbejderne hurtigt kan tilpasse indsatsen til de forandringer og det uforudsigelige, der kan være i de unges liv.

Fleksibilitet som kvalitet i det sociale arbejde

Ifølge Mintzberg er en høj grad af fleksibilitet en af fordelene i *den enkle struktur* (Mintzberg, 2009: 161). På Stilkens hjemmeside står, at de aldrig lader sig begrænse af fysiske rammer og fastlagte metoder (Bilag 12: 1). Vores empiriske materiale understøtter, at medarbejderne ikke lader sig begrænse, hvortil fleksibilitet er omdrejningspunktet i arbejdet med de unge. Theresa giver et eksempel på et sagsforløb med en ung, hvor fleksibilitet havde en positiv indflydelse:

Han var på noget afvænnning, hvor der var, altså der var ingen stoffer og ingen hash, og det kunne han bare ikke fungere under. Og så kom han til os, hvor vi så igennem fingrene med, at han røg lidt hash, altså det var vi nødt til, for ellers kunne vi ikke få ham udredt. Og så fik vi lavet en udredning, og så kunne han egentlig få den rigtige hjælp ud fra det (Bilag 4: 5).

Anni forklarer om den samme unge: “[...] Han havde en stiltiende aftale med sagsbehandleren om, at vi lukkede øjnene for det, og fordi han kunne bare ikke fungere uden. I den proces der fik psykologen opbygget et tillidsforhold til ham og fik lavet en udredning” (Bilag 5: 8). Medarbejderne vurderede i den givne situation, at det var mest hensigtsmæssigt at se igennem fingre med, at den unge på daværende tidspunkt røg hash. Udtalelserne er et eksempel på, hvordan medarbejderne indordner sig den unges behov og er fleksible i måden, de tilrettelægger den specifikke indsats, så den unge bliver udredt. Kvalitet opstår derfor, når der er et handlerum for medarbejderne til at arbejde fleksibelt med den unge, hvilket kan føre til, at indsatsen lykkes. Medarbejderne imødekommer de unge individuelt, når de tilrettelægger en indsats, der har fokus på både processen og resultatet. Processen indebærer, at medarbejderne ikke indordner sig stringente regler, da de lader den unge ryge hash, hvilket fører til det resultat, at den unge bliver udredt. Således justerer medarbejderne løbende indsatsen med afsæt i den her-og-nu situation, den unge befinder sig i. Når medarbejderne kan imødekomme de unge i uforudsigelige situationer og tilpasse deres indsats efter ændrede forhold uden at være underlagt interne organisatoriske regler, kan det anses som en kvalitet i arbejdet med de unge.

afsnit belyser, hvordan medarbejderne oplever fleksibilitet i arbejdet med de unge. Vi synes hertil, at det er vigtigt at inddrage de unges stemmer for at få deres perspektiv på, hvordan de oplever fleksibilitet i Stilken. Dan, som er en af de unge, der tidligere var i Stilken, fortæller:

For eksempel sådan noget som skole, så fandt vi ligesom et kompromis, og så kom de og hentede mig, fordi jeg havde supersvært ved det, og jeg gad ikke. Så de prøvede hele tiden, for eksempel med skole, at køre mig derud. Og hvis jeg havde lyst til at snakke, så kunne jeg bare ringe til dem altid. De var altid åbne (Bilag 9: 5).

Citatet belyser, hvordan medarbejderne i de givne situationer var fleksible og lydhøre, hvilket netop var det, Dan havde behov for. Det bidrog til et godt samarbejde mellem medarbejderne og Dan, at medarbejderne imødekom hans individuelle behov, hvor han blev kørt til skole og altid kunne ringe for at snakke. I *Social Årsrapport 2017* (2017) fra CASA fremgår det, at det kræver organisatorisk lydhørhed og fleksibilitet i arbejdet med målgruppens komplekse og alvorlige problemer (CASA, 2017: 30). Vi kan se en sammenhæng mellem den måde, Theresa og Anni inddrager de unge og tilpasser indsatsen deres behov, og de forudsætninger, herunder lydhørhed og fleksibilitet, CASA understreger er vigtige i arbejdet med målgruppen. Således kan vi argumentere for, at Dan oplever det som en kvalitet, når medarbejderne møder ham med afsæt i hans behov.

Omstillingsparathed som kvalitet med afsæt i de unges behov

Den enkle struktur har endvidere en høj grad af omstillingsparathed, hvor organisationen har mulighed for at omstille sig i forhold til omgivelsernes forandringer (Mintzberg, 2009: 158). Her inddrager vi et ungeperspektiv for at få et indblik i, hvorvidt de unge oplever omstillingsparathed i Stilken, og hvordan den danner grobund hos medarbejderne, når de skal imødekomme de unges behov. En af de unge, der er i Stilken nu, Lisa, forklarer, at det efter 10 måneder i Stilken blev besluttet, at hun skulle flytte tilbage til Jylland (Bilag 8: 8). Hun fortæller, at i samarbejde med Anni blev forløbet tilpasset, så den tog afsæt i det behov, hun havde på daværende tidspunkt. Lisa beskriver beslutningen således: “Det gjorde jeg sammen med Anni. Fordi at jeg var meget sådan, at der var lidt en hjemve, som begyndte at trænge sig på, og jeg tænkte, “okay jeg vil virkelig gerne snart hjem af igen og have noget liv med min familie og venner” [...]“ (Bilag 8: 8). Fordi Lisa savner sin familie og venner, tilpasser Theresa og Anni indsatsen, så den tilgodeser Lisas behov. Lisa fortæller, hvordan indsatsen er tilrettelagt nu: “Vores aftaler inden corona er, at de kom en til to gange om måneden, og ellers er det bare telefonisk. Og nu er det faktisk telefonisk, men det er også fordi, jeg bor rigtig langt væk. Der er lidt langt fra Jylland til Fyn” (Bilag 8: 14). Her fremgår det, at medarbejderne tilpasser indsatsen til de forandringer, der opstår i Lisas liv. Vi kan se endnu et eksempel på

Stilkens omstillingsparathed når Marcus fortæller, hvordan han ved en tilfældighed blev en del af indsatsen:

[...] Jeg møder Mike [nuværende ung i Stilken]. Vi sidder hjemme i hans lejlighed [...] Jeg mistede mit arbejde, og så var det jo ligesom det her med, at jeg blev hjemløs, det skete. Og der var jeg jo stadigvæk i snak med Mike [...] hvor han så fortalte mig, at ”jeg har sgu fortalt Theresa, at du sover i en campingvogn”. Så sagde jeg ”nej, det har du da ikke”. Så siger han ”jo, for det er fucked up. Og du skal altså ikke sove i en campingvogn” [...] (Bilag 6: 20).

Samtalen fører til, at Theresa tilbyder Marcus at flytte ind i en af Stilkens lejligheder og blive en del af indsatsen (Bilag 6: 21). Marcus oplever, at medarbejderne tager hånd om hans problemer, da de er omstillingsparate i forhold til de ydre forandringer, der opstår i forlængelse af Marcus' problemer. Det bidrager til, at Marcus' behov imødekommes. En sådan omstillingsparathed er mulig, grundet Stilken's organisationsform, hvor beslutningskompetencen er placeret hos medarbejderne og skaber et handlerum for, at de hurtigt kan iværksætte specifikke tiltag.

I den forbindelse vil vi anlægge et medarbejderperspektiv, som belyser, hvordan medarbejderne tilpasser deres indsats de ydre faktorer, der opstår. Theresa fortæller, at de efter at have indlogeret Marcus i en lejlighed kontaktede kommunen og fik bevilget fem timer ugentligt i tre måneder til at løse opgaven, som indebar at skulle skaffe Marcus en bolig og et job (Bilag 4: 27). Vi spørger Theresa, om de kan løse opgaven på de timer, de fik tildelt. Hertil svarer hun:

Det går vi slet ikke op i. Vi er holdt op med at tælle [...] Fordi vi bruger jo meget tid på også at snakke om ham og lægge planer om ham internt, og det kommer jo lidt oven i jo. Men det går vi ikke op i fordi, vi går op i opgaven. Selvfølgelig skal man skele lidt til det, for det skal selvfølgelig også hænge sammen jo. Men opgaven er lidt vigtigere end lige kroner og øre (Bilag 4: 27).

Ovenstående belyser, hvordan medarbejderne hurtigt kan tilpasse deres indsats til en uforudsigelig og ekstraordinær situation. Det at medarbejderne i Stilken er omstillingsparate og ikke afventer en bevilling fra kommunen, men etablerer et samarbejde med den unge inden, kan for den unge føles som en kvalitet og være forudsætningen for et tillidsfuldt samarbejde mellem medarbejderne og den unge. Udtalelsen belyser, at Theresa og Anni løber en økonomisk risiko ved ikke på forhånd at vide, om den kommunale sagsbehandler bevilger et forløb til Marcus, og om de vil stå tilbage med udgifter, der på grund af manglende indtægter ikke kan dækkes. Eksemplet med Marcus viser, at medarbejderne kan omstille deres indsats, tilrettelægge et forløb med afsæt i den unge og kommunens behov, og derved tilpasse sig

omgivelsernes forventninger. Theresa giver et eksempel på, hvordan deres virksomhed har omstillet sig til kommunernes behov: “[...] Så har virksomheden ændret sig løbende, fordi kommunerne jo har ændret behov [...] Så endte vi med at have de her lejligheder og lave et helt nyt koncept. Og det har vi egentlig sådan gjort selv, mig og Anni” (Bilag 4: 2). Det kan ses som en kvalitet i indsatsen, at den kan tilpasse sig omgivelserne i det sociale arbejdes felt i takt med, at de socialpolitiske værdier ændres (Pedersen, 2011: 169).

Begrænset specialisering i Stilken

Theresa forklarer, at deres arbejdsopgaver består af; “[...] både salg og koordinering, og det er praktisk arbejde, og det er ja kontakt til sagsbehandlere [...] Fordi vi er en mindre virksomhed, så laver vi jo det hele” (Bilag 4: 2). Anni forklarer nærmere om, hvad disse arbejdsopgaver indebærer:

Kontakt til kommuner, dialog med sagsbehandlere, beskrivelse af de unge, beskrivelse af processer, kontakt til virksomheder og lave praktikker, følge op på praktikker. Så det er lidt koordinator og tovholder. Og så er der også den der funktion, der hedder salg og forsøge at få nogle nye kunder i butikken. Og så er det også mig, der står for økonomi og regnskab og løn og sådan noget (Bilag 5: 5).

Udtalelserne belyser, at Theresa og Anni har hovedparten af alle arbejdsopgaverne, hvilket gør, at specialiseringen er begrænset (Mintzberg, 2009: 158). De er ansvarlige for de nævnte opgaver, fordi de har besluttet ikke at have fastansatte i virksomheden. Theresa og Anni ansætter dog mentorer efter behov (Bilag 4: 23). Erik er en af de mentorer, der er i Stilken på nuværende tidspunkt. Han fortæller, at det kunne være rart med oplæring i form af eksempelvis case arbejde, og at det kan være uklart for ham, hvad hans juridiske ansvar er i det sociale arbejde med den unge (Bilag 10: 19-20). Erik giver et eksempel på dette, da han fortæller:

[...] Da jeg var ret ny i arbejde, der ringede han [en ung] til mig ret sent om aftenen. [...] og så var det et eller andet med, at han var pissestiv og så var han ved at hoppe i havnen. Og der står jeg jo i et dilemma. Jeg ved ikke, hvordan jeg handler i sådan en situation, og jeg ved ikke, hvad mit juridiske ansvar er i sådan en situation (Bilag 10: 19).

Udtalelsen illustrerer, at den nyansatte mentor er i en situation, han ikke ved, hvordan han skal håndtere. Der opstår dermed en uhensigtsmæssig situation, hvor Erik burde støtte den unge, men ikke er klædt på til det. Det ville være en fordel, at virksomheden fastlægger og formidler specifikke arbejdsopgaver til den enkelte medarbejder og informerer om det juridisk ansvar og om, hvilke forventninger virksomheden har til den enkelte i arbejdet med de unge.

Af medarbejdernes og de unges beretninger fremgår det, at Stilkens organisering skaber et fleksibelt handlerum uden stringente regler og kassetænkning. Det gør, at medarbejderne kan

tilrettelægge individuelle indsatser og handle hurtigt. De kan selv træffe beslutningerne og omstille sig i forhold til omgivelsernes forandringer, hvilket kan ses som kvalitet i arbejdet med unge, som har komplekse problemer.

6.1.2. Styringslogikker i relation til sociale indsatser

Vi vil i det følgende undersøge, hvordan visse styringslogikker i NPM kommer til udtryk i Tilbudsportalen. Vi vil derefter undersøge, hvordan ejerne af Stilken, der står uden for Tilbudsportalen, kan etablere og iværksætte deres indsats og udbyde denne til landets kommuner.

Tilbudsportalen som centralt redskab ved visitering til sociale indsatser

Det er sagsbehandlerne i kommunerne, som visiterer til relevante indsatser. De anvender Tilbudsportalen som et værktøj til at navigere og udvælge, hvilken social indsats der skal iværksættes (Tilbudsportalen, 2021). Stilken udbyder sig på et marked, hvor der indgår styringslogikker fra NPM, som blandt andet bygger på konkurrence og effektivisering, inddragelse af samfundsmæssige aktører samt tilsyn og målbare outcome (Andersen et al., 2020: 54). Vi kan argumentere for, at styringslogikkerne er med til at skabe de rammer, Stilken navigerer i, når ejerne indleder et samarbejde med kommunerne, hvor deres hensigt er at blive tilkøbt som indsats.

I artiklen *Nogle konsekvenser af strukturreformen år 6 - det specialiserede socialområde* (2012) skriver professor John Storm Pedersen og lektor Sverri Hammer, hvordan strukturreformen i år 2007 affødte den hidtil største reformering af den offentlige sektor (Pedersen & Hammer, 2012: 48). Tilbudsportalen er et eksempel på det, da de sociale tilbud skal beskrive deres ydelser, priser på ydelserne samt ydelsernes kvalitet (Pedersen & Hammer, 2012: 56). Tilbudsportalen er et udtryk for, at man samler en række tilbud, som kan sammenlignes og konkurrere mod hinanden. Derved skabes et marked for sociale indsatser. Vi kan derfor se en sammenhæng med styringslogikkerne fra NPM, da hensigten er at inddrage konkurrence og markedslignende mekanismer med forestillingen om, at den offentlige sektor skal effektiviseres (Andersen et al., 2020: 54). Dette kommer til udtryk i Tilbudsportalen, da formålet netop er at understøtte lige konkurrence mellem offentlige og private aktører samt styrke kommunernes grundlag for effektive tilbud (Tilbudsportalen, 2021). Vi kan se, at styringslogikkerne i NPM afspejles i Tilbudsportalen, hvor den offentlige sektor søger at effektivisere sociale indsatser ved at skabe et marked med fokus på konkurrence. For at blive godkendt som social indsats på Tilbudsportalen, er det en forudsætning at opfylde en række

kriterier, der skal sikre kvalitet i indsatsen (Socialstyrelsen, 2021: 1). Det kan tyde på, at kriterierne for at indgå på Tilbudsportalen er med til at skabe én normativ forståelse af, hvad kvalitet i en social indsats skal rumme. Når kvalitet bliver målt med afsæt i specifikke kriterier, der har til hensigt at bedømme kvalitet i en given indsats, kan det være udtryk for en vareliggørelse af indsatser. Det kendetegner NPM-inspirerede tiltag, hvor organisationer skal måle og styre deres præstationer (Andersen et al., 2020: 59). I den forbindelse stiller vi spørgsmål ved, om kriterierne for at indgå på Tilbudsportalen kan lede til standardisering og ensformighed i indsatser og derved overse innovative og alternative tiltag. Når kvalitet i det sociale arbejdes felt måles ud fra outcome, kan det føre til standardisering og procedurer. Vi kan argumentere for, at der vil være mange facetter, der ikke måles, herunder de følelsesbetonede og relationelle oplevelser, de unge i processen tillægger værdi. Således kan målbar kvalitet medvirke til manglende viden og indsigt i problematikker og udfordringer og føre til, at kvalitet ikke bliver målt med afsæt i de unges individuelle behov. Tilbudsportalen forsøger at understøtte en lige konkurrence mellem private og offentlige aktører. Dog belyser seniorforsker Mads Thau og professor Kurt Houlberg i rapporten *Økonomiske effekter konkurrenceudsættelse på det kommunale administrationsområde* (2020), hvordan der kan opstå en udfordring i konkurrencen mellem private og offentlige aktører. Det at de offentlige aktører har en monopolstatus kan give dem utilstrækkelige incitamenter til at være effektive, da de kan forfølge mål, der ikke er særligt veldefinerede, og i modsætning til private aktører risikerer de ikke at gå konkurs (Thau & Houlberg, 2020: 10).

Hvordan Stilken som privat aktør udbyder sig til det offentlige velfærdssystem

Ovenstående afsnit belyser, at NPM-tankegangen har været med til at skabe et marked, hvor sociale indsatser udbydes på Tilbudsportalen. Det kan gøre det vanskeligt for Stilken, en indsats uden for Tilbudsportalen, at komme i betragtning. Anni fortæller, hvordan de oplever samarbejdet med kommunerne: “[...] Hvis de ikke vil samarbejde med os eller købe nogle af vores ydelser, så har vi heller ikke nogen kunder i butikken. Så det gør os jo sårbare i forhold til sådan konjunkturer og ja lovgivning og sådan” (Bilag 5: 20). Vi kan se, at Stilken er afhængig af, at kommunerne vælger indsatsen. Derfor er det vigtigt, at virksomheden kan omstille sig til kommunernes behov, hvilket Theresa understøtter, når hun fortæller: “[...] Så har virksomheden ændret sig løbende, fordi kommunerne jo har ændret behov [...]” (Bilag 4: 2). Stilken er nødt til at udbyde indsatser med afsæt i kommunernes behov. Behov, der udspringer af politikernes målsætninger, der er funderet i de dominerende styringslogikker.

Udtalelserne viser, at det er svært for Stilken at blive tilkøbt af det offentlige, idet den står uden for Tilbudsportalen.

Vi har spurgt ejerne af Stilken, hvorfor de ikke er en del af Tilbudsportalen. Theresa svarer: “Det er rigtig dyrt at være derinde, og man skal godkendes hvert år, og man skal have en masse pædagoger ansat. Der er mange krav til uddannelse af medarbejdere. Og der er krav til regnskaber og økonomi [...]” (Bilag 4: 15). Udtalelsen belyser, at Stilken skal efterleve en række kriterier, hvis den ønsker at være på Tilbudsportalen (Tilbudsportalen, 2021), og det begrænser den i forhold til at blive godkendt og at kunne udbyde sig. Stilken har fire lejligheder og har derfor kun plads til at have fire unge boende ad gangen (Bilag 11: 1). Theresa forklarer, at det ikke kan løbe rundt økonomisk, hvis de skal betale 50.000 kroner om året for at blive godkendt af Socialtilsynet, når de har så få unge tilknyttet deres indsats (Bilag 4: 16). Så virksomheden er afhængig af, at kommunerne vælger dem, hvilket Theresa forklarer i det følgende:

Der er kun indtægter fra kommunen. Så det er det, vi lever af, og vi forsøger virkelig at holde vores udgifter nede, fordi det er ret vigtigt, for indkomsten svinger virkelig meget. Vi er jo gået konkurs en gang før, og det var så en helt anden slags virksomhed dengang, men det er jo sket før, så man skal virkelig sørge for ikke at have for mange udgifter, har vi lært af (Bilag 4: 17).

Udtalelsen viser, at medarbejderne har erfaret, at de skal holde deres udgifter nede, da de befinder sig på et marked, hvor de ikke er sikret at blive tilkøbt. Ydermere har de med en kompleks målgruppe at gøre, hvorfor det på forhånd kan være svært at forudsige varigheden af et forløb, hvilket påvirker deres indkomst. Med afsæt i NPM-tankegangen, som præger Tilbudsportalen, kan vi argumentere for, at markedet kan være usikkert for private aktører, da det økonomiske aspekt kan udelukke nogle virksomheder fra at være på Tilbudsportalen. Spørgsmålet er, om ejerne af Stilken har valgt at stå uden for Tilbudsportalen for at bevare deres alternative tilbud, eller om markedet ekskluderer indsatsen, qua høje omkostninger fra Socialtilsynet. Vi kan argumentere for, at ejerne på grund af deres fravalg kan opleve det sværere at udbyde deres indsats på markedet, fordi Tilbudsportalen er et centralt anvendt redskab hos sagsbehandlerne i kommunerne. Tilbudsportalen understøtter et marked, hvor man kan udbyde indsatser, hvorfor Stilken er afhængig af at markedsføre sig på anden vis. Anni fortæller, at; “[...] det [at stå uden for Tilbudsportalen] stiller store krav til os i forhold til markedsføring og også i forhold til at skabe tillid til os netop fordi, at det så er kommunerne selv, der så skal føre tilsyn med os” (Bilag 5: 21). Det er derfor afgørende for Stilken at ejerne skaber en gensidig tillid til kommunerne, da indsatsen ikke er en del af Tilbudsportalen, hvor

Socialtilsynet fører tilsyn med indsatserne. Dermed er ansvaret for at føre tilsyn med kvaliteten placeret hos Socialtilsynet, og ikke hos den enkelte sagsbehandler. En måde Stilken har valgt at markedsføre sig på er ved at tilbyde en alternativ indsats. Anni fortæller, at;

[...] vi er for små, og vi er for alternative til, at det dur at komme på Tilbudsportalen [...] Så det her med at være på Tilbudsportalen som sagt, det kræver faktisk, at vi er større. Så det der med én til én tilbud, det passer ikke ind i de kasser der. Og af og til så er det også oppe og vende, om vi så skal gå efter det, eller om vi skal blive ved med at være alternative, men vi vil egentlig gerne bevare den fleksibilitet og frihed, vi har i at kunne arbejde, som vi gør (Bilag 5: 21).

Udtalelsen indikerer, at det marked, Tilbudsportalen repræsenterer, er ensformigt og har specifikke krav til indsatser. Det er funderet i NPM-tankegangen, hvor hensigten er at skabe effektive tilbud med henblik på at måle outcome (Andersen et al, 2020: 54). Stilken passer ikke ind i de forventninger, der er til markedet, og derfor har ejerne valgt, at indsatsen skal være et alternativ. Stilken tilbyder fleksible og individuelt tilrettelagte indsatser, som tager udgangspunkt i et miljøskifte med få unge tilknyttet, og hvor arbejdet er baseret på én til én med elementer fra både en social- og en beskæftigelsesrettet indsats (Bilag 4: 11-15) (Bilag 12: 5). Anni uddyber, at; “[...] kommunerne har rigtig mange tilbud, som de selv tilbyder og rigtig mange dygtige mentorer, og vi kan ikke rigtig gøre det bedre [...] [de unge] er meget mere komplekse dem vi får nu, fordi kommunerne klarer selv alle de andre opgaver” (Bilag 5: 18). Dette kan understøtte, at Stilken er nødt til at tilbyde et alternativ til kommunernes interne tilbud, da den ellers ikke bliver valgt. Theresa forklarer, hvordan de telefonisk har kontaktet alle landets kommuner for at gøre opmærksom på deres tilbud og høre, hvordan tilbuddene kan tilpasses deres behov, så de vælger dem (jf. afsnit 3.1.2.). Derudover markedsfører de deres tilbud ved jævnligt at sende nyhedsbreve til landets kommuner (Bilag 4: 24). I kraft af medarbejdernes beretninger og i lyset af NPM-tankegangen kan vi pege på, at Stilken, ved at stå uden for Tilbudsportalen, fravælger at være på den portal, kommunerne i høj grad bruger som centralt redskab. Stilken er derfor ikke umiddelbart synlig for kommunernes sagsbehandlere, og er derfor nødsaget til at markedsføre sig på anden vis.

6.1.3. Delkonklusion

I første analysedel har vi undersøgt, hvordan Stilkens egen organisering og styringslogikker påvirker måden, hvorpå ejerne etablerer og udbyder deres sociale indsats. Stilken er en mindre virksomhed, hvor medarbejderne består af to ejere og en mentor. Det skaber en høj grad af fleksibilitet med mulighed for at omstille sig i forhold til omgivelserne og derved imødekomme forandringerne i det sociale arbejdes felt. Medarbejdernes udtalelser peger på, at de qua deres

organisering, hvor de ikke er underlagt interne organisatoriske regler, kan træffe hurtige beslutninger og tilpasse indsatserne til de forandringer og det uforudsigelige, der kan være i de unges liv. Det gør, at medarbejderne kan skræddersy individuelle forløb med afsæt i de unges behov. Der er dog faglige udfordringer i den måde, Stilken har organiseret sig på. En mentor, der arbejder i Stilken, oplever uklare ansvars- og opgaveområder i arbejdet med de unge, hvor der kan opstå situationer, der er svære at håndtere.

Analysen viser, hvordan der med Tilbudsportalen er skabt et marked, hvor sociale indsatser udbydes. Tilbudsportalen kan betragtes som et reguleret marked, hvor virksomheder byder ind og skal efterleve en række kvalitetskriterier. Stilken er på et marked, der er funderet i konkurrence, effektivisering, inddragelse af samfundsmæssige aktører, tilsyn samt målbare outcome. De private aktører, der står uden for Tilbudsportalen, er udfordret i forhold til at komme i betragtning som en social indsats, og de skal derfor markedsføre sig på anden vis. Her søger Stilken at mobilisere sine ressourcer for at tilpasse sig det, kommunerne efterspørger. De tilbyder en alternativ indsats, der bliver valgt, når kommunerne ikke selv har indsatser, der kan imødekomme de unges komplekse problemer. Vi kan derfor konkludere, at Stilken befinder sig i et spændingsfelt mellem et marked, der repræsenterer kvalitet i form af at effektivisere og at måle outcome, og kommunerne, der efterspørger alternative indsatser til at tilgå de unges udfordringer på en ny måde, og hvor fokus mere er på processen end på resultatet.

6.1.4. Vores forforståelser efter første analysedel

Efter første analysedel kan vi bekræfte vores forforståelse om, at ejerne af Stilken har mulighed for at tilrettelægge deres virksomhed fleksibelt og administrere deres ressourcer. Dermed kan de tilrettelægge deres indsatser individuelt. Vi kan ligeledes bekræfte, at Stilken, qua NPM-tankegangen, ikke indgår i et gensidigt afhængighedsforhold med kommunerne, og derfor løbende skal tilbyde indsatser, kommunerne efterspørger. Stilken er derfor i højere grad afhængig af kommunerne end omvendt.

6.2. Analysedel II - Det erfarede forløb i Stilken

I anden analysedel vil vi undersøge, hvordan de unge oplever kvalitet i forløbet i Stilken. Vi vil belyse, hvordan de unge oplever og tolker konkrete situationer i Stilken, da dette er med til at give et billede af de unge og den verden, de er en del af. Selvom vi er en del af samme interaktion som de unge, er vi opmærksomme på, at vi kan opfatte situationer forskelligt. Vi finder det relevant at tage afsæt i de unges subjektive orientering, hvilket Thomas-teoremet understøtter: “Når mennesket definerer en situation som virkelig, så er den virkelig i sine konsekvenser” (Hutchinson & Olteidal, 2017: 124). Den måde, de unge erfarer en situation som virkelig, bliver afsæt for deres meningsskabelse og handlinger. Vores hensigt er at belyse, hvordan de unge oplever indsatsen i Stilken ud fra deres erkendelsesverden, hvor udgangspunktet er, at de handler og tænker i overensstemmelse med den måde, de forstår situationer på.

Vi har identificeret følgende seks tematikker, vi anser som afgørende i de unges oplevelse af indsatsen i Stilken: *Miljøskifte, At blive mødt, At få en chance til, At blive snakket til og med, Krav og forventninger samt De unges erfaringer med systemet.*

6.2.1. Miljøskifte

Et af de gennemgående temaer i de unges oplevelser er, hvordan Stilken har medvirket til et miljøskifte for dem. Lisa på 21 år forklarer, hvordan hun som 17-årig oplevede at blive en del af Stilken: “Jeg har haft meget brug for det her miljøskifte, fordi jeg var i et rigtig dårligt miljø med mange stoffer og alkohol og ikke noget, der er værdigt at fortsætte et liv i på nogen måder” (Bilag 8: 1). Lisa befandt sig altså i et dårligt miljø og blev fastholdt i en kultur, hvor alkohol og stoffer var det normale. Lisa ser selv det problematiske i at leve et liv med stoffer og alkohol og er bevidst om, at der skal ske en ændring. Hun beskriver, hvordan hun oplevede, at omgivelserne fastholdt en bestemt fortælling om hende som misbruger:

Ja, men det er jo meget det her med, når man én gang er misbruger, er man altid misbruger. Og lidt det her, når man bor i så lille en by, så bliver man hurtigt sådan, “hun kan ikke ændre sig”. Og det er jo meget sådan, det generelt er i det miljø, at der kan ikke ske nogle ændringer, og gør der det, så er man jo ikke en del af det mere. Og egentlig så var jeg i forbindelse med og skal have det her miljøskifte fordi, at jeg på et tidspunkt får en overdosis. Sådan er ret tæt på at miste livet (Bilag 8: 2).

Lisa oplever altså at blive stemplet som misbruger, og ser, at det er nødvendigt at skifte miljø for at kunne ændre sig og omgivelsernes opfattelse af hende. Det kan tyde på, at Lisa både oplever at blive fastholdt i en subkultur, hvor stoffer og alkohol er det normale, og at omgivelserne stempler hende som afviger, hvilket kan fastholde hende i et yderligere misbrug.

Lemert teoretiserer dette i sit begreb om at gøre afvigerkarriere, hvor processen fra *primær afvigelse* til *sekundær afvigelse* viser, hvordan den unge kan blive fastholdt i yderligere afvigende adfærd (Lemert, 1951: 76-77). Lisa beskriver, at hvis hun formåede at ændre sit liv og stoppe sit misbrug, ville hun ikke længere være en del af det miljø og de relationer, hun har fået i forbindelse med sit misbrug. Vi kan argumentere for, at Lisa oplever at skulle give afkald på sin omgangskreds for at kunne bryde med sit misbrug, hvorfor hun anser et miljøskifte som den eneste mulighed for at kunne ændre fortællingen om hende som misbruger. Lisa beskriver, hvordan hun på nuværende tidspunkt oplever det som en fordel at have skiftet miljø, da hun i denne proces er blevet bevidst om, hvilke relationer der er gode og dårlige for hende. Hun fortæller:

Fordelen var meget, at man ligesom blev bevidst om, hvem af ens venner der ligesom var de her sunde relationer, og hvem der bare var noget lort, og ligesom fik sorteret ud i mange af dem. Fordi at hvis man skal videre, så meget af det her grundlag er jo også, at man ikke har de her dårlige relationer i sit liv. Fordi på sin vis kan man jo godt adskille det, men det bliver bare for hårdt i længden, hvis det er, at ens venner er noget lort (Bilag 8: 9).

Lisas refleksion vidner om, at hun kan gennemskue, om en relation påvirker hende positivt eller negativt, og at hun har lært at tage afstand fra de relationer, der ikke gavner hende. Det kan fremadrettet hjælpe hende til at beslutte, hvilke relationer hun ønsker at knytte bånd til for at beholde det, hun anser som et godt miljø, som, ifølge Lisa, er uden alkohol og stoffer.

Vi kan se, at Lisa ikke er den eneste unge i Stikken, som har denne oplevelse, men at fortællingen går igen hos en anden ung. Marcus fortæller, hvordan han oplevede et miljøskifte: “[...] [Jeg] er kommet til Odense her for en to års tid siden for at komme væk fra et rigtig, rigtig, rigtig dårligt miljø” (Bilag 6: 1). Det centrale i både Lisas og Marcus’ udtalelser er, at de beskriver, hvordan de blev fastholdt i miljøer, de anså som dårlige, og som de havde behov for at komme væk fra for at starte på en frisk. Marcus fortæller hertil:

[...] Jeg var jo kriminel igennem hele min skolegang [...] Jeg blev bare stemplet af hele skolen. Alle forældre. Bang, bang, bang, bang. Allerede der. Så nu begynder det... du kan ikke... det er næsten som om, at man ikke kan tillade sig at gøre noget forkert mere uden, at det er sindssygt, fordi man skal være så perfekt (Bilag 6: 46-47).

Marcus’ fortælling belyser, hvordan han oplevede, at omgivelserne stemplede ham på baggrund af hans kriminelle handlinger, hvilket fastholdt ham i en bestemt position. Han har svært ved at leve op til det perfekte, og det kan føre til, at han internaliserer omgivelsernes tildelte status, hvilket kan resultere i en yderligere afvigende adfærd (Lemert, 1951: 76). Den

omtalte oplevelse fra folkeskolen står i modsætning til, hvordan Marcus oplevede at blive mødt af Theresa og Anni i Stilken. Han fortæller, hvad der var det vigtigste for ham:

Det der nok har været aller, aller, aller vigtigst for mig i det her, det er egentlig hvor seriøst, jeg er blevet taget. Og så tror jeg faktisk egentlig ikke, jeg har så meget at skulle sige til deres arbejde igen. Fordi jeg fik et sted at bo. Jeg skulle ikke betale... jeg skulle ikke forholde mig til noget. Hun [Theresa] vidste ikke, hvem jeg var. Mike han havde bare sagt, at "ham her, ham holder jeg af. Og han har brug for et sted at bo" (Bilag 6: 35).

Udtalelsen understreger, at det er vigtigt for Marcus at blive mødt uden fordomme, fordi han kommer fra et miljø, der på forhånd har stemplet ham. Marcus oplever at blive mødt åbent, hvilket indebærer, at han indgår i et miljø, hvor han ikke bliver ekskluderet på forhånd. Ligeledes oplever han, at medarbejderne ikke klassificerer ham som afviger, hvilket kan indikere, at han bliver mødt som det menneske, han er, og ikke et menneske, der har begået en bestemt handling, som har ført til stigmatisering og yderligere afvigende adfærd.

Lisa fortæller, at hun har brug for et miljøskifte (Bilag 8: 1). Dette oplever hun dog ikke i første omgang i forløbet med Stilken, da hun placeres i en delejlighed med Dan:

[...] Vi kan overhovedet ikke enes på nogen måder, og ønskede bare lidt at den anden smuttede. Og den lidt komiske historie i det, det er, at mig og Dan kommer fra samme kommune, har gået på samme skole og har boet i samme by. Det var også lidt det her med, at vi tog væk hjemmefra for at komme væk fra alt det derhjemme, og så fik vi en roomie fra samme sted (Bilag 8: 6-7).

Vi spørger her ind til, hvad den største udfordring var i forbindelse med, at de kendte hinanden hjemmefra:

Det var meget det her med, at alt det, der gik galt for os, det var at vi boede, vi kom fra det samme sted. At vi tog væk hjemmefra, for at komme væk fra det. Vi tog ikke væk for at skulle fortsætte. Og så tror jeg også bare, at vi var to meget forskellige steder i vores liv altså. Hvor vi ville rigtig meget forskelligt [...] Jeg ville rigtig gerne prøve på at have lidt mere styr på det, altså sådan prøve på faktisk det her med at etablere mit liv og komme ud af alt det her. Hvorimod Dan var meget sådan fest og farver, stoffer hist og her, og det foregik jo også tit hjemme ved os (Bilag 8: 7).

Lisa beskriver, hvordan hun har et ønske om et miljøskifte, men bliver placeret i en lejlighed sammen med Dan, som på mange måder repræsenterer det miljø, hun kommer fra med stoffer og fester. Lisa bliver konfronteret med de ting, hun ikke længere ønsker i sit liv, hvorfor det kan blive svært for hende at fastholde motivationen for at ændre sit liv. Da medarbejderne placerer Lisa, der forsøger at komme ud af sit misbrug, sammen med en anden ung med et aktivt misbrug, under samme tag, viser det, at Stilken i første omgang ikke formår at skabe de fysiske rammer for et miljøskifte. Det er først, da Dan får en psykose og smadrer hele

lejligheden, at Lisa selv kontakter Anni for at komme væk derfra (Bilag 8: 7). Udtalelsen viser at Lisa ikke har haft ressourcerne eller overskuddet til at sige fra før situationen eskalerer, hvorfor det er essentielt, at medarbejderne sikrer de unge et miljøskifte, som ikke kun er geografisk.

De unge oplever det positivt, at Stilken tilbyder et miljøskifte, hvor de kan starte på ny uden at skulle tænke på at blive stemplet af de omgivelser, de kommer fra. Det er derfor kvalitet, når de unge lykkedes i at indgå i et succesfuldt miljøskifte.

6.2.2. At blive mødt

Flere af de unge, som er eller har været en del af Stilken, fortæller med udbredt enighed om, hvordan de er blevet mødt med afsæt i deres individuelle behov. Marcus fortæller følgende om sit første møde med Theresa og Anni:

[...] Jeg tror egentlig bare, det handler om, det der med, at jeg er blevet set på som et menneske. Jeg er blevet set på med respekt kontra mine udfordringer. Jeg har rent faktisk haft nogle mennesker, der anerkender mig, som ikke nødvendigvis hele tiden skal stå at være ens familiemedlemmer. For det kan godt være, at det vigtigste for en, det er ens families anerkendelse, men det vil jeg kraftedme skide et stykke, det er altså ikke nok til et helt liv! Det er det fandme ikke. Man har altså også brug for noget anerkendelse fra andre mennesker [...] Så det der med, at jeg har fået, altså den der anerkendelse uden egentlig rigtig at skulle gøre noget (Bilag 6: 35).

Udtalelsen viser, hvor afgørende det er for Marcus at få anerkendelse fra andre end blot sin familie. Det kan tyde på, at Marcus, qua sin opvækst, har oplevet at blive familiært anerkendt, hvilket Honneth begrebsliggør som *den private sfære* (Honneth, 2003: 15). Marcus understreger, at det ikke er en anerkendelse, han kan leve af resten af livet, hvorfor han søger anerkendelse fra andre. Vi kan se, at han efterspørger anerkendelse fra sine omgivelser, så det ikke er hans udfordringer, der står i centrum, men ham som individ. Det er en kontrast til det miljø, han kommer fra, hvor hans omgivelser bidrog til, at han følte sig stigmatiseret (Bilag 6: 1). Marcus udtrykker, at Theresa og Anni møder ham ligeværdigt på trods af hans udfordringer, hvilket medvirker til, at han oplever det positivt at være en del af Stilken. Vi kan se, at han i mødet med Theresa og Anni finder det essentielt at blive mødt anerkendende og at manglende anerkendelse kan føre til, at han bliver fastholdt i sine udfordringer. Marcus forklarer, hvordan han blev mødt:

Jeg havde faktisk ikke brug for at skulle gøre noget. Jeg skulle egentlig bare komme og vise, at jeg er egentlig lidt ødelagt, men jeg er faktisk også rask, du ved. Jeg kan egentlig godt, hvis jeg får hjælpen til det. Og det tror jeg sgu egentlig nok er det, der har betydet allermest for mig. Fordi det har jeg jo aldrig nogensinde prøvet før, for havde jeg gjort det, så stod jeg jo ikke i den her situation, medmindre jeg havde fucket

godt og grundigt op. Så det er sgu nok egentlig det, der har været det mest tankevækkende for mig (Bilag 6: 35).

Når Marcus fortæller, at han ikke skal gøre noget for at få anerkendelse, er det udtryk for, at Theresa og Anni lytter til ham og forstår ham. I citatet fremgår det, at Marcus oplever sig som et autonomt menneske, fordi medarbejderne imødekommer hans behov ved deres første møde. Marcus oplever, at Therasas og Annis anerkendelse får værdi, fordi den er umiddelbar - altså at han ikke føler at skulle gøre sig fortjent til den, men at det er nok, at han blot er til stede. Vi kan se, at Marcus, qua sit eget valg om at blive en del af Stilken samt måden, hvorpå medarbejderne møder ham, oplever at blive mødt som et ligeværdigt menneske og ikke som et individ med en afvigende adfærd. Honneth teoretiserer dette i sin anerkendelsesteori, hvor han opererer med begrebet symmetri, som beskriver det vigtige i, at en relation er baseret på et symmetrisk forhold (Honneth, 2003: 15). Marcus' beretning er et udtryk for, at det første møde mellem ham og medarbejderne i Stilken indebærer et symmetrisk forhold, hvor han oplever at blive mødt med støtte og uden krav og forventninger. Vi er dog bevidste om, at selvom Marcus ikke føler det i mødet, kan der være en ubalance i relationen. Ubalancen opstår, fordi medarbejderne skal løse en opgave med afsæt i en handleplan, og derfor løbende vil stille krav til Marcus.

Den tidligere unge i Stilken, Dan, fortæller, at hans møde med medarbejderne har betydet, at de har mødt ham, fastholdt kontakten til ham og givet sig tid til ham i svære perioder:

Jeg havde det ikke så godt på et tidspunkt, og der var Anni rigtig god til at være der ofte. At ringe til mig. Og snakke med mig, og komme ned til mig. For jeg var meget asocial, jeg havde ingen venner på det tidspunkt [...] Og jeg gad heller ikke rigtig at have nogen venner. Så det var sådan lidt underligt det hele (Bilag 9: 8).

Dan føler, at han bliver mødt, når Anni giver sig tid til at ringe til ham, snakke med ham og dermed sikre, at han er okay. Han oplever, at Anni holder ham fast i samtaler i perioder, hvor han ikke selv formår at tage initiativ. Dan er i en situation, hvor han ikke rækker ud til andre, føler sig asocial og alene. Vi kan se, at Dan oplever at blive mødt af en medarbejder, som er opsøgende og som står til rådighed. Dan fortæller, at det var dejligt, at Anni aldrig så ned på ham, og at hun altid var der (Bilag 9: 8). Udtalelsen viser, at Dan synes godt om, at Anni er omsorgsfuld og altid er der for ham, og at det kan medvirke til, at han føler sig anerkendt.

Flere af de unge i Stilken fortæller, at de synes godt om den måde medarbejderne møder dem i forhold til det at ryge hash. Marcus fortæller: "Det er sgu ikke fordi, jeg har fået et regelsæt om hvordan og hvorledes. Jeg tror, det handler om, at de har et firma, hvor det er, at de vil

hjælpe os i det omfang, vi vil hjælpes” (Bilag 6: 31). Han finder det positivt, at der ikke er stringente regler om, hvordan man bør gøre eller være, og at medarbejderne fokuserer på at hjælpe ham bedst muligt i det omfang, han selv ønsker at blive hjulpet. Det lader til, at Theresa og Anni ikke er imod, at han ryger hash i indsatsen, hvis det kan støtte ham i forløbet. Da vi møder Mike og Marcus første gang, lugter det af hash, og vi fornemmer, at de er påvirkede. Inden interviewet med Mike, ser interviewer, at Mike lægger en joint på mikrobølgeovnen i køkkenet (Bilag 11: 2). Det lader til, at det for Mike og Marcus er naturligt at være åbne omkring deres hashforbrug. Dette kan understøtte, at de unge oplever, at medarbejderne i Stilken har en laissez faire tilgang til hashforbruget. Marcus forklarer yderligere, hvordan hashen har en positiv virkning på hans hverdag: “Jeg føler hashen reelt set hjælper mig i denne her proces her. Jeg føler rent faktisk, at jeg får noget ud af det her. Fordi jeg har så meget stress, jeg har så mange frustrationer. Og jeg har så mange ting [...] Hashen den gør egentlig bare, at jeg ikke orker at tænke” (Bilag 6: 30). Udtalelsen belyser, hvordan hashen er et redskab for Marcus til at håndtere den udviklingsproces, han er i, og de tanker og frustrationer, der fylder hos ham. En anden ung, Mike, forklarer, at; “[...] jeg stoppede med det der fucking medicin så hurtigt, så begyndte jeg bare at ryge mere hash, fordi jeg fucking skulle slappe af i mine tanker. Jeg begyndte at få flashback, og jeg kunne ikke sove om natten” (Bilag 7: 17). De unges udtalelser kan være udtryk for, at medarbejderne accepterer, at de unge ryger hash for at imødekomme de unges måde at håndtere deres udfordringer på. Dette kan bidrage til, at de unge føler sig anerkendt som autonome og individuelle individer, hvilket, ifølge Honneth, er essentielt for en positiv udvikling og trivsel (Honneth, 2006: 16). For de unge er det en kvalitet, at medarbejderne møder dem anerkendende med afsæt i deres egne behov og præmisser. Det medvirker til, at de motiveres til at skabe forandring og det fører til, at de får noget ud af indsatsen. Vi stiller dog spørgsmål ved, om der kan opstå et dilemma, når de unge ønsker anerkendelse af omgivelserne, og samtidig bruger hash som et middel til at overkomme hverdagens tanker og frustrationer, da det at have et hashforbrug ikke er i overensstemmelse med samfundets forventninger, hvorfor det kan synes svært at få anerkendelse samtidigt.

6.2.3. At få en chance til

At få en chance til er et af de gennemgående temaer, når de unge fortæller om deres oplevelser i Stilken. Dan beskriver eksempelvis, hvordan han oplevede at være en del af Stilken og især var begejstret for Theresa og Annis tilgang:

[...] De gav aldrig op på en, du ved sådan der. Det var ikke lige som mange steder, jeg havde været på børnehjem. Det var helt anderledes, på en helt anden måde [...] og selv

om jeg blev ved med at fucke op og tog stoffer hele tiden. Så gav de aldrig op på mig, de var aldrig sure, jeg skulle aldrig høre for det. Så det var superfedt (Bilag 9: 2).

Udtalelsen belyser, at Dan for første gang oplever mennesker, der ikke giver op overfor ham. Den oplevelse står i kontrast til, hvordan han er blevet mødt tidligere i de børnehjem, han har boet. Dan fortæller:

[...] Der var ikke rigtig nogen straf ved de ting, du gjorde. Det var sådan, straffen kunne være, at man blev smidt væk derfra, ligesom jeg gjorde. Det var bare sådan, jeg følte ikke rigtig noget gav mening der, der var jo ikke nogle konsekvenser ved det, jeg gjorde [...] Det er som om, at man lever i en surrealistisk verden på et opholdssted, fordi pædagogerne, det er som om, de ikke er normale mennesker. De skal allesammen være så oversøde, og de er bange for at gå over grænsen hos os unge, så man får ikke rigtig noget ud af det (Bilag 9: 9).

Ovenstående fortællinger belyser, at det betyder meget for Dan, at han bliver mødt åbent og uden bebrejdelser af medarbejdere, som ikke giver op overfor ham eller bliver sure på ham til trods for, at han under forløbet i Stilken gentagne gange tager stoffer. Dan har tidligere erfaret, at konsekvensen af en handling var at blive smidt ud af det pågældende opholdssted. Det kan tyde på, at Dan føler, at det opholdsstedet gav op overfor ham, selvom han i virkeligheden havde behov for at blive fastholdt i en proces og lære, hvad han skulle stille op med en afvigende adfærd. Dan oplever det som en kvalitet i Stilken, når medarbejderne ikke dømmer ham på grund af hans handlinger. Denne oplevelse kan være et udtryk for, at han føler, at han får en chance til, fordi de bliver ved med at tro på, at han kan forbedre sig. Senere i interviewet uddyber Dan, hvad han synes om Annis tilgang:

[...] Hun var bare så flink og imødekommende. Og så den måde hun var over for mig på, hun forstod mig, selv om jeg havde dummet mig. Hun havde også taget mig i mange gange, hvor jeg havde gjort nogle ting, hvor hun bare sad og kiggede på mig, men så fandt hun en løsning på det (Bilag 9: 24).

Dan ved, at han gør noget forkert, når han med egne ord “dummer” sig. Men alligevel møder Anni ham med forståelse overfor det menneske, han er, og ikke det menneske, der har fejlet. Anni møder dermed Dan anerkendende, bebrejder ham ikke og dvæler ikke ved fortiden, og fokuserer i stedet på, hvordan de skal komme videre. Dan oplever at blive mødt af en, som accepterer situationen, ser fremad og hjælper ham med at finde en løsning, hvor fokus er på forståelse og dialog. Lisa understøtter dette, da hun fortæller:

[...] Jeg kan huske en ting, Anni gjorde, altså, hun dunkede mig ikke i hovedet. Altså hun sagde, “det er dumt, men så skal vi jo også bare komme videre herfra” [...] Og det har egentlig været den største gave at få, egentlig ikke at blive dunket i hovedet, fordi det har man sgu prøvet så mange gange før (Bilag 8: 13).

Citatet belyser, at Lisa føler, at Anni imødekommer hende i en svær situation ved at være empatisk og anerkendende. Det kan føre til, at Lisa ikke ser sig selv som en fiasko, men derimod bliver opmærksom på, at det ikke fører til noget at bebrejde sig selv for tidligere handlinger. Gennem Annis tilgang bliver Lisa mødt med åbenhed og fortrolighed, som medvirker til, at hun føler sig hørt og forstået. Det står i kontrast til tidligere oplevelser, hvor Lisa erfarede at blive bebrejdet for at have en uhensigtsmæssig adfærd. Med udgangspunkt i Lemerts begreb omkring *sekundær afvigelse*, kan det føre til, at hun internaliserer omgivelsernes negative forståelser af hende og er blevet forstærket i en opfattelse af, at hendes uhensigtsmæssige adfærd definerer, hvem hun er (Lemert, 1951: 76-77). Anni imødekommer hende ved, at de sammen skal arbejde med udgangspunkt i Lisas nuværende situation. Det kan bidrage til, at Lisas selvforståelse ændrer sig i takt med, at Anni ikke bebrejder hende, hvilket Lisa anser som værende ”den største gave”. Denne oplevelse kan føre til, at Lisa ikke internaliserer en negativ forståelse af en uhensigtsmæssige adfærd, men i stedet vender det til noget positivt. Dermed kan vi argumentere for, at fordi hun oplever det som positivt at få en chance til, kan det betragtes som en kvalitet i indsatsen. I interviewet med Marcus fortæller han, hvordan han bliver mødt af Theresa og Anni:

Men det er bare den respekt, jeg har fået fra dem. Den anerkendelse jeg har fået uden at bare skulle give noget som helst. Det eneste det var faktisk bare, at ”hvem fanden er du?”. ”Dags jeg hedder Marcus. Jeg er 21 år [...] Jeg har lidt et misbrug, og jeg har en helvedes masse problemer alligevel på hovedet”. ”Jamen hvis du lægger dig derind engang og finder dig selv og slapper af, så har du vel tid til at snakke på et tidspunkt?” (Bilag 6: 36).

Marcus oplever, at han bliver respekteret af medarbejderne og anerkendt som individ. Selvom han har forskellige problemer, dømmes han ikke på baggrund af disse. Vi kan her pege på, at medarbejderne har en åben tilgang, hvor de anerkender Marcus for den, han er og de problemer, han har. Med udgangspunkt i medarbejdernes tilgang, hvor de ikke på forhånd stiller krav, kan vi argumentere for, at Marcus selv træffer beslutningen om, hvornår han er klar til et samarbejde med Stikken. Marcus oplever at få en ny chance, hvor hans problemer ikke spænder ben for hans videre forløb.

Dan reflekterer over sit treårige forløb. Her ser han på medarbejdernes tilgang ud fra sit nuværende perspektiv. Han fortæller: ”Få hjælp imens du har dem, fordi jeg savner dem også, sådan at de er der. Så jeg vil nok mene, brug dem mens de er der, du ved. Men det tager lige nogen tid at finde ud af, at de faktisk hjælper en” (Bilag 9: 11). Dans refleksion over forløbet bidrager til, at han indser, at medarbejderne var der for hans skyld, og at de med deres tilgang

har givet ham en chance til. Han fik her mulighed for at handle anderledes og derved forbedre sin fremtidige situation. Han pointerer dog, at det ikke altid var godt, at han fik så mange chancer: “Der var lidt for frie tøjler, du ved. Jeg fik lov til lidt for meget. Og fik lidt for mange chancer, men det er jo også det, man skal have lov til for at udvikle sig, ikk. Men ja, jeg synes, de måske... Der kunne godt være lidt mere struktur på det” (Bilag 9: 5). Det, at Dan er mere kritisk over forløbet, hvor han manglede struktur, kan indikere, at han har behov for struktur til at skabe forudsigelighed, så han ikke fristes til at vende tilbage til gamle vaner. Han er dog også opmærksom på, at de mange chancer har været en del af hans udviklingsproces, og det at få frie tøjler har været med til at forme ham til den, han er i dag. Denne refleksion har således bidraget til, at han kan tænke tilbage på, at han i Stilken fik lov til at udvikle sig i sit eget tempo og med plads til at “fejle” undervejs. Dans udtalelse giver indblik i en svær balancegang i medarbejdernes arbejde, hvor den unge oplever, at der både skal være fokus på frihed og struktur.

De unges beretninger viser, at de ser det som en kvalitet, når medarbejderne imødekommer og anerkender dem ved at give dem en chance til, og fastholder dem i troen på, at de kan lykkes, selvom de i processen kan opleve at fejle.

6.2.4. At blive snakket til og med

I de unges fortællinger fremgår det, at de ser Theresa og Anni som forskellige i deres måde at gå til dem på. Mike forklarer, hvordan han oplever dette:

De er meget forskellige. Theresa snakker til en, og Anni snakker sådan lidt mere med en, hun sætter sig mere... altså hun kan godt følge dig, hun er også sådan lidt, “vi mangler lige at gøre sådan her, i stedet for det og det”. Hvor Theresa er sådan lidt mere, hun ved, hvor man skal trykke (Bilag 7: 24).

Af citatet kan vi udlede, at Mike oplever, at Theresa taler til ham og ved, hvor hun skal trykke, hvilket virker til at irritere ham. Han oplever derimod, at Anni taler med ham, og det får ham til at føle sig forstået og inddraget. Mike oplever, at Theresa og Anni kommunikerer forskelligt, og det kan føre til, at han i højere grad vælger at henvende sig til Anni frem for Theresa. Dan opfatter også Theresa og Anni som forskellige. Han fortæller, hvordan dette kom til udtryk i praksis:

Theresa var sådan mest den praktiske, hvis jeg skulle skrive en stil eller et CV. Du ved, sådan kedelige ting. Meget praktisk og sådan, meget hård. Og så, Anni var altid den man bare kunne ringe til, og det var altid god snak, og hun var meget forståelig og sådan [...] (Bilag 9: 6).

I kontakten til Theresa oplever Dan, at han mødes af krav, mens han i kontakten med Anni oplever at blive forstået. Dan fortæller: “[...] Hvis man ringede til Theresa, så var det en anden snak, man fik, ikk, så fik man lige at vide, hvor dum man var. Og det er også meget fint, [griner], men altså, så vil man hellere ringe til hende den bløde. Ja jeg ringede altid til Anni” (Bilag 9: 8). Udtalelserne viser, at Anni møder Dan på en rolig, anerkendende og lyttende måde, som danner grundlag for den tillidsfulde relation, Dan søger. I mødet med Theresa oplever Dan at skulle udføre praktiske og kedelige opgaver, hvor han har svært ved at oparbejde en tillidsfuld relation, da han grundet sine personlige behov søger relationer, hvor der er plads til at snakke om det, der fylder i hans liv. Dermed søger Dan relationer, hvor han oplever at blive anerkendt, hvorfor han finder det meningsfuldt at henvende sig til Anni. Udtalelserne tydeliggør, at Dan er opmærksom på, hvem han skal henvende sig til alt efter, hvilket behov han har i en given situation. På baggrund af de unges udtalelser kan det betragtes som kvalitet i Stilken, at de kan drage nytte af medarbejdernes forskelligheder. I interviewet fortæller Lisa, hvem hun har bedst kemi med:

[...] Anni har bare gennem alle årene været min primære kontaktperson. Og det er nok fordi, det er hende, der har haft mest tid sammen med mig og hende, der ligesom har taget mange af kampene med mig i sidste ende, når det har været [...] Anni har mere sådan en chilleren indgangsvinkel til det hele. Theresa hun har mere sådan en struktureret, slavisk plan, der skal følges. Og den der struktur, den der slaviske plan, den fandt jeg mig ikke særlig godt velbefindende i. Overhovedet. Og som jeg sagde til Theresa, det er slet ikke noget med dig personligt, fordi jeg kan pisse godt lide dig, når vi ikke skal snakke om de her ting, som er svært i livet og gør ondt (Bilag 8: 6).

Udtalelsen belyser, hvordan Lisa oplever at kunne tale med både Theresa og Anni, men ligesom Mike og Dan har hun en klar forestilling om, hvilke samtaler hun kan tage med dem hver især. Når Lisa fortæller, at hun gennem årene har taget de fleste kampe med Anni, kan det indikere, at hun har fået en tættere relation til Anni end til Theresa. Det kan tyde på, at for Lisa indebærer en tæt relation en afslappet tilgang fra en person, hun tilbringer meget tid sammen med og som støtter hende i livets kampe. Således oplever Lisa, at det er afgørende, at Anni over en længere periode har været der for hende og har været forstående, hvilket har været vigtigt for Lisa, da hun ellers har tendens til ikke at indgå i relationer. Lisa fortæller, at hun før Stilken; “[...] skubbede mine mentorer og sådan nogle væk, fordi skal de ikke være i mit liv i en længere periode, så har jeg heller ikke behov for at åbne mig op over for dem” (Bilag 8: 5). Det er derfor afgørende for Lisa at vide, at en person skal være en del af hendes liv over en længere periode, før hun åbner sig og inddrager vedkommende i sit liv. Således får omsorgen et temporalt perspektiv, da Lisa oplever, hvordan omsorgsrelationer er begrænset over tid (Møhlholt, 2019:

375-376). Når Lisa beskriver, at hun ikke trives i en slavisk og struktureret plan, der er givet på forhånd, kan det tyde på, at hun ikke oplever, at Theresa inddrager hende og lader hende få indflydelse. Lisa oplever derimod at blive inddraget og få indflydelse på sit eget liv i samarbejdet med Anni, som møder hende på en mere ustruktureret måde. Dan beskriver, hvordan han oplevede Theresas måde at være på:

Jeg hadede Theresa, alt sådan, hele tiden igennem. Men til sidst så forstod jeg hende. For hun er ikke så pædagogisk anlagt. Men det er også det, man har brug for, for hun siger det bare, som det er. Hun kommer og trækker dig ud af sengen klokken 8 om morgenen og skælder dig lige ud og siger, at du har en lille rygrad [...] Det er jo ikke dejligt i situationen, men det er dejligt bagefter. Fordi hun er jo den eneste, hun vil jo gerne have, at der sker noget på vegne af dig, så hun presser os lidt (Bilag 9: 7).

De ovenstående udtalelser giver et indblik i, at de unge er fælles om at opleve Theresas tilgang negativt i de konkrete situationer. Dan beskriver, at han ikke brød sig om Theresas tilgang, mens han var en del af forløbet, men at han siden har tænkt over, at det er det, der har rykket ham længst. Dan har fået et andet perspektiv på Theresas tilgang - at det kan have en afgørende betydning, at hun forventer noget af ham. I den konkrete situation var han ikke selv motiveret og kunne ikke se meningen med, at han skulle stå tidligt op, og derfor ikke kunne leve op til de forventninger, der var til ham. Set i bakspejlet er han til gengæld opmærksom på, at Theresas tilgang har medvirket til, at han har udviklet sig positivt. Vi kan pege på, at han nu betragter Theresas måde at være på som anerkendende, eftersom hun indirekte holdt fast i en tro på, at han kunne lykkes. Dan beskriver, hvordan Theresa siger tingene, som de er og derved ikke er pædagogisk anlagt. Dan forklarer: "Også det der med, at de er normale mennesker. At de ikke har en eller anden, du ved, pædagogisk uddannelse. Det gjorde en hel del, synes jeg. Fordi de var bare imødekommende på en helt anden måde, synes jeg" (Bilag 9: 9). Dan oplever det positivt, at Theresa og Anni ikke har en pædagogisk uddannelse, og at de derfor imødekommer ham på en anden måde, end han tidligere har været vant til. Vi kan udlede, at Dan ser det som en kvalitet i Stikken, at medarbejderne ikke har en pædagogisk uddannelse, fordi han føler, at det gør, at de er imødekommende på en anden måde. Vi har tidligere belyst, hvordan de unge efterspørger at blive mødt anerkendende, ligeværdigt og at opleve at blive troet på. Mikes udtalelse står i kontrast til dette, når han fortæller, at medarbejderne; "[...] står og snakker med sig selv. Du ved, de stiller dig et spørgsmål, men de svarer selv på det" (Bilag 7: 12). Udtalelsen tydeliggør, at Mike oplever, at medarbejderne taler til ham og ikke inddrager ham i samtaler, hvilket indikerer, at han ikke bliver anset som et autonomt individ. På baggrund af de unges udtalelser er det derfor tydeligt, at de opfatter situationer og medarbejdernes tilgange forskelligt.

De unges udtalelser er et udtryk for, at de oplever det som kvalitet, når de bliver talt med og inddraget i deres eget forløb. Endvidere kan det betragtes som kvalitet, når de unge kan drage nytte af, at Theresa og Anni er forskellige og komplementerer hinanden afhængigt af, hvad de unge har af behov i den pågældende situation.

6.2.5. Krav og forventninger

Når de unge bliver en del af Stilken, rummer indsatsen et mål om at hjælpe dem til en ny chance i livet (Bilag 12: 3). Stilken har et sigte om at være en social indsats, der tilbyder et alternativ, hvor de unge kan bo med frihed under ansvar. Stilken arbejder med formålet om at hjælpe de unge ud i praktikker, uddannelse og arbejde (Bilag 12: 2). Flere unge i Stilken ytrer, at de oplever, at det kan være svært at efterleve kravet om, at de er en del af en indsats med et beskæftigelsesrettet perspektiv. Marcus fortæller, at han i mange år har haft rigtig mange forskellige jobs, som han har mistet efter bare fire måneder (Bilag 6: 27). Her forklarer han:

Men der er noget, der gør, at jeg mister det her arbejde. Så kommer Anni og fortæller mig, at jeg først kan begynde på det her psykiatri hjælp her efter 14 måneder. 4, 8, 12, 16. Det er så fire jobs, jeg kan se frem til at skulle ud og have og miste. Indtil jeg kan få noget hjælp og få at vide, hvorfor det er, at jeg ikke engang kan passe et arbejde (Bilag 6: 27).

Marcus er frustreret i forhold til, at han ikke ved, hvorfor han ikke formår at være en del af en arbejdsplads i mere end fire måneder ad gangen. Der er en forventning til Marcus om, at han, til trods for at han gentagne gange ikke har formået at fuldføre et arbejde, fortsat skal være i beskæftigelse. Det fastholder Anni ham i. Marcus giver tilmed udtryk for, at han ikke kan leve op til forventningen om at forblive i beskæftigelse på grund af sine udfordringer. Han forstår ikke, hvorfor det ikke kan vente indtil, han er blevet afklaret i psykiatrien. Marcus har en forestilling om, at han på grund af sine udfordringer har bedst af at vente 14 måneder med at komme i beskæftigelse. Udtalelsen viser, at Marcus ikke kan se meningen med, at han skal arbejde, da han ikke er udredt, på trods af, at samfundet forventer, at ledige skal indgå i beskæftigelsesfremmende tilbud, hvilket Stilken understøtter. Marcus' forestilling om, hvad der skal ske i løbet af de kommende mange måneder, stemmer ikke overens med samfundets krav. Således oplever han det meningsløst, og det resulterer i, at han reagerer med modstand og frustration. Det kommer til udtryk, når han forklarer, at han ikke forstår kravet om, at han alligevel skal ud at finde et job: "Så lige i den situation der blev jeg faktisk ikke bare gal, altså der blev jeg virkelig, virkelig skør oppe i mit hoved, fordi hun direkte står og siger til mig, at jeg skal gå ud, miste fire jobs, bare for at være i gang [...]" (Bilag 6: 27). Det krav, Marcus stilles, kan medvirke til, at han mister modet til at starte i et nyt job og dermed ikke formår at

efterleve Stilkens forventning om, at han skal være i beskæftigelse. Marcus reagerer med at være frustreret, han bliver vred og føler ikke, at han bliver hørt og forstået. På baggrund af udtalelsen kan vi se, at det for Marcus er afgørende, at han kan finde en mening i det, han laver.

Lisa beskriver ligeledes, hvordan hun tidligere er blevet mødt med forventninger:

Jeg har været anbragt på et andet opholdssted inden, hvor jeg blev mødt meget med den her, vi skal have en uddannelse for ellers, bliver vi ikke til noget, og det skal gerne gå så hurtigt som muligt, og jeg var sådan lidt, jamen jeg har jo ikke lyst altså. Jeg vil ikke, jeg gider ikke, jeg skal nok nå det, jeg har et helt liv foran mig (Bilag 8: 3).

Udtalelsen understøtter, at Lisa tidligere er blevet mødt med en forventning om, at hun skal efterleve samfundets krav om at få en uddannelse. En forventning hun har svært ved at efterleve, da hun ikke har lyst. På trods af samfundets krav og forventning om at de unge skal være i uddannelse eller beskæftigelse inden for et givent tidsperspektiv, kan vi se, at det ikke er alle, der føler sig klar til det på det givne tidspunkt. På grund af Lisas problemer kan kravet føles meget udfordrende og nærmest umuligt at fuldføre inden for den givne tidsramme. Lisa fortæller, hvordan hun oplever Theresa og Annis forståelse for, at hun ikke nødvendigvis skal have en uddannelse først. Lisa forklarer, at de var med på idéen om, at hun fik et fuldtidsarbejde. “Det fungerede så godt, og det var også det her med, at jeg blev mødt af en forståelse for “okay hun har faktisk ikke behov for at gå i skole, og det er nok heller ikke det rette tidspunkt” [...]” (Bilag 8: 3). Lisa oplever det positivt, at Theresa og Anni anerkender, at hun ikke er klar til uddannelse, og støtter hende i, at hun skal ud at arbejde. Lisa formår at sætte ord på sine ønsker og behov, og det medfører, at medarbejderne understøtter hende i den proces, hun selv synes giver mening. Det kan være medvirkende til, at Lisa finder beskæftigelsen meningsfuld og at det er en succesoplevelse for hende.

Mike forklarer, hvordan han henvender sig til Theresa og Anni, når det hele ramler for ham, og han allermest har lyst til bare at sige “fuck” til det hele, hvortil de stiller ham en masse spørgsmål (Bilag 7: 20-21). Adspurgt om hvilke spørgsmål, svarer han: “Alt muligt, du ved sådan, hvad vil du? Skal du ikke snart til at tage dig sammen? Skal du ikke på arbejde? Åhhh, alt muligt mærkeligt, du ved sådan fucked up. Alt muligt. Der er alt muligt sådan noget, hvor jeg tænker sådan noget pædagogisk pis” (Bilag 7: 21). Udsagnet viser, at Mike er særdeles udfordret af at skulle efterleve kravet om gå på arbejde, når han er i en situation, hvor han har allermest lyst til at opgive. Mikes reaktion er, at medarbejdernes hjælp er “noget pædagogisk pis”, selv om det i virkeligheden kan være et udtryk for, at de forsøger at forstå, hvordan han ser sin egen situation, samtidig med at de skal være med til at opfylde målet om hans beskæftigelse. Dermed kan Mikes komplekse problematikker medføre, at han har svært ved at

honorere samfundets krav om, at han skal i arbejde. Samtidig rummer Theresas og Annis spørgsmål en grad af forventninger til ham - forventninger, han tydeligt viser er en udfordring at leve op til og derfor reagerer med magtesløshed og frustration. Mike tenderer til at være imod måden, Theresa og Anni forsøger at hjælpe ham, fordi han ikke kan se meningen med det. Når medarbejderne stiller krav, kan det være en måde, de viser, at de tror på ham og anerkender ham, selvom det i den konkrete situation irriterer ham. I de unges fortællinger er det netop meningen, de finder central. Mike fortæller positivt om sin oplevelse af et praktikforløb, som indebar, at; “[...] lægge fliser. Jeg elsker at lægge fliser. Det er det fandeme. Det er fandme hyggeligt” (Bilag 7: 11). Når Mike fortæller, at han elsker at lægge fliser, kan det tyde på, at han finder arbejdet meningsfuldt, og det kan medvirke til, at han får en følelse af succes. Mike oplever det dermed positivt, når han trives i det, han laver. Det medvirker til, at han bedre kan opfylde de krav og forventninger, han stilles over for.

De unges fortællinger viser, at hvis de skal leve op til samfundets forventninger, er det essentielt for dem, at det, de gør, giver mening, og at de får succes med det. De unge oplever det negativt og kan reagere med modstand, når de mødes med krav, de ikke finder meningsfulde. Dermed oplever de unge det som kvalitet, når de krav og forventninger, medarbejderne i Stilken stiller, er meningsfulde for dem.

6.2.6. De unges erfaringer med systemet

Et af de gennemgående temaer i interviewene med de unge er, at de er frustrerede over systemet, herunder kommunerne. De unge forklarer, hvordan de ikke føler sig forstået i dette møde, hvorfor de benytter medarbejderne i Stilken til at støtte dem i mødet. Marcus fortæller om en hændelse med kommunen i forbindelse med, at han var hjemløs:

[...] Det var en kæmpe stressfaktor og lige pludselig stå og få at vide, at det er fysisk umuligt for at være hjemløs i Danmark. Det er noget, du selv vælger. Og lige nu står jeg og vælger ikke at være hjemløs [...] Så det var en stressfaktor, der sparkede røv. Og det var så som sagt kun 6000, men jeg kan love jer for, at jeg gjorde en scene ud af det og sprang en bombe [...] Hvad fanden vil I så have, jeg skal gøre? [...] Men der er åbenbart i mit tilfælde, for jeg er fuld dansker, så er der paragraffer, der går ind og gør, at den hjælp kan jeg ikke få (Bilag 6: 3).

Udtalelsen belyser, hvordan Marcus henvender sig til kommunen i håb om at få hjælp, men i stedet oplever at blive misforstået. Når Marcus oplever at blive set på som en, der selv har valgt at være hjemløs, bliver han frustreret og vred både på den enkelte sagsbehandler og på systemet generelt. Marcus forstår ikke, hvorfor han bliver afvist af kommunen, hvilket kan tyde på, at han ikke kender de grundlæggende præmisser for, om han kan få hjælp eller ej. Det kan hænge

sammen med, at han ikke har ressourcer til at navigere i systemet. En anden ung, som inden sit forløb i Stilken, var udfordret i forhold til at navigere i systemet, er Dan, som fortæller:

[...] Hun var min sagsbehandler hele vejen igennem, og hun forstod mig bare ikke, og hun var fucking firkantet kost, som kom fra en familie, hvor der var firkantede rammer, og man gik på arbejde, og du ved, hun havde bare sådan et syn. Og jeg følte bare, at hun, hver eneste gang hun kiggede på mig, så hadede hun mig, og jeg kunne ikke gøre noget rigtigt (Bilag 9: 20).

Beskrivelsen understreger, hvordan mødet med kommunen indebar en sagsbehandler, som han beskriver det, var en “firkantet kost”, som kom fra en familie, hvor der var “firkantede rammer”. Her oplever Dan at blive mødt af en sagsbehandler, som repræsenterer et system, hvori hun agerer ufleksibel, hvilket netop er det modsatte af, hvad Dan og de andre unge ser som noget af det vigtigste i deres møde med Stilken, hvor de ofte bliver mødt og anerkendt som ligeværdige mennesker. Når Dan beskriver, hvordan han følte, at sagsbehandleren hadede ham, blot ved at kigge på ham, kan det være et udtryk for, at han føler sig set ned på og mindre værd. Dan giver udtryk for, at han ikke bliver hørt og set af sagsbehandleren, hvorfor han ikke oplever at blive anerkendt af sagsbehandleren i systemet. Ud fra Honneths teoretisering om *den retslige sfære* kan det tyde på, at Dan ikke oplever at blive anerkendt gennem de universelle rettigheder, som er nødvendige for, at han kan blive betragtet som et ligeværdigt og autonomt handlende retssubjekt (Honneth 2003: 16). Det kan indikere, at Dan, grundet sin oplevelse med sagsbehandleren, bliver frataget sine handlemuligheder, da han ikke oplever at blive mødt som et ligeværdigt menneske. I artiklen *Mødet i den offentlige forvaltning: Andenordens retlig bevidstheds betydning for borgernes kendskab til ret* (2020) beskriver Stine Piilgaard Poner Nielsen, ph.d. i retssociologi, at forskning peger på, at borgere, hvis situation er præget af komplekse problemer, ofte er udfordret i at navigere i velfærdssystemet. Grundet sagsbehandlerens professionelle baggrund og erfaring har de et bredere kendskab til reglerne, hvorfor de har en særlig rolle i forhold til at sikre, at borgerne er bekendt med de regler, der er relevante for dem (Nielsen, 2020: 60). Lektor Annette Olesen og professor Ole Hammerslev beskriver ydermere i artiklen *Den komplekse før-retlige fase, transformationen fra et socialt problem til en retlig sag* (2020), hvordan den før retlige transformation består af anerkendelse med en forudsætning om, at man snakker med de unge for at skabe en bevidsthed om, hvad de ønsker hjælp til, samt hvad deres behov er i den aktuelle situation. De unge opnår dermed en bevidsthed om det givne problem med henblik på, at kommunen kan søge at transformere problematikken videre til en retlig sag og dermed hjælpe dem (Olesen & Hammerslev, 2020: 12-14). Marcus og Dans beretninger belyser, hvordan de oplever at blive set ned på, og det kan

medvirke til, at de reagerer med frustration. De oplever ikke at få en forklaring på, hvorfor sagsbehandlerne i kommunerne agerer, som de gør. Det kan derfor tyde på, at de unge ikke oplever, at deres problemer bliver anerkendt. Det kan gøre det svært for dem at være bevidste om de reelle problemer og årsagerne til deres møde med kommunerne. Når Dan fokuserer på den dårlige kemi mellem ham og sagsbehandleren, kan det indikere, at han mister fokus fra den før-retlige transformation (Olesen & Hammerslev, 2020: 13-14). Det kan føre til, at han oplever at blive ignoreret og negligeret. Vi kan dermed udlede, at de unge i mødet med velfærdssystemet har behov for at blive mødt forstående, anerkendende og ligeværdigt. Det synes desuden væsentligt, at de unge oplever at få hjælp til at navigere i systemet. Samtlige unge i Stikken fortæller, hvordan Theresa og Anni støtter dem i at etablere en forbindelse til kommunerne. Marcus fortæller, hvordan han oplever, at alt går hurtigere, når medarbejderne kontakter kommunen: "Jamen det er rart, at deres telefoner de er magiske, og de ringer til folk, der rent faktisk fatter noget, der rent faktisk ved noget. For det kan jeg ikke gøre" (Bilag 6: 26). Det kan indikere, at Marcus er opmærksom på, at der er en forskel mellem ham og dem, og at han ikke kan få et ord indført, men det kan medarbejderne ubesværet. Marcus får dermed ikke mulighed for at blive anerkendt som et autonomt handlende individ af sine sagsbehandlere. Vi kan antage, at Marcus ikke har ressourcerne til at beskrive sine behov, og at sagsbehandlerne ikke anerkender disse. Således oplever Marcus det positivt, at medarbejderne i Stikken faciliterer samarbejdet, når han skal i kontakt med kommunen og navigere i systemet. De unges fortællinger viser, at de oplever at blive afvist og misforstået af systemet, og at de har lettere ved at trænge igennem, hvis de støttes af medarbejderne, som formår at forstå og videreformidle de unges behov, så også de unge kan se en mening med det og dermed får en retlig bevidsthed. Det fylder hos de unge og gør, at de føler frustration og uretfærdighed, når de gentagne gange mødes af systemet med mistillid frem for forståelse. Til gengæld kan det anses som en kvalitet i Stikken, at de unge føler sig forstået og anerkendt og klædt på til at navigere i systemet. Spørgsmålet er dog, hvordan de unge er stillet, når Theresa og Anni ikke længere er tovholdere for dem. Dan forklarer, hvordan han oplevede, at hans forløb sluttede brat:

[...] Fordi jeg har altid været så velfungerende, sådan med småtingene, lave mad og alt sådan noget der og være renlig. Det har jeg aldrig haft problemer med. Det er bare mere sådan guiding, jeg havde brug for. Men fuldstændig stoppet fra den ene dag til den anden dag. Det vil også sige, der synes jeg godt, der kunne være lidt opfølgende slip agtigt, du ved (Bilag 9: 24).

Dan synes selv, at han er velfungerende i forhold til hverdagens praktiske gøremål, men han erfarede, at det var en omvæltning for ham at afslutte sit forløb i Stilken fra den ene dag til den anden. Fra at have mulighed for samtaler og at blive guidet, når han oplevede udfordringer i hverdagen, står han nu på egne ben. Det kan tyde på, at han i højere grad er klædt på til at håndtere hverdagens praktiske gøremål end til at navigere i og håndtere de eventuelle problemstillinger, der kan opstå i hverdagen. Således kan vi pege på, at en god overgang til de unges selvstændige liv indebærer en gradvis overgang og ikke en afslutning fra den ene dag til den anden.

De unges beretninger belyser, at de oplever det som kvalitet, når medarbejderne er tovholdere og koordinators i mødet med et komplekst system, og derved medvirker til at øge de unges retlige bevidsthed. De unge oplever det dog negativt, hvis deres forløb slutter fra den ene dag til den anden, hvorfor de anser det som kvalitet med en gradvis overgang til et selvstændigt liv.

6.2.7. Delkonklusion

I anden analysedel har vi undersøgt, hvordan de unge oplever kvalitet i forløbet i Stilken. De unges beretninger giver indblik i, at de kommer fra miljøer, hvor de oplever at blive fastholdt i en subkultur, hvor stoffer og alkohol er normalen. Flere af de unge oplever, at omgivelserne stigmatiserer dem, hvilket kan føre til en yderligere afvigende adfærd. Stilken skaber rammerne for et miljøskifte, hvor de unge ikke bliver mødt af fordomme. Vi kan dog se, at det ikke altid lykkes at skabe et miljøskifte i første omgang, når de unge bliver placeret under samme tag.

I de unges beretninger fremgår det, at medarbejderne i Stilken møder dem i et symmetrisk forhold, hvor der er fokus på den situation, de befinder sig i, og ikke på deres fortid eller på, at de afviger fra normen, og hvor medarbejderne ikke bebrejder dem ved tilbagefald. De unge oplever det som kvalitet, når medarbejderne er tilgængelige og tager afsæt i deres individuelle behov, hvilket gør, at de bliver mødt som autonome og ligeværdige individer. De unges udtalelser peger på, at medarbejderne giver dem en ny chance, når de anerkender dem og tror på, at de kan lykkes. De unge ser det som en styrke, at medarbejderne hver især bidrager med noget forskelligt, og de ved, hvem de skal henvende sig til afhængigt af deres aktuelle behov. Her er det essentielt, at samarbejdet med medarbejderne bærer præg af en tillidsfuld relation, som indebærer, at de unge oplever at blive talt med og inddraget i deres egne forløb.

Med udgangspunkt i vores analyse er vores iagttagelse, at de unge finder det svært at navigere i forventningerne og kravene til dem i forhold til beskæftigelse. De reagerer med modstand,

hvis ikke de finder kravene meningsfulde. Vi kan derfor pege på, at det er vigtigt, at medarbejderne inddrager de unge undervejs i processen, så de oplever mening i det, der forventes af dem. De unge oplever, at det er vanskeligt at navigere i systemet på egen hånd, og det styrker dem, at de kan få hjælp fra medarbejderne, som agerer tovholdere og koordinører mellem dem og systemet og hjælper de unge til at øge deres retlige bevidsthed.

6.2.8. Vores forforståelser efter anden analysedel

Inden anden analysedel havde vi en forforståelse af, at det er nødvendigt med faglighed i form af uddannelse, når der arbejdes med unge med komplekse og sammensatte problematikker. Med afsæt i analysen er denne forforståelse blevet udfordret, da de unge i Stilken ikke oplever det som afgørende, at medarbejdernes faglighed er funderet i en uddannelse. Medarbejderne har gennem deres arbejde i Stilken erhvervet sig faglighed i arbejdet med de unge, som de unge finder mere afgørende. Vi er blevet bekræftet i vores antagelse om, at de unges netværk har betydning for, om de bliver indkluderet i samfundet eller ej. Vi har her fundet frem til, at de unge oplever det positivt, at Stilken kan tilbyde et miljøskifte, hvor nye relationer og netværk bliver etableret, hvilket kan have afgørende betydning for de unges udvikling.

6.3. Analysedel III - Metodiske tilgange i Stilken

I anden analysedel har vi belyst de unges fortællinger, herunder hvordan de oplever kvalitet i forløbet i Stilken. I tredje analysedel vil vi inddrage medarbejdernes perspektiver, så de unges fortællinger ikke står alene. Her vil vi undersøge, hvordan vi kan forstå medarbejdernes metodiske tilgange til de unge i Stilken. Medarbejderne består af de to ejere Theresa og Anni samt mentoren Erik. Theresa fortæller, at de ikke arbejder ud fra en bestemt metode, da de tilrettelægger indsatsen specifikt med afsæt i den enkeltes behov (Bilag 4: 17). Vi har dog med udgangspunkt i vores interview skitseret forskellige metodiske fremgangsmåder, medarbejderne bruger i arbejdet med de unge. Vi har gjort dette ved at finde udtalelser, der viser, hvilke tilgange medarbejderne har og på den baggrund fundet frem til forskellige tematikker.

De fem tematikker er: *Den individuelle tilgang, At imødekomme de unge og fremme deres motivation, Hjælp til selvhjælp, Relationsdannelse - en grundsten i arbejdet med de unge og Tovholder i et komplekst system.*

Når de unge bliver visiteret til Stilken

Inden de unge bliver visiteret til et forløb i Stilken, sender sagsbehandlerne fra kommunen en mail til medarbejderne i Stilken omkring den pågældende unge. Derefter vender medarbejderne tilbage til kommunen med et bud på en individuel tilrettelagt indsats (Bilag 4: 10). Kommunen og medarbejderne i Stilken indgår dernæst en kontrakt (Bilag 5: 22). Medarbejderne har metodisk handlefrihed i samarbejdet med de unge, dog med afsæt i den gældende handleplan, hvor kommunen har formuleret de mål, medarbejderne skal arbejde hen imod (Bilag 4: 10). Undervejs i forløbet udarbejder medarbejderne statusbeskrivelser til sagsbehandlerne, og de har møder med sagsbehandlerne hver tredje til sjette måned for at følge op på den igangværende indsats (Bilag 4: 11-12).

6.3.1. Den individuelle tilgang

I første analysedel har vi belyst, at Stilken er afhængige af at etablere et samarbejde med kommunerne. Theresa forklarer, at deres samarbejde med de unge tager afsæt i en individuel handleplan, som er udarbejdet sammen med sagsbehandleren i kommunen. Handleplanen indeholder overordnede mål, som medarbejderne arbejder ud fra i samarbejde med de unge. Medarbejderne skal løbende orientere kommunerne, om der sker progression i de unges forløb (Bilag 4: 10-11). Theresa giver et eksempel på et formål med en handleplan, da hun fortæller, at Mike skal ud af sit misbrug og blive selvforsørgende (Bilag 4: 13). Theresa forklarer, at de

har handlefrihed i arbejdet med de unge, og at de blot skal arbejde i retning af de konkrete mål. I Mikes tilfælde indebærer det, at han skal have en fast adresse, spare 1.500 kroner op om måneden og øve sig i at indordne sig reglerne på en arbejdsplads (Bilag 4: 13). For at nå målet om at Mike skal ud af sit misbrug og være selvforsørgende, søger medarbejderne at fremme en fælles forståelse og sammenhæng i forhold til samfundets værdier. Medarbejderne søger at inkludere Mike i samfundet, hvor normen er at være i arbejde, ved at hjælpe ham med at få et økonomisk overblik og at forstå, hvad det vil sige at være medarbejder og kollega på en arbejdsplads. Det fremgår af medarbejdernes beretninger, at samarbejdet mellem Stikken og de unge er med fokus på at indlære de unge en ny adfærd, som skal føre til, at de fremadrettet handler mere fornuftbaseret.

Med udgangspunkt i de unges udtalelser har vi belyst, hvordan de oplever det positivt i indsatsen, når de ikke bliver skældt ud, men derimod oplever at tale om de situationer, der ikke var hensigtsmæssige (jf. afsnit 6.2.3.). Anni bruger dialog som et redskab til at skabe en bevidsthed hos de unge om deres adfærd. Et eksempel er, når Anni forklarer, at en ung fortalte, at; “[...] han havde jo overhovedet ikke røget hash eller taget stoffer siden, han kom ned til os” (Bilag 5:10), hvor hun efterfølgende fandt ud af, at; “[...] det passede faktisk ikke, for der lå en joint inde på hans værelse [griner]. Nå, så kunne vi jo så snakke lidt om det, og vi kunne også få snakket med ham om, hvorfor han løj, han kunne jo bare sige det, som det er” (Bilag 5: 10). Når Anni taler med den unge om den uhensigtsmæssige adfærd og har en dialog omkring det, er det med til at få den unge til at forholde sig til den måde, han tænker på, og få viden om og forstå, hvorfor hans adfærd bliver set på som uhensigtsmæssig. At tale om det kan føre til, at den unge får ny viden og ændrer sin adfærd. Vi kan derfor se en sammenhæng mellem medarbejdernes tilgang og den kognitive læringsteori, da der her bliver lagt vægt på, at der skal ske en ændring i de unges tankemønstre, hvilket skal føre til, at de fremadrettet skal agere mere fornuftbaseret (Hutchinson & Oltedal, 2017: 152). Medarbejderne søger dermed at fremme en bestemt ønsket adfærd hos de unge med afsæt i de gældende handleplaner, hvor de anvender dialog som redskab. I anden analysedel fandt vi ud af, at de unge oplever medarbejdernes tilgange forskelligt. De oplever det i situationen negativt, når Theresa stiller krav om praktiske opgaver og stiller spørgsmål i forhold til job og uddannelse, hvorimod de oplever det positivt og meningsgivende at snakke med Anni, fordi hun er forstående og lyttende (jf. afsnit 6.2.4.). Theresa og Anni arbejder således ud fra den samme målsætning i henhold til handleplanen, men de tilgår de unge forskelligt. Vi spørger Theresa, hvordan de arbejder med de unge:

Det er én til én arbejdet [...] Det vi kan tilbyde, det er jo, at vi er jo en blanding mellem et alternativt opholdssted og et beskæftigelsestilbud. Og det er det, vi synes, der virker [...] Fordi vi har fokus på beskæftigelse. Samtidig med at de får en masse med i forhold til bostøtte, og hvordan man styrer sin økonomi og alt det, man også skal lære ved siden af (Bilag 4: 15).

Theresa forklarer ydermere, at de tilgår målgruppen individuelt, afhængigt af den enkeltes problematikker og behov:

[...] Der er jo mange forskellige typer, altså der er jo de der lidt barske typer, ADHD drengene, som bare er fascineret af stoffer og alkohol og så videre. De er jo sådan lidt mere lige til og skal have det sådan mere direkte, og de tager ikke skade af at få lidt skæld ud eller krav eller reaktion på, hvordan de opfører sig. Der er også nogle, der er mere skrøbelige, og hvor man ikke kan gøre det på samme måde [...] (Bilag 4: 6).

Udtalelserne belyser, hvordan Theresa og Anni tilpasser deres metodiske tilgang den enkelte unge. Deres metodiske afsæt er funderet i én til én arbejdet, hvor de med afsæt i den unges individuelle problematikker, fokuserer på, hvordan den unge både lærer at navigere i hverdagens udfordringer og at være på en arbejdsplads. Hensigten er at aflære de unges uhensigtsmæssige adfærd, der forhindrer dem i at få en selvstændig tilværelse. Medarbejdernes metodiske tilgang søger derfor at ændre de unges tankemønstre og adfærd for at de skal lære en anden adfærd, der stemmer overens med samfundets forventning om, hvordan man bør agere i samfundets fællesskab.

Selvom der på forhånd er fastlagt en overordnet plan for de unges forløb i Stilken, oplever de unge i høj grad, at medarbejderne imødekommer dem forskelligt (jf. afsnit 6.2.4). Anni fortæller, at; “[...] vi er meget forskellige, men vi har et supergodt samarbejde, netop fordi vi supplerer hinanden godt” (Bilag 5: 5). Theresa forklarer ligeledes, hvordan de hver især har forskellige kompetencer i mødet med de unge: “[...] Jeg passer bare bedre med de der hurtige ADHD drenge, og hun passer bedre med de mere forsigtige, stille og rolige og så er det bare blevet sådan. Vi har kontakt til dem begge to, men den ene har tit mere end den anden [...]” (Bilag 4: 23). Udtalelserne stemmer overens med det, de unge oplever. De beskriver netop, hvordan de henvender sig til dem hver især alt efter, hvad de søger hjælp til (jf. afsnit 6.2.4). Af medarbejdernes beretninger fremgår det, at de i høj grad kan skræddersy individuelle indsatser til de unge, hvor de hurtigt kan supplere hinanden og omstille sig efter behov. Det gør, at de bringer deres individuelle kompetencer i spil, går til de unge individuelt og komplementerer hinanden. Eksempler på situationer, hvor Theresa og Anni går forskelligt til de unge, er, når Anni er lyttende og nysgerrig i forhold til, hvad de unge fortæller om deres tidligere erfaringer og aktuelle udfordringer. Anni fortæller:

[...] Så det her med at tage imod ham, og lære ham at kende og finde ud af, hvad er der med dig, hvad kunne du have lyst til og hvad kommer du fra, og hvad har du sådan med dig. Og så ud af den snak, så ja, så det her med at få kortlagt et liv i forhold til udfordringer. Altså, de har jo rigtig meget bagage med sig, som vi så forsøger at lytte til og få screenlagt. Og så hvis der er noget, hvor det, og det er der jo gerne, udfordringer, som fylder for meget i deres hoveder, jamen så ser vi, om det er noget, vi kan gøre noget ved eller hjælpe med at gøre [...] (Bilag 5: 9).

I modsætning til Anni, som arbejder med en anerkendende og lyttende tilgang, fortæller Theresa, at hun i højere grad arbejder løsningsorienteret: “Jamen jeg er bare mere sådan en hurtig type, og der skal bare ske noget, og hun [Anni] er sådan mere en eftertænksom type, og det matcher ret godt. Fordi så har vi forskellige idéer jo” (Bilag 4: 23). Annis udtalelse viser, at hun imødekommer de unge ved at anerkende dem, hvor hun søger at skabe et tillidsfuldt rum, de unge føler sig trygge og tilpasse i. At skabe gode og tillidsfulde relationer og tilpasse sig de unge kan medvirke til, at de unge ønsker at åbne sig op og indgå i et tillidsfuldt samarbejde. Det interaktionistiske perspektiv i socialt arbejde har fokus på alt det, der sker, når mennesker står ansigt til ansigt med hinanden. Derfor er interaktion, samspil og kontakt mellem mennesker central, når relationer udvikles (Hutchinson & Oltedal, 2017: 91). De unge tilkendegiver, at de oplever en mere tillidsfuld relation med Anni fremfor med Theresa. Det kan indikere, at Anni fokuserer på relationen til de unge og på de længerevarende processer, hvorimod Theresa arbejder løsningsorienteret med afsæt i de overordnede mål. Anni forklarer:

[...] Vi er hele mennesker, og har vi et problem med for eksempel økonomi, der halter, eller ikke et sted at bo, jamen altså så bliver vi nødt til at have tænkt de ting ind i forhold til, at vi som mennesker kan udvikle os og rykke. Og det er også derfor, at vi er sådan meget grundige i forhold til at afdække, hvad er det personen har med sig for at hjælpe dem bedst muligt. Fordi kommunerne fokuserer ofte på beskæftigelse [...] Misbrugsbehandling er jo også meget med, at så fokuserer vi på misbruget, og så er det dét den unge skal holde op med at gøre noget bestemt med. Og det er jo også fuldstændig rigtig, men vores metode og erfaring er bare, at misbrug er et symptom på, at der ligger et problem et andet sted [...] (Bilag 5: 11).

Citatet understøtter de unges oplevelser af, at Anni imødekommer dem ved at lytte og anerkende deres fortællinger (jf. afsnit 6.2.2) Annis fortælling giver et indblik i, at hun fokuserer på det hele menneske, hvor hun ser på alle aspekter i de unges liv. Dette mener hun står i kontrast til eksempelvis kommunerne og misbrugscentre, som blot har blik for visse aspekter af de unges liv. Vi kan se, at hun vægter dialog højt for, at de unge oplever at blive mødt og forstået, hvilket netop er det, de unge ser som en kvalitet i deres forløb. Anni søger at forstå de unges oplevelser, og det medvirker til, at hun kan tolke, hvad de unge oplever som meningsfuldt og dermed imødekomme dem med en individuel og meningsfuld indsats. Vi kan pege på, at Anni arbejder procesorienteret, når hun fokuserer på det relationelle og tilgår de

sociale problemer som et symptom, der opstår på baggrund af noget andet. Dermed skaber Anni, qua en tillidsfuld relation til de unge, mening omkring relevante processer, der skal understøtte, at de unge kan aflære og ændre uhensigtsmæssig adfærd. I modsætning til Anni arbejder Theresa mere resultat- og løsningsfokuseret. Theresa fortæller:

[...] Det er også lidt noget, vi har lært af jobcentrene, fordi det er dem, der har travlt. Fordi altså, vi er jo nødt til at gøre det hurtigt fordi, de laver ikke lange bevillinger. Det er måske tre måneder ad gangen, og så skal der ske noget indtil om tre måneder, så skal vi have nået alt muligt jo. Vi skal jo leve op til de mål, der bliver sat, så godt som muligt, i hvert fald arbejde hen imod dem, så godt vi kan [...] (Bilag 4: 9).

Citatet belyser, hvordan Theresa fastholder fokus på den overordnede målsætning, som indebærer, at de unge skal have en tilknytning til arbejdsmarkedet. De arbejder hen imod dette gennem afklaringer i praktikker (Bilag 4: 13). Udtalelsen understreger, at Theresa fokuserer på at skabe fremdrift og sikre, at de unge udvikler sig progressivt i forhold til de fastlagte mål i handleplanen. Medarbejdernes udtalelser viser, at de komplementerer hinanden i deres forskellige måde at arbejde med de unge på, hvilket medvirker til, at de unge bliver anskuet som hele mennesker. Tidligere har vi belyst, at de unge oplever vekselvirkningen mellem medarbejderne som en fordel (jf. afsnit 6.2.4). Med udgangspunkt i de unges og medarbejdernes udtalelser formår Theresa og Anni at skabe en helhed i indsatsen omkring de unge. Det gør, at de unge ikke oplever at blive placeret i forskellige kasser, men derimod at blive betragtet som hele mennesker. Stilken tilbyder sig som en 24 timers praktik (Bilag 12: 1), hvor medarbejdernes rollefordeling netop kommer til udtryk, når de i indsatsen fokuserer både på de unges sociale problematikker og på, at de unge skal lære at være på en arbejdsplads, og derigennem få indhold i deres hverdag.

6.3.2. At imødekomme de unge og fremme deres motivation

I Stilken er det en forudsætning, at de unge selv er motiverede til forandring. Medarbejderne forsøger at understøtte denne motivation ved at inddrage de unge. Det forklarer Theresa i det følgende:

[...] Jeg vil sige, hvis de ikke er motiverede for forandring, så gør de det ikke. De skal have lidt, de skal jo ikke kunne klare det selv, for så er der ikke grund til, de kommer, men de skal være motiverede for at gøre en forandring. Og hvis de er det, og de ikke selv kan lave forandringen, og det kan de jo ikke, de kan ikke selv skabe de rammer, de har behov for, det er jo det, vi skal gøre. Men de skal have lyst til at stoppe med misbruget (Bilag 4: 4).

Udtalelsen belyser, at de unge skal være modtagelige overfor forandringer, der skal medvirke til, at de motiveres til at ændre adfærd. Når motivationen er der, er det rammerne i Stilken, der

skal medvirke til, at de unge fastholdes i denne, hvor medarbejderne støtter de unge til forandring. Theresa er bevidst om, at de unge ikke selv formår at skabe rammerne for deres forandringer, men at det er medarbejderens ansvar. Theresa forklarer, hvordan de bruger praktiksteder afhængigt af, hvad de unge i situationen finder meningsfuldt:

[...] Det er meget forskelligt, hvad vi gør. Det er også, hvad den unge har lyst til. Det er meget vigtigt at følge den unges motivation. Så vi finder egentlig bare altid på noget. Og hvis det ikke dur, så finder vi på noget andet. Vi er ret hurtige til at sadle om, hvis det ikke fungerer (Bilag 4: 8).

Citatet belyser, hvordan medarbejderne i samarbejde med de unge forsøger at finde en praktik, der passer til de unges behov og motivation. Samtidig er medarbejderne forstående, hvis en praktik ikke fungerer. Det kan føre til, at de unge føler sig hørt og forstået, når de i samråd får etableret en plan, de unge føler sig motiverede til at fuldføre. Når Theresa fortæller, at de “finder egentlig bare altid på noget”, kan det dog indikere, at medarbejderne ikke altid formår at lytte omhyggeligt til de unges behov, hvilket kan føre til, at de unge ender i praktikker, de ikke finder meningsfulde. Så er medarbejderne nødsagede til at “sadle om” og finde på noget nyt. Ud fra Theresas beretning lader det til, at forløbet i Stilken nogle gange er forhastet, og at de i starten ikke lytter til de unges behov. Da vi spørger, hvordan medarbejderne mener, at de i deres indsats i Stilken kan tilbyde noget andet, end kommunerne kan, svarer Theresa:

[...] Hvis nu vi har en ung, og vi skal motivere ham, så kan vi godt give ham penge for eksempel. Det gør de ikke i kommunen jo, men hvis det motiverer dem og det virker, jamen så er vi egentlig ligeglade med, at det er det, vi gør. Så får de måske et honorar for at gå på arbejde, selvom de også får uddannelseshjælp, og det er sådan nogle ting, som man normalt ikke ville gøre, tror jeg (Bilag 4: 17).

Ud fra Theresas udtalelse kan vi se, at medarbejderne anvender alternative metoder ved at motivere de unge gennem honorarer. Dette kan indikere, at medarbejderne forsøger at imødekomme de unges individuelle ønsker, og dermed se igennem fingre med, hvad praksis er i kommunerne. Theresa pointerer, at hun er bevidst om, at man i kommunerne ikke aflønner de unge, som er i en almindelig praktik, da de allerede modtager offentlig støtte i form af uddannelseshjælp. Medarbejderne vurderer dog i de konkrete eksempler, at det er, hvad de unge mener, der skal til, for at de føler sig motiverede til at udføre det arbejde, der forventes af dem. Med afsæt i Skinner kan vi argumentere for, at medarbejderne gør brug af *positiv forstærkning*, da de forstærker de unges motivation via penge (Hutchinson & Olte dal, 2019: 150-151). Når Theresa og Anni aflønner de unge for at møde i praktik, er det for at fremme, at de unge bliver motiveret til at fastholde deres praktikker. Det er en måde at belønne de unge på. Vi stiller os dog kritisk over for, om denne metode er nyttig, eller om man i stedet skaber

en urealistisk forventning om, hvad man kan få yderligere, når man allerede modtager støtte gennem det offentlige. Med Theresas udtalelse kan vi pege på, at medarbejderne vurderer det som kvalitet, at de selv kan bestemme over de midler, de modtager og selv kan udbetale ekstra penge til de unge. Dette skal øge de unges motivation, så de bibeholder deres praktikker og får en oplevelse af at blive værdsat for det arbejde, de yder. Theresa uddyber, hvordan de tilgodeser de unges individuelle behov for at skabe og opretholde de unges motivation:

Jamen nogle er bare motiveret af penge, og der er nogle, der ikke er [...] Jeg synes egentlig, vi kan gøre det, som giver mening for den unge, fordi vi ikke er underlagt en masse regler. Og vi har jo godt nok en pose penge, vi får af kommunen, men vi bestemmer jo selv, hvad vi bruger dem på, så vi kan også sende dem i biografen eller hvad vi synes. Betale for deres busbillet eller togbillet hjem til familien eller sådan noget, det gør man jo ikke i så mange andre tilbud, men det kan vi jo gøre, fordi vi jo egentlig bare selv bestemmer, hvad der giver mening (Bilag 4: 17-18).

Dette er et udtryk for, at medarbejderne arbejder med udgangspunkt i de unges konkrete ønsker og forskellige behov. De ser på den enkelte ung og tilrettelægger et individuel forløb som tilgodeser, hvad den unge motiveres af i sit forløb i Stilken. Vi kan se, at medarbejderne anvender materielle forstærkere som en indlejret tilgang i indsatsen. Det kan være at gå i biografen eller at få økonomisk støtte til at besøge familien. Medarbejderne søger dermed at forstærke positiv og hensigtsmæssig adfærd hos de unge og at aflære de unges uhensigtsmæssige adfærd.

6.3.3. Hjælp til selvhjælp

Vores mission er at hjælpe vanskeligt stillede unge, og hjælpe dem videre til at få et så godt liv som muligt [...] Når en indsats slutter, er det ikke sådan, at de ikke får udfordringer senere i livet. De får også udfordringer, og vi kan derved ikke garantere, at det kun går fremad, men det kan derved være på et andet niveau, at de så falder i og kan rejse sig igen. Så vores mission er helt klart at hjælpe unge til at få et værdigt liv så vidt muligt (Bilag 5: 15-16).

Anni fortæller her, at deres mission er at få de unge i indsatsen væk fra deres gamle liv og i en retning til et bedre liv. Hun understreger dog, at indsatsen ikke gør, at de unge aldrig mere vil få udfordringer, men den kan klæde dem bedre på til de fremtidige udfordringer, de vil møde.

Theresa beskriver, at de unge typisk;

[...] har et hashmisbrug og også stofmisbrug eller i hvert fald har haft det. Er begyndt på forskellige uddannelser, har ikke gennemført noget, har måske været anbragt tidligere og ikke måske gennemført 9. klasse heller. Så ikke rigtig kommet nogen vegne, som egentlig bare er gået i stå [...] (Bilag 4: 3).

De unge har derfor forskellige problematikker, der har gjort, at de ikke er kommet videre i livet. Som tidligere belyst indebærer indsatsen i Stilken ofte et miljøskifte, hvor det handler om, at

de unge skal skabe en ny hverdag (jf. afsnit 6.2.1.). Med udgangspunkt i Skinners begreb *negativ forstærkning*, kan vi argumentere for, at det negative de unge oplever før indsatsen blandt andet er, at de ofte befinder sig i et miljø, hvor de fastholdes i deres dårlige vaner (Hutchinson & Oltedal, 2017: 150-151). Det at komme væk fra dette miljø og i stedet bo i en af Stilkens lejligheder kan bidrage til en adfærdsændring. Theresa forklarer, at de gennem hyppig kommunikation forsøger at hjælpe de unge til at blive selvstændige (Bilag 4: 6). Hun fortæller blandt andet, at de har daglig kontakt til Mike, enten telefonisk eller fysisk (Bilag 4: 22). Det indebærer, at de;

[...] minder om aftaler, spørger hvordan det går, ja det er meget sådan med aftaler. Fordi det er tit, det der skrider, hvis man ikke lige holder styr på det. Økonomi og, vi styrer også hans penge, fordi han har sendt sine penge til os. Det har han lært, at han er nødt til, for ellers så har han ikke nogen penge i slutningen af måneden. Ja, alt sådan noget praktisk. Det er ligesom at have børn jo [...] (Bilag 4: 22).

Udtalelsen belyser, at det ofte er de basale ting, som at overholde aftaler og økonomien, Mike finder udfordrende, og det forsøger medarbejderne at ændre på. Ovenstående udtalelser kan indikere, at medarbejderne arbejder med at aflære en uhensigtsmæssig adfærd hos de unge og lære dem en ny. Mikes adfærd gør, at han ikke har penge tilbage sidst på måneden, hvis han selv styrer sin økonomi. Derfor administrerer medarbejderne hans penge. Når Theresa og Anni gør dette, kan formålet være at tillære ham en mere hensigtsmæssig adfærd. I den forbindelse bliver hensigten, at Mike skal opleve det positivt, at han har økonomisk råderum til at betale husleje, uforudsete regninger, mad med videre. Det kan bidrage til, at han fremadrettet lærer at have et mere hensigtsmæssigt forhold til sine penge, så han kan administrere dem alene, når han ikke længere er en del af Stikken. Vi er dog kritiske over for, om medarbejdernes tilgang gør, at de ubevidst overtager den handling, i forhold til penge, Mike skal indlære. Vi stiller dermed spørgsmål ved, om det blot er en her-og-nu løsning, og om denne tilgang kan støtte Mike i at kunne administrere sin økonomi på sigt. Vi har tidligere argumenteret for, at der ses elementer fra den kognitive læringsteori, hvor medarbejderne forsøger at ændre de unges tankemønstre for at de skal agere mere fornuftbaseret (Hutchinson & Oltedal, 2017: 152). Den kognitive tilgang skal bidrage til at fremme Mikes indlæring, så han på sigt selv kan administrere sin økonomi. Theresa beskriver, hvordan Mike har ændret sin adfærd under forløbet:

Nu i starten, sådan en som Mike, så gør vi alting for ham, for det er man nødt til for at få nogle ting gjort, men så langsomt så trækker vi os lidt. Også med aftaler, så er vi begyndt ikke at blande os i det, når han så laver en aftale med misbrugscentret, så er det ham selv, der begynder at huske det. Og så lige så langsomt overdrage ansvaret til ham selv. Det er sådan en proces, der løbende sker, for man skal være opmærksom på ikke

bare at overtage, fordi det lærer de ikke noget af. Men i starten, der er man nødt til det, ellers sker der ingenting (Bilag 4: 22-23).

Udtalelsen viser, hvordan medarbejderne i begyndelsen gør mange ting for Mike, for ellers bliver de ikke gjort. Det lader dog til, at han i løbet af forløbet indlærer nogle af tingene, eksempelvis at lave aftaler med misbrugscentret, og derved tager ansvar i sit eget liv. Ved at få støtte fra medarbejderne til noget af det, han i starten havde svært ved, får han mulighed for selv at mestre dette og dermed indfri egne forventninger til, at han kan klare sig selv. Med afsæt i Theresas beretning kan det derfor tyde på, at medarbejdernes tilgang har medvirket til, at Mike får troen på, at han kan mestre ting, der før var udfordrende. Dette understøttes af Anni, som fortæller at; “[...] vi kan ikke gå vejen for den unge, men vi kan forsøge at lave nogle rammer, så det er sandsynlighed for, at de lykkes (Bilag 5: 7). Medarbejderne forsøger altså ikke at tage over i de unges liv, men at skabe rammerne, hvor de unge får værktøjerne til at kunne lykkes med at komme videre i deres liv. Theresa fortæller, at; “[...] det har egentlig altid været lidt et krav, at de unge er i beskæftigelse, når de er hos os. Fordi vi kan ikke bare have nogen til at ligge og sove længe her, det giver ikke nogen mening” (Bilag 4: 8). Derved er et af værktøjerne i Stilken til at blive selvstændig og kan stå på egne ben, at de unge er i beskæftigelse. Anni forklarer, hvordan hun støttede en ung i at få noget ud af hverdagen:

[...] Så en typisk dag kunne være, at jeg skulle ringe til ham og tage hen og vække ham, få ham op, og være sikker på, at han var vågen. Og så skulle han så enten køres i skole eller tage i skole selv, afhængig af, hvad hans humør var til [...] Så kunne det være at handle med de unge, at få handlet ind og have møde med de unge senere på dagen og ligesom snakke om, hvordan er dagen gået, og ligesom snakke om, hvad skal der til for, at han kan gøre det selv (Bilag 5: 12).

Udtalelsen viser, hvordan Anni støtter den unge til et selvstændigt liv, hvor han blandt andet skal lære at stå op, komme i skole og handle. Samtidig forsøger Anni at lære den unge en ny adfærd, som er mere hensigtsmæssig end den gamle. Vi kan derfor argumentere for, at Anni støtter den unge i en adfærdsændring over tid, hvor hun støtter den unge til at få den erfaring, at han godt kan finde ud af de basale ting, som at stå op om morgenen, handle med videre. Her får Anni gradvist inddraget ham i egen sag for på den måde at kunne slippe ham, når han er klar til det. Ydermere kan det tyde på, at Anni i samspil med den unge forsøger at ændre den unges tankemønstre ved at snakke om, hvorfor og hvordan han skal nå frem til at klare hverdagens gøremål og dermed blive mere selvstændig.

I interviewet spørger vi, hvornår et forløb hos Stilken er færdigt. Anni svarer, at; “[...] det [er] færdigt, når de er klar til at klare sig selv og ligesom har bosat sig selv. Nu skal der ske noget

andet, og at de ikke har brug for støtte, og det er faktisk også lidt svært, det der med at klippe navlestrengen til os, vil jeg sige (Bilag 5: 14). Udtalelsen understreger, at missionen i forløbet er, at de unge skal selvstændiggøres, og når de er det, er forløbet slut. Anni fremhæver dog det problem, at det kan være svært for de unge at "klippe navlestrengen" til dem, hvilket kan indikere, at de unge føler sig afhængige af medarbejderne, og at medarbejderne derfor ikke altid formår at skabe en tro hos de unge på, at de selv kan klare tingene.

6.3.4. Relationsdannelse - en grundsten i arbejdet med de unge

De unge vægter en tillidsfuld relation højt (jf. afsnit 6.2.7), hvorfor vi i det følgende vil belyse, hvordan medarbejderne i Stilken etablerer relationer med de unge. Indledningsvis vil vi tage udgangspunkt i et mentorperspektiv med afsæt i mentoren Erik. Dernæst vil vi inddrage Theresa og Annis beretninger.

På nuværende tidspunkt er der en mentor ansat i Stilken, 24-årige Erik, som er tilknyttet Mike (Bilag 10: 1, 7). Erik fortæller, at han ikke har nogen forudsætning for, hvordan han skal agere i rollen som mentor på grund af manglende oplæring og regelsæt for, hvordan han skal imødekomme de unge (Bilag 10: 7). Det, at Erik ikke er pålagt at arbejde med afsæt i en bestemt tilgang, gør, at han arbejder ud fra sin egen personlighed og sine tidligere erfaringer. Erik fremhæver, at han i starten talte om gamle dage, delte oplevelser og "røverhistorier" med Mike (Bilag 10: 6). Han fortæller:

[...] Det var jo rigtig meget relationsdannelse, for at han også fik en følelse af, at "Erik kan faktisk sætte sig ind i det liv, jeg har". Og det var vigtigt. Og til at starte med var det meget den stemning og meget kammeratlig, at vi var sammen. Og det byggede ligesom fundamentet for vores relation [...] (Bilag 10: 6).

Det er her væsentligt for Erik, at han viser, at han forstår Mike og det liv, Mike har, og tilgår relationen med hensigten om at agere kammeratlig. Eriks udtalelse belyser, hvordan han søger at opbygge en relation til Mike, der gør, at Mike føler, at Erik kan sætte sig i hans sted, og at det kan danne grundlag for et fælles ståsted. Erik er på forhånd bevidst om, hvordan han skal etablere relationen til Mike, og hans hensigt er netop at skabe en tillidsfuld relation, som den unge synes giver mening (jf. afsnit 6.2.4.). Det vil sige, at Erik agerer anerkendende og er opmærksom på, at han opbygger relationen ved at være kammeratlig med Mike. Erik forklarer dog, at der er en problematik i rollen som mentor, fordi den netop indebærer en hårfin grænse mellem at være professionel og at være kammeratlig:

Og så efterfølgende har jeg jo så skulle blive ved med at tegne op, "jamen jeg er din mentor", og slå det helt fast, "jeg er mentor for dig", og det betyder altså noget, at "jeg

er det og ikke din ven”. Og det skabte i en periode tydeligt relationssvigt, og det kostede noget på relationens kontoen, hvis man kan sige det sådan (Bilag 10: 6).

Udtalelsen giver indblik i, at der kan opstå et dilemma i relationsdannelsen, når det er mellem en fagperson og en ung, når Erik er nødt til gentagne gange at pointere overfor Mike, at han er hans mentor og ikke hans ven. Det kan derfor være svært for Erik at navigere i sin rolle som mentor, da en god relation er essentiel for, at han kan arbejde udviklingsfremmende med Mike. Erik forklarer, at Mike oplevede det som et relationssvigt, hvilket kan resultere i, at Mike bliver sværere at samarbejde med og derfor kan skade relationen. Erik fortæller, hvordan Mike reagerede, da han fortalte, at han var mentor, og ikke ven: “Jamen han blev mindre medgørlig, sætter hælene i. Og gider ikke høre på, hvad jeg har at sige” (Bilag 10: 6). Således oplever Erik, at det bliver mere udfordrende at samarbejde med Mike, og konsekvensen er, at Mike er svær at nå ind til. Erik fortæller dog, at; “hvis man ser sådan en konto, med ind og ud, så hvor meget der var betalt ind i den her venskabelige periode, så var der bare rigeligt at tage af, da vi så havde det her brud her. Så relationen kunne godt bære det, fordi der var bygget en stærk relation til at starte med” (Bilag 10: 6). Selvom Erik tydeliggør sin rolle over for Mike, og deres relation derved bliver brudt eller opgivet, er det dog muligt at reetablere relationen. Dette kan ske, fordi Erik fra begyndelsen har formået at etablere et grundlæggende fundament for en tæt og kammeratlig relation, hvor han har mødt Mike åbent og ligeværdigt. Erik fremlægger, hvordan han i mødet med Mike forsøger at danne en relation, der bygger på at finde fællestræk hos dem:

Til at starte med var det bare, at vi sad og drak kaffe og røg smøger og snakkede [i Mikes lejlighed] [...] Når du møder en person, så begynder man at udveksle nogle værdisæt og synspunkter på ting, og det er der, at man spejler sig i hinanden, og så tænker man sådan, at vi har et eller andet tilfælles på en måde. Og så måske mere med at jeg havde det tilfælles, at det han stod i nu, havde jeg det tilfælles, at jeg kunne se mig i det. Og det var det, vi byggede det på (Bilag 10: 7).

Vi har tidligere belyst, at de unge oplever det som kvalitet, når medarbejderne virker “normale” og ikke pædagogiske (jf. afsnit 6.2.4.). Eriks udtalelse viser, hvordan han netop formår at være “normal” og dermed nå ind til Mike ved at fortælle åbent om egne værdier, synspunkter og oplevelser. Da Erik møder Mike hjemme i hans trygge og vante omgivelser, tager han afsæt i Mikes præmisser ved at drikke kaffe, ryge smøger og snakke, og det kan tyde på, at han forsøger at skabe en tryk ramme, hvor Mike føler sig tilpas. Det medfører, at Mike oplever, at han ikke bliver mødt med krav og forventninger i relationen, men at der skabt et rum for, at han kan være den, han er. På den baggrund kan vi argumentere for, at Erik anerkender Mike, idet han tilpasser sig hans miljø. Det kan lede til, at Mike kan identificere sig med Erik og kan gøre, at Mike åbner sig over for Erik. Derved skabes en gensidig tillid, hvor de kan spejle sig i

hinanden og være fortrolige ved at inddrage hinanden i egne tanker og oplevelser. Dermed bliver relationen styrket, og det kan danne grundlag for, at Mike bliver mere samarbejdsvillig. Ud fra Eriks beskrivelse ser det ud til, at han søger at skabe det, Honneth teoretiserer som en symmetrisk relation, da han møder Mike på hans banehalvdel, i Mikes hjem og på Mikes præmisser (Honneth, 2003: 15). Erik formår netop at skabe denne balance, når han distancerer sig fra mentorrollen og prioriterer at imødekomme og inddrage Mike med afsæt i deres fælles værdier. En balanceret magtfordeling kan blive skabt, fordi Erik formår at skabe en kammeratlig relation, hvor de begge betragter hinanden som ligestillede. Spørgsmålet bliver dog, om det overhovedet er muligt at skabe en balanceret magtfordeling, da Erik er tilkøbt som mentor. For vil der ikke altid være en ubalanceret magtfordeling, når Erik er den, der får løn for at være til stede i Mikes liv, og Mike er den, der modtager Eriks hjælp?

På baggrund af ovenstående kan vi udlede, at Erik, qua sin mentorrolle, formår at tilgå de unge på en anden måde end både Theresa og Anni. Dette med afsæt i, at Erik møder Mike på hans præmisser i og med, at de er jævnaldrende og har fælles værdier. Det kan medvirke til, at Erik har mulighed for at indgå i en mere ligestillet relation med Mike, der bygger på kammeratlige værdier. Når vi i interviewet med Mike spørger om Erik, fortæller han smilende og grinende om ham og beskriver, at han er “fucking” rolig, og at han er fin nok netop fordi, han er en “rolig gut”, der går med “Harry Potter briller” og er sådan lidt “hippieagtig” (Bilag 7: 25). Qua sin væremåde og sit udseende lader det ikke til, at Erik repræsenterer samme autoritet som Theresa og Anni, og det gør, at han har nogle andre forudsætninger og muligheder i arbejdet med Mike. Mike understøtter dette, når han fortæller: “Jeg åbner mig ikke over for Anni og Theresa. Men de tror, at jeg gør. De tror, at de kender mig. Kender alt om mig. Men de ved ikke, hvordan jeg går og har det” (Bilag 7: 20). Til trods for at Mike ikke oplever at ville åbne sig overfor Theresa og Anni, har vi tidligere belyst, at de søger at skabe en tillidsfuld relation til de unge, hvilket de unge oplever som en kvalitet (jf. afsnit 6.2.7.). Hertil kan vi argumentere for, at Theresa og Anni, i de professionelle roller, de har, ikke har samme forudsætninger for at skabe en lige så kammeratlig og nær relation til Mike, som Erik har. Deres roller repræsenterer krav og forventninger, hvor deres autoritet skal være tydelig, fordi de har ansvaret for at arbejde med afsæt i gældende handleplaner. Retter vi blikket mod de to ejeres beretninger, forklarer Anni, hvordan hun tilgår de unge for at skabe en tillidsfuld relation:

[...] Det er så vigtigt at finde ud af, hvad det er, der fylder for, at vi i hvert fald kan snakke om det, og så ja, få det til at fylde mindre. For bare det der med at sætte ord på det og snakke om det, og få det vendt og drejet, det er jo simpelthen guld værd i forhold

til at forlig sig med det, når det er sådan, det er [...] Vi kan ikke lave om på det, men ligesom, ja, få det til at fylde mindre, få det bedste ud af det (Bilag 5: 11).

Udsagnet viser, at Anni tilgår de unge åbent og lyttende i forhold til, hvad de unge fortæller, fylder hos dem. Tilgangen gør, at de unge åbner sig over for Anni. Dette kan bidrage positivt til de unges udvikling, da de ved at tale om det, bliver bevidste om, hvad der fylder for dem. Desuden kan denne bevidsthed resultere i, at medarbejderne og de unge netop får skabt et fokusområde, der skal arbejdes med. Theresa udtaler, hvordan de unge altid har mulighed for at kontakte medarbejderne:

[...] og så ringer de og skriver til os døgnet rundt, og det har vi bare affundet os med, sådan er det. Fordi vi arbejder meget fleksibelt, så de skriver også lørdag aften, og der tager jeg også telefonen, fordi det er der, der er behov for det. Så vi har ikke sådan arbejdstider på den måde (Bilag 4: 22).

At medarbejderne står til rådighed i døgnets 24 timer kan bidrage positivt til at etablere en tryk og god relation, fordi de unge kan henvende sig, når de måtte have behov for det. De unge har dermed mulighed for at have Theresa og Anni som stabile relationer, der ved at være til rådighed og være fleksible kan blive nære kontaktpersoner, der altid er klar til at hjælpe de unge. At medarbejderne ikke har et tidsrum for, hvornår de unge kan få deres hjælp, men derimod står til rådighed for dem altid og imødekommer dem individuelt, viser, hvordan de anerkender de unge med afsæt i de unges behov. Når Stikken tilbyder en kombination af beskæftigelses- og socialområdet, kan medarbejdernes tilgængelighed døgnet rundt omfavne de unges problematikker i her-og-nu situationer. Det vil sige, at medarbejderne, qua deres døgnbemanding, kan forebygge yderligere sociale problemer, fordi de kan støtte de unge, når behovene opstår. Det kan anses som en kvalitet, at medarbejderne således ser de unge som hele mennesker, hvor det er nødvendigt at arbejde med dem med afsæt i en vekselvirkning mellem beskæftigelses- og socialområdet, da disse områder gensidigt påvirker hinanden.

6.3.5. Tovholder i et komplekst system

Fælles for de unge, der visiteres til Stikken, er, at de har sammensatte og komplekse problemer, herunder misbrug, kriminalitet, hjemløshed, ledighed samt psykiske- og sociale udfordringer (Bilag 12: 5). De unge er dermed en del af et komplekst system, hvor flere forskellige aktører bliver inddraget i de unges sager. Stikken bruger en bred vifte af samarbejdspartnere for at afhjælpe de unges problematikker. Theresa forklarer, hvem de typisk samarbejder med:

[...] Det jo behandler, det kan være psykolog, misbrugscenter, så er der de steder, hvor de er ude i praktisk, det er også vigtigt at have et samarbejde med dem, hvordan fungerer det og få nogle tilbagemeldinger over, hvad deres [de unges] kompetencer er set udefra

og hvilke muligheder, det så giver dem. Jeg tænker, det er det. Udredning og så videre, der kommer forskellige psykologer og psykiater ind over (Bilag 4: 7).

Theresa fortæller yderligere, hvordan de i praksis bruger deres samarbejdspartnere, når de mangler råd og værktøjer til at håndtere en specifik situation med en ung:

Altså vi bruger jo også vores samarbejdspartnere [...] Misbrugscentret, der har vi tæt kontakt til deres [de unges] misbrugsbehandlere. Og hvis der er et problem, så kontakter vi også dem og snakker om, hvordan kan vi lige håndtere det. For eksempel i forhold til Mike, der har vi også ringet og spurgt "Hvad gør vi lige? Hvordan skal vi hjælpe ham?". Hvor de siger, jamen hold fast i de gode ting der er, og mind ham om det der fungerer, så han er klar til at komme tilbage, når han er klar til det. Så vores samarbejdspartnere bruger vi jo rigtig meget, for vi kan jo ikke have alle uddannelser og alle kasketter på her, vi er jo sådan lidt tovholdere i det her (Bilag 4: 7).

Når Stilken er organiseret med kun to faste medarbejdere, er det nødvendigt at de uddelegerer nogle af arbejdsopgaverne til samarbejdspartnere for at løse de unges komplekse problematikker. Udtalelsen viser, hvordan de bruger samarbejdspartnere og udliciterer arbejdsopgaver, de ikke selv har kompetencerne til at varetage, eller hvis de mangler viden om, hvordan de skal tilgå de unge i specifikke situationer. Theresa og Anni har derfor en afgørende rolle som tovholdere mellem samarbejdspartnerne og de unge, samtidig med, at de er bostøtte i de unges hverdag og hjælper dem med at overholde aftaler med for eksempel misbrugsbehandlere, psykologer og praktiksteder (Bilag 4: 15, 22). Af udtalelserne fremgår det, at Theresa og Anni kan understøtte en helhedsorienteret indsats ved at tilkøbe behandlinger, de enkelte unge har behov for, og derved tage hånd om de unges samlede udfordringer. Den helhedsorienterede indsats skal medvirke til at fokusere på én samlet løsning, hvor Theresa og Anni er tovholdere for at understøtte de unge i en proces, hvor der er flere aktører involveret.

Foruden samarbejdspartnere tilkøber Stilken mentorer efter behov (Bilag 4: 23). Anni forklarer: "[...] Vi forsøger at finde en mentor, som matcher [den unge] så godt som muligt" (Bilag 5: 9). Her er det afgørende for forløbet, at medarbejderne tilkøber en mentor, den unge oplever at have en kemi med. Derfor har den unge ofte den samme mentor tilknyttet under hele forløbet. Theresa forklarer:

[...] Der er bare kemi mellem nogle. Så vi har nogle stykker at vælge imellem, og så bliver det bare tit den samme. For eksempel Erik der, han er ret gode venner med Mike, og vi havde også en anden en, og ham kunne han ikke lide, og så brugte vi bare ikke ham længere, fordi det er vigtigt, at de kan nå dem [de unge] (Bilag 4: 21).

Vi kan på baggrund af medarbejdernes beretninger se fleksibiliteten i Stilken som en styrke i arbejdet med de unge. Medarbejderne kan løbende tilpasse sig de unge ved at tilkøbe hjælp

efter behov og mentorer efter kemi. Medarbejderne samarbejder desuden med de unges sagsbehandlere. Theresa forklarer, hvordan hun overtager kontakten til dem:

Jeg tror bare, de er glade for ikke selv at skulle snakke med kommunen. Fordi de har bare prøvet det så mange gange og nye sagsbehandlere, og det her med, at der er én, der tager sig af det. Selvfølgelig tager vi os ikke af alt, for de skal jo også lave noget selv, men alt den der kontakt, som de ikke kan finde ud af, det er de meget lettede over at slippe for. Derfor snakker de meget sjældent med deres sagsbehandler. Vi oplever meget sjældent, at de ringer til dem. De har slet ikke behov for det (Bilag 4: 22).

Theresa oplever, at de unge sjældent bruger deres sagsbehandler, og at de unge synes, at det er en kvalitet, at medarbejderne er tovholdere og håndterer kontakten til kommunerne. De bliver derved de unges primære kontaktpersoner, hvilket kan bidrage til, at de unge føler, at de har stabile relationer. Udtalelserne viser, at Theresa og Anni repræsenterer stabilitet og tryghed i et komplekst system, hvor der kan opstå skift i de led, der er uden for Stilken, herunder sagsbehandlere og misbrugsbehandlere, hvor de unges relation til Theresa og Anni vil være konstant under forløbet i Stilken. Vi kan dog se, at det kan være en udfordring, hvis medarbejderne overtager kontakten til sagsbehandlerne og ikke inddrager de unge. Særligt den kontakt, de unge oplever ikke at kunne håndtere. Medarbejderne forbereder derved ikke de unge og støtter dem i at være bevidste om det system, de er indlejret, og det kan medføre, at de unge efter forløbet i Stilken ikke vil være i stand til at navigere i systemet. Vi har tidligere belyst, hvordan de unge oplever at blive misforstået af systemet (jf. afsnit 6.2.6.). Når de unge synes, at det er positivt, at Theresa og Anni overtager kommunikationen med kommunen, og samtidig oplever at blive misforstået af systemet, kan der opstå et dilemma, hvis medarbejderne ikke formår at inddrage de unge i kommunikationen med sagsbehandlerne i kommunerne og derigennem bidrage til en bevidsthed, så de unge på egen hånd kan navigere i systemerne.

6.3.6. Delkonklusion

I ovenstående analysedel har vi undersøgt, hvordan vi kan forstå medarbejdernes metodiske tilgang til de unge. Vi har skitseret forskellige fremgangsmåder i Stilken og anskuet dem i lyset af metodiske begreber. Vores empiriske iagttagelser viser, at det i arbejdet med de unge er afgørende for medarbejderne at tage afsæt i en individuel tilgang, hvor de tilrettelægger deres metode afhængigt af de unges behov. Medarbejderne har en metodisk handlefrihed, der gør, at de tilrettelægger individuelle indsatser. Stilken tilbyder sig som en alternativ indsats, hvor medarbejderne betragter de unge som en helhed, hvor medarbejdernes tilgang komplementerer hinanden og skaber sammenhæng og mening for de unge. Medarbejderne tager afsæt i, at den sociale del er en forudsætning for den beskæftigelsesrettede del, og omvendt, da de unges

problematikker er komplekse og indeholder mange forskellige problemstillinger. Af medarbejdernes beretninger fremgår det, at der er flere metodiske tilgange, som har det tilfælles, at de søger at aflære de unges uhensigtsmæssige adfærd for at inkludere de unge i samfundets fællesskaber. Det sker blandt andet ved, at medarbejderne søger at fremme de unges motivation med udgangspunkt i de unges egne behov. Med udgangspunkt i analysen kan vi pege på, at det er kvalitet, når medarbejderne ansætter mentorer efter de unges behov og kemi. Mentoren har mulighed for at tilgå de unge på en anden måde end Theresa og Anni, da han ikke repræsenterer samme autoritet, og det gør det muligt for ham at få en anden form for relation til de unge.

Analysens fund peger på, at medarbejderne anerkender de unge ved at stå til rådighed 24 timer i døgnet og dermed ikke har et tidsrum for, hvornår de kan modtage hjælp, men derimod imødekommer dem individuelt. Fleksibiliteten i Stilken styrker medarbejdernes arbejde med de unge, da de løbende kan tilpasse indsatsen efter deres behov. Det bidrager til at skabe en samlet løsning, hvor medarbejderne er tovholdere for at understøtte de unge i en proces, hvor der er flere aktører involveret. Det er dog problematisk, hvis medarbejderne overtager alt kontakten og ikke inddrager de unge, fordi det kan medvirke til, at de unge efter forløbet i Stilken ikke er i stand til at navigere i systemet.

5.3.7. Vores forforståelser efter tredje analysedel

Efter tredje analyse kan vi bekræfte vores forforståelse om, at Silkens medarbejdere har frit metodevalg, at deres tilgængelighed bidrager positivt til relationsarbejdet med de unge, samt at de fralægger sig kassetænkning. Vi kan afkræfte vores forforståelse om, at medarbejderne skal have en faglig uddannelse for at kunne anvende relevante metoder og tilgange i arbejdet med de unge. Analysen har belyst, at Theresa og Anni har mange års erfaringer i arbejdet med de unge, hvor de har fået relevant faglig viden. Det danner grundlag for, at de, på trods af manglende uddannelser, har en faglig forståelse for, hvilke metoder der er gavnlige i praksis.

7.0. DISKUSSION

I det følgende afsnit vil vi diskutere kvalitet i det sociale arbejde. Kvalitet har mange facetter og kan forstås på mange måder (jf. afsnit 1.5.). Vi vil diskutere kvalitet med afsæt i Stilken, og hvad de unge og medarbejderne oplever som kvalitet i en social indsats. For hvem bør egentlig definere, hvad kvalitet i det sociale arbejde indebærer, og hvordan kan man diskutere kvalitet i det sociale arbejde?

7.1. Stilken som indsats uden for Tilbudsportalen

Stilken er en lille privat virksomhed med to ejere, som kan tilpasse og omstille deres virksomhed efter kommunernes efterspørgsler. De kan sågar skræddersy helhedsorienterede indsatser med afsæt i den enkelte unges behov. Regeringen og Kommunernes Landsforening er enige om, at borgere med komplekse og sammensatte problemer skal opleve en koordineret, sammenhængende og overskuelig indsats. Det skal muliggøre, at borgerne oplever at have en overskuelig kontaktflade, der skaber de bedste rammer for, at de kan fokusere på at mestre eget liv og en progression mod arbejdsmarkedet (Finansministeriet, 2019). Selvom kommunerne efterspørger et helhedsorienteret samarbejde, oplever ejerne i Stilken, at de har svært ved at få et samarbejde med kommunerne, fordi sagsbehandlerne i kommunerne anvender Tilbudsportalen som et centralt redskab, når de skal visitere de unge til relevante tilbud (jf. afsnit 6.1.2.). Vi har i vores analyse fundet ud af, at Stilken på mange måder kan imødekomme de unges behov individuelt og helhedsorienteret, hvorfor vi vil diskutere, om der, qua kommunernes anvendelse af Tilbudsportalen, er én bestemt forståelse af kvalitet i det sociale arbejde. Risikerer man at udelukke andre sociale tilbud i at udbyde sig på markedet? Vi ved, at antallet af udsatte unge med komplekse problematikker stiger (Danmarks Statistik, 2021). Medarbejderne i Stilken erfarer dette i praksis, da de unge, de arbejder med, i højere grad end tidligere har flere komplekse problematikker, herunder misbrug, hjemløshed, kriminalitet og psykiske udfordringer (Bilag 5: 6-7). I første analysedel har vi belyst, hvordan vi kan se en sammenhæng mellem Tilbudsportalen og de dominerende styringslogikker i NPM, hvor fokus er på måling, outcome og effektivisering (jf. afsnit 6.1.2.). Formålet med Tilbudsportalen er at sikre sammenlignelige og gennemskuelige oplysninger om de registrerede tilbud og styrke kommunernes valg af effektive tilbud. Det skal bidrage til at få et overblik over udviklingen på det sociale område, at understøtte tilsynsmyndighedernes arbejde, samt at skabe lige konkurrence mellem private og offentlige leverandører (Tilbudsportalen, 2020). For at blive godkendt som et tilbud, er det en betingelse, at tilbuddet har den fornødne kvalitet, hvilket

Socialtilsynet vurderer med udgangspunkt i en kvalitetsmodel (Lov om socialtilsyn § 6). Socialtilsynet blev etableret for at sikre en højere faglighed, professionalisme og uafhængighed i tilsynet af indsatser (Folketinget, 2021). Den 27. april 2021 blev et flertal i Folketinget enige om at styrke tilsynet med sociale tilbud. Det indebærer, at Socialtilsynet kan gribe hurtigere ind, når kvaliteten ikke lever op til kravene for kvalitet (Social- og Ældreministeriet 2, 2021). Tilbudsportalen har således til hensigt at sikre et systematisk og fysisk tilsyn af sociale indsatser og at bidrage til en ensartethed i praksis, som sikrer kvalitet i indsatserne. Det skaber derfor én normativ forståelse af, hvad kvalitet indebærer og gør, at samfundet kan risikere at udelukke sociale indsatser som Stilken.

I et tilbud som Stilken er det den enkelte sagsbehandler fra kommunen, der ud fra fysisk fremmøde og statusbeskrivelser fører tilsyn (Bilag 4: 13) (Bilag 5: 22). På den ene side bidrager det til et tæt og tillidsfuldt samarbejde mellem Stilken og sagsbehandlerne. Det er med til at skabe et handlerum, der giver medarbejderne mulighed for at arbejde fleksibelt, hvor de tilpasser sig og omstiller sig de unges behov. På den anden side kan der opstå blinde vinkler, da sagsbehandlerens tilsyn tager udgangspunkt i en subjektiv vurdering og undlader kontinuerlig opfølgning (Bilag 4: 18). Således er ansvaret placeret hos kommunerne og den enkelte sagsbehandler, når de vælger at benytte tilbud uden for Tilbudsportalen. Vælger kommunerne derimod tilbud gennem Tilbudsportalen er ansvaret placeret hos Socialtilsynet, hvis hensigt er at styrke objektiviteten i tilsynet af sociale indsatser, ved at deres vurdering er forankret i fastlagte kvalitetskriterier (Socialstyrelsen 2, 2020). Det kan derfor synes fordelagtigt at vælge en indsats gennem Tilbudsportalen, da ansvaret for opfølgende tilsyn er placeret hos Socialtilsynet og ikke hos den enkelte sagsbehandler. Vi kan se, at denne fordel kan være problematisk, da det kan skabe en risiko for at ekskludere sociale indsatser, der ikke udbydes på Tilbudsportalen. Det vil sige, at på den ene side kan kvalitetskriterierne fastholde ét bestemt blik på, hvad kvalitet i en social indsats indebærer, og på den anden side kan de medvirke til at sikre de unge i indsatserne, da Socialtilsynet fører fysisk og systematisk tilsyn.

Er det nødvendigt at opfylde kvalitetskriterierne for at sikre kvalitet i en social indsats?

Stilken oplever, som privat aktør uden for Tilbudsportalen, at det er udfordrende at blive tilkøbt, fordi sagsbehandlerne i landets kommuner anvender Tilbudsportalen, når de skal visitere udsatte unge til relevante indsatser (Bilag 5: 15). Kan kvalitetskriterierne i den forbindelse betragtes som et kvalitetsstempel, når sagsbehandlerne visiterer de unge til indsatser? Og er det så ensbetydende med, at tilbud uden for Tilbudsportalen ikke kan levere

kvalitet? Vi finder det derfor interessant at diskutere Tilbudsportalens syv kvalitetskriterier, da de netop fastlægger, hvordan kvalitet forstås ud fra et kommunalt perspektiv. De syv kriterier skal systematisere Socialtilsynets kvalitetsvurdering af tilbuddene og indebærer: *Uddannelse og beskæftigelse, Selvstændighed og relationer, Målgruppe, metoder og resultater, Sundhed og trivsel, Organisation og ledelse, Kompetencer* samt *Fysiske rammer* (Socialstyrelsen, 2020). Med afsæt i vores analytiske fund kan vi se, at Stilken efterlever en række af kriterierne, da de er et social- og beskæftigelsesrettet tilbud, hvor de arbejder relationelt få at selvstændiggøre de unge (Socialstyrelsen, 2020: 4-5) (jf. afsnit 6.3.3.). Ydermere understøtter medarbejderne de unges fysiske og psykiske trivsel, da de samarbejder med misbrugscentre, psykiatere og psykologer (Socialstyrelsen, 2020: 9) (jf. afsnit 6.3.5.). De tilbyder endvidere de unge et miljøskifte, hvor de unge indlogeres i lejligheder, der skaber rum for privatliv (Socialstyrelsen, 2020: 13) (jf. afsnit 6.2.1.). I og med at Stilken arbejder i retning af, at de unge skal opnå tilknytning til job og uddannelsessystemerne, ser de sig selv som en 24 timers praktik, hvor de konstant veksler mellem social- og beskæftigelsesområdet (jf. afsnit 6.3.4.) (Bilag 12: 1-2). Medarbejderne i Stilken har undersøgt muligheden for at blive en del af Tilbudsportalen, men forklarer, at det er for dyrt, kræver for mange ressourcer og stiller for mange krav, de ikke ville kunne imødekomme, uden at det ville påvirke deres fleksibilitet, som er en force i arbejdet med de unge (Bilag 4: 15-16). En af de kriterier Stilken afviger fra er *Målgruppen, metoder og resultater*, da de ikke har en fast målgruppebeskrivelse og ikke arbejder systematisk med faglige tilgange og metoder (Socialstyrelsen, 2020: 7). Til trods for at Stilken afviger fra dette kriterium, kan det diskuteres, om det netop er Stilkens styrke, at der ikke er en fast defineret målgruppe. Ifølge Socialtilsynet er det afgørende for kvaliteten, at tilbuddet har et klart formål med indsatsen, samt at tilbuddets metoder sikrer de unges trivsel, da dette skal resultere i den ønskede udvikling for de unge (Socialstyrelsen, 2020: 9). Stilkens målgruppe spænder bredt, og medarbejderne forklarer, at de tager imod alle unge, som befinder sig i en uhensigtsmæssig situation (Bilag 12: 1). Det vil sige, at Stilken ikke lader sig styre af en fast defineret målgruppe, da ejerne tager imod unge med komplekse problematikker, som kommunerne har svært ved at placere i relevante tilbud. Når Stilken ikke er låst fast på bestemte metoder, giver det mulighed for at imødekomme de unge individuelt, hvilket blandt andet indebærer, at ejerne tilkøber mentorer, som matcher de unge efter kemi, og hvor det er vigtigt, at der opstår en gensidig forståelse mellem mentoren og den unge. Derudover indgår Stilken samarbejde med de aktører, der er relevante i arbejdet med de unges komplekse problemstillinger. Vores analytiske fund understreger, at de unge oplever det som kvalitet, når medarbejderne tilgår dem individuelt, og

det formår de netop på grund af deres fleksibilitet og metodefrihed (jf. afsnit 6.3.1.). På den ene side kan en fastlagt målgruppe og metode sikre et fælles afsæt for, hvordan man kan opnå positive resultater. På den anden side kan man risikere at overse de unges individuelle behov, hvis man allerede på forhånd har fastlagt en bestemt metode. Ifølge CASA er det vigtigt at inddrage de unges egen viden, da den sikrer, at indsatsen har relevans og effekt (CASA, 2017: 25). Ved at Stilken ikke har fastlagt en bestemt målgruppe og metode, er der mulighed for at justere indsatsen med afsæt i de unges behov. Vores analytiske fund understreger, at de unges behov indebærer, at medarbejderne kan tilpasse sig deres her-og-nu situation, hvilket, qua deres problematikker, kan skifte fra dag til dag (jf. afsnit 6.2.3). Selvom Stilken ikke lever op til kvalitetskriteriet om en bestemt målgruppe eller en bestemt metode, bliver indsatsen alligevel tilkøbt af nogle kommuner, da medarbejderne netop formår at imødekomme de unges kompleksiteter fleksibelt. Vi kan derfor problematisere, om den måde, kvalitet i en social indsats måles på inden for rammerne af Tilbudsportalen, risikerer at udelukke unge med komplekse og sammensatte problematikker, da de jo netop ikke kan opdeles i kasser. Derfor kan det være en udfordring at afhjælpe de unges problematikker, hvis metoden på forhånd er fastlåst. Vores empiriske materiale tydeliggør, at de unges problemer kan være alsidige. Derfor oplever de unge det som positivt, når medarbejderne omstiller deres metodiske tilgang til deres aktuelle behov (jf. afsnit 6.3.4.). Har vi at gøre med en målgruppe, vi ikke kan definere på grund af deres komplekse problematikker og behov? Er der opstået et behov for indsatser, der matcher og imødekommer de unges kompleksitet på anden vis ved ikke at have en fast defineret målgruppebeskrivelse og ikke arbejder systematisk med faglige tilgange? Vi stiller os undrende over for, om Tilbudsportalens kvalitetskriterier egentlig har til hensigt at sikre kvalitet i en social indsats, eller om de snarere kan betragtes som formalistiske kriterier, der understøtter et marked med indsatser, der indretter deres praksis på en bestemt måde med henblik på sammenlignelighed og gennemsigtighed. For er det kvalitet at imødekomme en undefinerbar målgruppe med udgangspunkt i rammer, der definerer dem på baggrund af et systematisk og ensartet vurderingsgrundlag?

7.2. Er der opstået et behov for alternative indsatser?

På den politiske dagsorden står det beskrevet, at socialt udsatte ofte er kendetegnede ved at have flere problematikker at slås med, og at det er kommunen, der har ansvaret for at iværksætte en forebyggende indsats (Social- og Ældreministeriet 1, 2021). Som det fremgår af vores analytiske fund, har de unge ofte så komplekse problematikker, at deres støttebehov varierer fra dag til dag. De unge i Stilken understreger, at de oplever det positivt, når de får tilbudt individuel hjælp med afsæt i deres her-og-nu situation. Derimod oplever de det negativt, når de mødes af kassetænkning. Ved at være en lille virksomhed med få medarbejdere, formår Stilken at imødekomme de unge i deres nuværende situation uden at tilgå dem med definerede metoder. Vi har belyst, at det kan være svært at udarbejde en fast målgruppebeskrivelse på de unge i Stilken på grund af deres komplekse og sammensatte problematikker. Hvis Stilken skal indgå i Tilbudsportalen, indebærer kriterierne for at måle kvalitet, at indsatsen skal arbejde ud fra en systematisk og faglig metode med afsæt i en fast defineret målgruppebeskrivelse. Vi kan i den forbindelse diskutere, om der er opstået et behov for at tænke mere innovativt, når sociale indsatser skal tilrettelægges. Vi begrundet det med, at vi i vores analytiske fund har belyst, at unge med komplekse problemstillinger ikke nødvendigvis kan passe ind i de allerede fastlagte målgruppebeskrivelser, som mange sociale tilbud har. Det er derfor interessant at stille spørgsmål ved, om de alternative indsatser er blevet en nødvendighed i det sociale arbejde med udsatte unge. Rapporten *Brug af velfærdssystemet blandt borgere med misbrug* (2020) af seniorforsker Lars Benjaminsen og analytiker Morten Holm Enemark viser, hvordan særligt gruppen med høj kompleksitet bruger velfærdssystemets ydelser mest. Denne gruppe får ydelser på tværs af forskellige sektorer, herunder sundhedsområdet, socialområdet og på andre områder, som retsvæsenet og kriminalforsorgen (Benjaminsen & Enemark, 2020: 5). Det kan derfor diskuteres, om det i virkeligheden er kvalitet for de unge, som har en høj kompleksitet og oplever det vanskeligt at få en sammenhængende indsats på tværs af et sektoropdelt behandlings- og støttesystem, når tilbud skal have en fast defineret målgruppe og metode for at indgå på Tilbudsportalen. Vores analytiske fund viser, hvordan medarbejderne i Stilken søger at imødekomme denne udfordring ved at arbejde koordinerende og ved at være tovholdere mellem de unge og systemet. Til trods for dette kan der opstå en række dilemmaer og udfordringer, som vi ønsker at diskutere med udgangspunkt i følgende spørgsmål: *Er en sammenhængende indsats vejen frem? Kan rammerne blive for frie? Proces fremfor resultat?*

Er en sammenhængende indsats vejen frem?

Forestil dig at være en del af et system, hvor du konstant skal forholde dig til forskellige fagprofessionelle, som håndterer din problematik ud fra forskellige perspektiver. Ville det i virkeligheden medvirke til mere forvirring end til gavn?

Nanna Mik-Meyer problematiserer, hvordan velfærdssystemets kompleksitet skaber barrierer og dilemmaer i det sociale arbejde, og gør det svært at levere sammenhængende indsatser. Mik-Meyer understreger, at velfærdssystemet er et system med mange tilbud, der ikke altid formår at hænge sammen (VIVE, 2018: 24). Vi kan se, at det er problematisk, når de mest udsatte unge ikke har ressourcerne til at navigere i systemerne. Udfordringerne opstår således i forlængelse af de unges komplekse og sammensatte behov, da de unge ofte er tilknyttet forskellige aktører, som hver især arbejder ud fra forskellige metoder og faglige tilgange for at søge at afdække specifikke problematikker. De enkelte fagpersoner har hver især metodiske tilgange inden for deres felt, eksempelvis misbrugsområdet, psykiatrien og kriminalforsorgen. Hvem bør i denne kontekst vurdere, hvilken indsats der er behov for først, og hvordan skal samarbejdet opbygges? Et af de analytiske fund i specialet belyser denne problematik, da en af de unge netop oplever at være fastklemmt mellem forskellige indsatser, der arbejder med udgangspunkt i bestemte tilgange og metoder for at løse en specifik problematik. Den unge navigerer mellem kravene på beskæftigelsesområdet, metoderne i misbrugscentre, og ventetiden på en udredning og en behandlingsplan i psykiatrien (jf. afsnit 6.2.5.). På den ene side kan vi risikere, at indsatserne står i vejen for hinanden, og at de unge dermed mister modet og overskuddet til at arbejde med alle problematikkerne på en gang. På den anden side kan de opdelte indsatser sikre en faglighed, der kan imødekomme de unges specifikke problematikker og afhjælpe disse på et fagligt funderet grundlag. Medarbejderne i Stilken søger at skabe en helhed og en sammenhængende indsats ved at være koordinerende tovholdere, og de bliver således de unges primære og stabile kontaktpersoner. Vores analytiske fund viser netop, at de unge efterspørger denne tilgang. De unge understreger, at det ikke er hjælpen i systemet, de oplever negativt, men det er vejen dertil. Således kan det diskuteres, om det, der skal på dagsordenen i virkeligheden er kassetænkningen, der skal nedbrydes, eller om det i højere grad er de unge, der skal lære at navigere i systemerne. Selvom medarbejderne i Stilken søger at koordinere og være tovholdere er spørgsmålet, om de overtager de handlinger, de unge egentlig selv bør lære. De unges kompleksiteter gør, at denne tilgang på den ene side kan fremme progression i deres forløb, men på den anden side kan den fratage dem selvstændigt at tage aktivt del i deres eget forløb og liv. Således kan medarbejderne med deres gode intentioner om at støtte de unge, samtidigt

fratage dem at kunne agere som autonome individer. Spørgsmålet er derfor, om medarbejderne skaber et solidt grundlag for de unges videre færd, eller om de i virkeligheden yder en hjælp, der i sidste ende gør mere skade end gavn.

Kan rammerne blive for frie?

Til trods for at de unge finder det gavnligt, at medarbejderne er koordinerende tovholdere, viser vores analytiske fund, at de unge reagerer med modstand, når de bliver stillet overfor krav og forventninger (jf. afsnit 6.2.5.) (jf. afsnit 6.3.5.). Stilken søger at skabe rammerne for, at de unge lykkes, hvorfor vi finder det relevant at diskutere, om rammerne kan blive for frie. Eksempler er, når medarbejderne ser gennem fingre med, at de unge ryger hash eller motiverer dem med lommepege for at fastholde dem i deres praktik (jf. afsnit 6.2.2). På den ene side kan de frie rammer imødekomme de unge i øjeblikket og fastholde deres motivation, så de formår at indgå i og opretholde en praktik, hvor de oplever succes. På den anden side kan det skabe en forvrænget virkelighedsopfattelse hos de unge, eftersom samfundet tillægger andre normer værdi, som de unge kan opleve vanskelige, når de efter forløbet i Stilken forventes at indordne sig samfundets præmisser.

I teksten *Hvem er de unge på kanten af det danske samfund?* (2015) af professor Noemi Katznelson, sociolog Helene Jørgensen og lektor Niels Ulrik Sørensen belyser de, hvordan de unges udsathed og marginalisering er under forandring i takt med, at de strukturelle vilkår for udsatte unge ændrer sig. Den danske samfundsudvikling med øget konkurrence og individualisering har de seneste år ført til et øget politisk fokus på udsatte grupper i samfundet (Katznelson et al., 2015: 12-13). De unge skal i højere grad end tidligere tilpasse sig samfundsmæssige krav, hvilket medfører, at normalitetsfeltet indsnævres, og forståelsen af afvigelse bliver udvidet (Katznelson et al. 2015: 26). Det kan tyde på, at det bliver vanskeligt for specielt udsatte unge at opnå inklusion i samfundet, da normalitetsfeltet er indsnævret og funderet i individuelle præstationer og konkurrence. Det kan derfor diskuteres, om Stilken imødekommer de udsatte unges individuelle behov i en så høj grad, at de ikke kan opnå inklusion i samfundet, fordi deres værdisæt ikke stemmer overens med samfundets. I takt med at antallet af udsatte unge er stigende, og at deres problemer er mere komplekse end tidligere, kan det være vanskeligt at udarbejde en social indsats, der på en gang kan rumme denne kompleksitet samtidig med at være i overensstemmelse med de eksisterende krav i samfundet. På den ene side har vi en målgruppe, der vokser sig større, og hvor kompleksiteten er mere omfattende end tidligere. På den anden side har vi samfundets øgede krav og forventninger til

den enkelte, qua øget konkurrence og individuelle præstationer (Katznelson et al., 2015: 25). Det vil sige, at de udsatte unge i højere grad end tidligere afviger fra samfundets normalitet, fordi skellet mellem dem og de øgede krav bliver større.

Fælles for de unges fortællinger i Stilken er, at de oplever at blive mødt af krav og forventninger, herunder at de skal være i beskæftigelse (jf. afsnit 6.2.5.). Vi kan derfor skitsere følgende problematik: At de unge i takt med samfundets øgede krav og forventninger oplever at afvige, fordi de finder det svært at indgå i normalitetsfeltet. Det resulterer i, at de ikke får samfundets anerkendelse og derfor bliver ekskluderet. Spørgsmålet er derfor, om det netop er at anerkende, når medarbejderne møder de unge med krav om, at de skal være i beskæftigelse og ikke ryge hash, da dette er værdier, der på sigt kan inkludere dem i det fællesskab, de søger. Der opstår derfor et dilemma, når de unge på den ene side ønsker at blive inkluderet, men på den anden side reagerer med modstand, når de bliver stillet overfor krav og forventninger. Vi kan diskutere, om det er realistisk, at de mest udsatte unge, qua samfundsstrukturens øgede individualisering, kan efterleve de øgede krav, som indbefatter, at de skal være fleksible, omstillingsparate og selvudviklende. Ifølge sociolog Anders Petersen kan den øgede individualisering lægge et enormt pres på de unge og resultere i, at de får depressioner, stress eller på anden måde udviser sårbarhed (Petersen, 2016: 14-15). Spørgsmålet er, hvordan de sociale indsatser kan inkludere de unge bedst muligt. På den ene side kan en social indsats skabe rammerne for, at de unge får succesoplevelser ved at være fleksible og tilpasse sig de unges egne værdisæt. På den anden side kan en social indsats imødekomme de unges behov samtidig med, at de stiller krav, hvortil de unge kan reagere med modstand. En fordel ved at stille krav kan være, at de unge kan lære at tilpasse sig og leve op til samfundets værdier og på sigt opleve at blive inkluderet i samfundets fællesskaber. Det vil sige, at en sådan forventning om og tro på, at de kan lykkes, kan betragtes lige så anerkendende, som det at anerkende dem i det, de selv finder meningsgivende i en her-nu-situation.

Proces frem for resultat?

Når de unge oplever det udfordrende at efterleve samfundets krav og endda tenderer i retning af at afvige yderligere, er vi så ikke nødsaget til at revurdere, hvordan vi kan håndtere kompleksiteter? Det kan derfor diskuteres, om vi kan finde en balancegang, hvor der både er fokus på mål og resultater, men også processen.

Medarbejderne i Stilken arbejder med afsæt i de unges handleplaner, hvor kommunerne har opstillet mål, de unge skal opnå (jf. afsnit 6.3.1). I et inspirationshæfte fra VIVE *Borgernes liv*

og drømme i handleplaner (2021) fremgår det, hvordan vejen til at opnå de opstillede mål er mangfoldige og udfordrende. Det er en forudsætning, at målene afspejler de unges liv og drømme for fremtiden, og at indsatserne skal understøtte disse (VIVE 3, 2021). I anden analysedel belyste vi, hvordan de unge fremhæver processen i indsatsen frem for resultater. De unge oplever det positivt, når de bliver mødt og talt med, og når medarbejderne bliver ved med at tro på dem, selvom de fejler (jf. afsnit 6.2.). Det vil sige, at de unge tillægger en god proces kvalitet i en social indsats, hvorimod kvalitet i handleplanen og Tilbudsportalen i højere grad er funderet i målbare outcome. På den ene side skal sociale indsatser efterleve krav, der er funderet i målbare outcome for at anskueliggøre, at der sker progression i indsatserne. På den anden side understreges det i de unges fortællinger, at selve processen frem mod målet er vigtig. Det kan derfor diskuteres, om kvalitet i højere grad bliver et udtryk for resultat frem for proces. I problemfeltet belyste vi, at det er vigtigt at inddrage de unges beretninger på vejen hen imod at forbedre det sociale arbejde (CASA, 2017: 25). Med udgangspunkt i de unges fortællinger er det relevant at diskutere, om det sociale arbejdes felt, når der måles på kvalitet, bør øge fokus på processen frem for målet. De unges udtalelser belyser, at de er motiverede, når de kan se en mening med de krav og forventninger, de bliver stillet overfor (jf. afsnit 6.2.5.). Det er derfor en forudsætning, at handleplanen afspejler håndgribelige mål, som de unge selv er med til at definere. De unge taler ikke om, at de arbejder hen imod fastlagte mål. De tillægger det derimod værdi, når de bliver mødt og anerkendt. Vi kan se, at samtlige unge ønsker en tilknytning til arbejdsmarkedet, og at de ikke taler om konkrete mål, men om alt det komplekse, de er en del af. Spørgsmålet er derfor, om de sociale indsatser i højere grad bør inddrage de unge i de opstillede mål, da vi ved, at mening fremmer deres motivation (jf. afsnit 6.2.5.). Er de unge bevidste om den overordnede målsætning, vil de i højere grad kunne finde mening med indsatsen, og det kan skabe rammerne for et fælles ståsted og dermed en god proces hen imod målet. Med udgangspunkt i vores fund finder vi det afgørende ikke at miste blikket for processen, da den er vigtig for de unges motivation til at nå målet. Således er det vigtigt, at fagpersonerne omkring de unge tillægger processen og den måde, de tilgår de unge på, lige så stor værdi som de overordnede målsætninger. Det indebærer blandt andet, at medarbejderne fastholder troen på de unge i processen og anerkender dem, både når de unge oplever nederlag og succeser.

Vores fund belyser blot fire unges fortællinger, men vi kan se, at fortællingerne har det tilfælles, at kvalitet for dem indebærer at blive mødt, troet på, inddraget og støttet i at finde mening i samfundets krav og forventninger.

8.0. KONKLUSION

Med blikket rettet mod virksomheden Stilken har vi undersøgt følgende: *Hvordan påvirker det Stilken, som alternativ indsats, at stå uden for Tilbudsportalen? Og hvordan skaber Stilken kvalitet i det sociale arbejde?*

Specialet er funderet i et samarbejde med Stilken, hvor vi har gennemført syv interview med de to ejere, en mentor, tre unge, der er i Stilken nu og en ung, der tidligere har været i Stilken. Vi vil i det følgende fremlægge specialets fund.

Organisering og udbud på markedet

Stilken er en mindre privat virksomhed, hvor medarbejderne består af to ejere og en mentor. Ejerne ansætter mentorer, som matcher de unges behov. Stilkens enkle organisering styrker medarbejdernes fleksibilitet og muliggør, at de kan omstille sig omgivelserne og derved imødekomme forandringer i det sociale arbejdes felt. Fleksibiliteten bidrager til, at medarbejderne imødekommer de unges behov, hvilket er en kvalitet i arbejdet med de unges komplekse og sammensatte problematikker, som er præget af uforudsigelighed. Med udgangspunkt i specialets fund kan vi pege på, at Stilkens organisering medvirker til, at medarbejderne ikke er underlagt interne og organisatoriske regler og derfor kan træffe hurtige beslutninger og skræddersy individuelle indsatser til de unge. Specialet viser, at der er faglige udfordringer i den måde, Stilken har organiseret sig på grundet medarbejdernes uklare ansvars- og opgaveområder. Det gør sig gældende, når ejerne ansætter mentorer, som ikke er tilstrækkeligt klædt på til at håndtere vanskelige situationer med de unge.

Stilken er en alternativ social indsats, som står udenfor Tilbudsportalen. Af ejernes beretninger fremgår det, at de har svært ved at indgå samarbejde med landets kommuner, fordi sagsbehandlerne i kommunerne anvender Tilbudsportalen som et centralt redskab, når de skal visitere de unge til relevante tilbud. Specialets fund viser, at Tilbudsportalen har skabt et reguleret marked, sociale indsatser udbyder sig på. Det betyder, at Stilken er på et marked, der er funderet i konkurrence, effektivisering, inddragelse af samfundsmæssige aktører, tilsyn samt målbare outcome. Stilken står uden for Tilbudsportalen, fordi det er for dyrt, og fordi virksomheden ikke efterlever en række af de kvalitetskriterier, Tilbudsportalen opstiller. Det udfordrer virksomhedens muligheder for at blive tilkøbt af landets kommuner, hvorfor de skal markedsføre sig på en anderledes måde. Stilken søger at mobilisere deres ressourcer for at tilpasse sig kommunernes efterspørgsel, som i højere grad end tidligere er indsatser, der kan varetage de unges kompleksiteter. Stilken udbyder sig som en alternativ indsats, hvor

medarbejdernes tilgang er én til én med elementer fra både en social- og en beskæftigelsesrettet indsats. Medarbejderne lader sig ikke styre af stringente regler, men handler ud fra, hvad der giver mening i de unges individuelle situationer. Vi kan ud fra specialets fund konkludere, at Stilken befinder sig i et spændingsfelt mellem et marked, der repræsenterer kvalitet i form af at effektivisere og at måle outcome, og kommunerne, der efterspørger alternative indsatser til at tilgå de unges udfordringer på en ny måde, og hvor fokus i højere grad er på processen end på resultatet.

De unges oplevelser af kvalitet i Stilken

Gennemgående for de unges beretninger er, at de oplever det positivt, når medarbejderne i Stilken lykkes med at skabe rammerne for et miljøskifte. De unge kommer fra miljøer, hvor de har oplevet at blive fastholdt i en subkultur, hvor stoffer og alkohol er normalen. De unge oplever, at omgivelserne stigmatiserer dem, og det kan føre til en yderligere afvigende adfærd. For at ændre adfærd, er det, ifølge de unge, afgørende, at de bliver mødt uden fordomme. Af de unges fortællinger fremgår det, at medarbejderne i Stilken møder dem anerkendende og som ligeværdige individer. Derfor er det vigtigt, at de unge mødes af medarbejderne i deres her-og-nu situation og ikke fastholdes i deres tidligere afvigende adfærd og ikke bebrejdes ved tilbagefald. Med afsæt i de unges udtalelser kan vi pege på, at de oplever kvalitet, når medarbejderne er tilgængelige og tager afsæt i de unges individuelle behov. Det gør, at de unge oplever at blive mødt som autonome og ligeværdige individer. Det er essentielt, at samarbejdet mellem medarbejderne og de unge bygger på en tillidsfuld relation, hvor de unge oplever at blive talt med og inddraget i deres forløb. Vi kan belyse, at de unge føler sig anerkendt og at medarbejderne tror på, at de kan lykkes i livet, hvilket opleves af de unge som at få en ny chance. Det er en styrke for de unge, at medarbejdernes rollefordeling er tydelig, og at de ved, hvem de skal henvende sig til afhængigt af deres aktuelle behov. Vores iagttagelser belyser, at de unge har vanskeligt ved at honorere samfundets krav til og forventninger om at indgå i uddannelse og job. Hvis de ikke synes, at kravene er meningsfulde, reagerer de med modstand. Vi kan derfor pege på, at det er nødvendigt, at medarbejderne inddrager de unge i processen, så de kan se en mening i det, der forventes af dem. De unge oplever, at det er vanskeligt at navigere i systemerne på egen hånd, hvorfor de betragter det som kvalitet, når medarbejderne er tovholdere og koordinatore mellem dem og systemet.

Metodiske tilgange i Stilken

Af medarbejdernes beretninger fremgår det, at de i praksis tilgår de unge ud fra en metodisk handlefrihed. Vi har dog iagttaget forskellige fremgangsmåder i Stilken. I arbejdet med de unge er det afgørende for medarbejderne, at de tager afsæt i de unges individuelle problematikker og behov. Disse behov varierer fra dag til dag, og det er derfor en kvalitet, at medarbejderne ikke har fastlagt en specifik metode, de arbejder ud fra. Medarbejderne anerkender de unge ved at stå til rådighed hele døgnet, så de unge kan få hjælp på de tidspunkter, de har brug for det. Det gennemgående i medarbejdernes udtalelser er, at de søger at aflære de unges uhensigtsmæssige adfærd for at inkludere dem i samfundets fællesskaber. Her er det nødvendigt, at medarbejderne fremmer de unges motivation med udgangspunkt i de unges egne behov. Specialets fund peger på, at de unge oplever kvalitet, når ejerne ansætter mentorer, som matcher med de unge. Den nuværende mentor repræsenterer ikke autoritet i samme grad som ejerne, hvilket gør det muligt for mentoren at få en anden form for relation. Medarbejdernes beretninger understreger, at det er nødvendigt at anskue de unge som en helhed. For at sikre individuelle og sammenhængende løsninger med afsæt i de unges behov har Stilken et netværk af samarbejdspartnere, såsom misbrugscentre, psykologer, psykiatere og de virksomheder, der tilbyder praktikforløb. Her er medarbejderne tovholdere for at understøtte de unge i en proces, hvor flere aktører er involverede. Det kan dog være problematisk, hvis medarbejderne overtager kontakten til relevante aktører uden at inddrage de unge, da det kan medvirke til, at de unge efter forløbet i Stilken ikke er i stand til at navigere i systemet på egen hånd.

Anbefaling til det sociale arbejdes felt

På baggrund af specialets fund kan vi pege på, at der med Tilbudsportalens kvalitetskriterier opstår én normativ forståelse af, hvad kvalitet i det sociale arbejde indebærer. Stilken udfordrer dette ved ikke at have en fast defineret målgruppe eller at arbejde ud fra systematisk definerede metoder. Ved at medarbejderne tager afsæt i de unges samlede behov udfordrer Stilkens alternative tilgang den måde kvalitet i en social indsats defineres og måles på.

De unges fortællinger understreger, at kvalitet er at blive mødt, troet på, inddraget og støttet i at finde mening i samfundets krav og forventninger. En anbefaling til det sociale arbejdes felt er derfor at tillægge processen omkring de unge lige så stor værdi som de overordnede målsætninger samt at nuancere det at forstå, hvad kvalitet er. For hvis vi som samfund fastholder én bestemt måde at forstå, hvad kvalitet er, kan vi risikere at ekskludere innovative indsatser.

9.0. LITTERATURLISTE

Andersen, Bøgh Lotte; Greve, Carsten; Klausen, Kurt Klaudi; Torfing, Jacob (2020): *Offentlige styringsparadigmer: Konkurrence og sameksistens*. 2. udgave. 1. oplag. Djøf Forlag.

Benjaminsen, Lars; Enemark, Morten Holm (2020): *Brug af velfærdssystemet blandt borgere med misbrug - En registerbaseret analyse af de samfundsøkonomiske aspekter af stof- og alkoholmisbrug*. VIVE og forfatterne.

Bolvig, Iben; Jeppesen, Tine; Kleif, Helle Bendix; Østergaard, Jeanette; Iversen, Ane; Broch-Lips, Nichlas; Jensen, Niels Lykke; Thodsen, Jonas (2019): *Unge uden job og uddannelse - hvor mange, hvorfra, hvorhen og hvorfor?*. VIVE og forfatterne.

Bredgaard, Thomas; Jørgensen, Henning; Madsen, Per Kongshøj; Rasmussen, Stine (2017): *Dansk Arbejdsmarkedspolitik*. 2. udgave. Kapitel 1. DJØF Forlag. København.

Brinkmann, Svend (2015): *Etik I en kvalitativ verden*. I (red): Brinkmann, Svend; Tanggaard, Lene (2015): *Kvalitative metoder - En grundbog*. Hans Reitzels Forlag. København.

Børne- og undervisningsministeriet (2019): *Alt for mange unge uden job eller uddannelse*. Senest tilgået d. 31.05.2021 på:
<https://www.uvm.dk/aktuelt/nyheder/uvm/2019/nov/191106-alt-for-mange-unge-uden-job-eller-uddannelse>

Carlson, Line Thoft (2018): *Forskningsetik i praksis*. I (Red): Olesen, Søren Peter; Monrad, Merete (2018): *Forskningsmetode i socialt arbejde*. 1. udgave. 1. oplag. Hans Reitzels Forlag. København.

CASA (2017): *Social Årsrapport 2017*. Grafisk Produktion. Eks-Skolens Trykkeri ApS. Udgivet af CASA og Analyse & Tal.

Danmarks Statistik (2021): *Unge uden for beskæftigelse og uddannelse (NEET)*. Senest tilgået d. 31.05.2021 på:
<https://www.dst.dk/da/Statistik/emner/arbejde-indkomst-og-formue/tilknytning-til-arbejdsmarkedet/unge-uden-for-beskaeftigelse-og-uddannelse-NEET>

Danneris, Sophie; Monrad, Merete (2018): Litteraturgennemgang. I (Red): Olesen, Søren Peter; Monrad, Merete (2018): *Forskningsmetode i socialt arbejde*. 1. udgave. 1. oplag. Hans Reitzels Forlag. København.

Djurhuus, Lise-Lotte (2013): Skriftlighed i socialt arbejde. I (red.): Posborg, Rikke; Nørrelykke, Helle; Antczak, Helle (2013): *Socialrådgivning og socialt arbejde*. 2. udgave. 2. oplag. Hans Reitzels Forlag. København.

Elmholdt, Claus (2006): *Cyberspace alternativer til ansigt-til-ansigt interviewet*. Issue 41. Tidsskrift for Kvalitativ Metodeudvikling.

Finansministeriet (2019): *Opfølgning på aftale om rammerne for en helhedsorienteret indsats for borgere med komplekse problemer*. Senest tilgået d. 31.05.2021 på: https://fm.dk/media/17972/opfoelgning_paa_aftale_om_rammerne_for_en_helhedsorienteret_indsats_for_borgere_med_komplekse_problemer_a.pdf

Folketinget (2021): *L 205 Forslag til lov om socialtilsyn*. Senest tilgået d. 31.05.2021 på: <https://www.ft.dk/samling/20121/lovforslag/l205/index.htm>

Frederiksen, Morten (2018): Design. I (Red): Olesen, Søren Peter; Monrad, Merete (2018): *Forskningsmetode i socialt arbejde*. 1. udgave. 1. oplag. Hans Reitzels Forlag. København.

Gadamer, Hans-Georg (2007): *Sandhed og metode - Grundtræk af en filosofisk hermeneutik*. 2. udgave. 2. oplag. Arne Jørgensen og Hans Reitzels Forlag.

Honneth, Axel (2003): *Behovet for anerkendelse*. 1. udgave. 6. oplag. Hans Reitzels Forlag. København.

Hutchinson, Gunn Strand; Oltedal, Siv (2017): Behavioristiske og læringsteoretiske perspektiver i socialt arbejde. I: Hutchinson, Gunn Strand; Oltedal, Siv (2017): *Teoretiske perspektiver i socialt arbejde*. Hans Reitzels Forlag. København.

Hutchinson, Gunn Strand; Oltedal, Siv (2017): Interaktionistiske perspektiver i socialt arbejde. I: Hutchinson, Gunn Strand; Oltedal, Siv (2017): *Teoretiske perspektiver i socialt arbejde*. Hans Reitzels Forlag. København.

Juul, Søren (2012): Hermeneutik. I: Juul, Søren; Pedersen, Kirsten (2012): *Samfundsvidenskabernes videnskabsteori - En indføring*. Hans Reitzels Forlag. København.

Katznelson, Noemi; Jørgensen, Helene Elisabeth Dam; Sørensen, Niels Ulrik (2015): *Hvem er de unge på kanten af det danske samfund? - Om hverdagsliv, ungdomskultur og indsatser der gør en positiv forskel*. 1. udgave. Aalborg Universitetsforlag.

Kvale, Steiner; Brinkmann, Svend (2015): *Interview - Det kvalitative forskningsinterview som håndværk*. 3. udgave. 1. oplag. Hans Reitzels Forlag. København.

Lemert, Edwin M. (1951): *Social pathology*. McGraw-Hill Book Company. New York.

Mintzberg, Henry (2009): *Structure in Fives - Designing effective organizations*. Pearson Education Limited.

Monrad, Merete (2018): Tilvirkning af data. I (Red): Olesen, Søren Peter; Monrad, Merete (2018): *Forskningsmetode i socialt arbejde*. 1. udgave. 1. oplag. Hans Reitzels Forlag. København.

Mølholt, Anne-Kirstine (2019): Tidligere anbragtes oplevelser af at høre til. I (Red): Petersen, Kirsten Elisa; Hansen, Janne Hedegaard (2019): *Inklusion og eksklusion – en grundbog*. Hans Reitzels Forlag. København.

Nielsen, Stine Piilgaard Porner (2020): *Mødet i den offentlige forvaltning: Andenordens retlig bevidstheds betydning for borgernes kendskab til ret*. Retfærd: Nordisk Juridisk Tidsskrift. Nr. 1.

Olesen, Annette; Hammerslev, Ole (2020): *Den komplekse før-retlige fase, transformationen fra et socialt problem til en retlig sag*. Retfærd: Nordisk Juridisk Tidsskrift. Nr. 43.

Olesen, Søren Peter; Monrad, Merete (2018): *Forskningsmetode i socialt arbejde*. 1. udgave. 1. oplag. Forfatterne og Hans Reitzels Forlag. København.

Olsen, Poul Bitsch; Pedersen, Kaare (2015): *Problemorienteret projektarbejde*. 4. udgave. Samfundslitteratur. Frederiksberg.

Pedersen, John Storm; Hammer, Sverri (2012): *Nogle konsekvenser af strukturreformen år 6 - det specialiserede socialområde*. Tidsskrift for arbejdsliv. 14. årgang. Nr. 4.

Pedersen, Ove Kaj (2011): Skolen og den opportunistiske person. I: Pedersen, Ove Kaj (2011): *Konkurrencestaten*. Hans Reitzels Forlag. København.

Petersen, Anders (2016): *Præstationssamfundet*. 1. udgave. 1 oplag. Hans Reitzels Forlag.

Retsinformation (2021): *Retsinformation*. Senest tilgået d. 31.05.2021 på:
<https://www.retsinformation.dk>

Riis, Ole (2005): *Samfundsvidenskab i praksis - Introduktion til anvendt metode*. Hans Reitzels Forlag. København.

Skinner, Frederic Burrhus (1988): The operant behaviorism of B.F. Skinner. I: Skinner, Frederic Burrhus (1988): *The selection of behavior - The operant behaviorism of B.F. Skinner: Comments and consequences*. Cambridge University Press.

Socialstyrelsen (2020): *Kvalitetsmodel for socialtilsyn - Temaer, kriterier og indikatorer for sociale tilbud*. Senest tilgået d. 31.05.2021 på:
<https://socialstyrelsen.dk/filer/tvaergaende/socialtilsyn/kvalitetsmodel-tilbud-18122013-2.pdf>

Socialstyrelsen (2021): *Om Socialtilsyn*. Senest tilgået d. 31.05.2021 på:
<https://socialstyrelsen.dk/tvaergaende-omrader/socialtilsyn/om-socialtilsyn>

Social- og Ældreministeriet 1 (2021): *Udsatte voksne*. Senest tilgået d. 31.05.2021 på:
<https://sm.dk/arbejdsomraader/udsatte-voksne>

Social- og Ældreministeriet 2 (2021): *Ny politisk aftale styrker tilsynet med sociale tilbud*. Senest tilgået d. 31.05.2021 på:
<https://sm.dk/nyheder/nyhedsarkiv/2021/apr/ny-politisk-aftale-styrker-tilsynet-med-sociale-tilbud>

Statistikbanken 1 (2021): *Befolkningen (16-24 år) efter køn, status (NEET), bopælsområde, alder og tid*. Senest tilgået d. 31.05.2021 på:
<https://www.statistikbanken.dk/statbank5a/SelectOut/PxSort.asp?file=202152115268327254261FOLK1A&PLanguage=0&MainTable=FOLK1A&MainTablePretext=Folketal%20den%201.%20i%20kvartalet&potsize=36>

Statistikbanken 2 (2021): *Befolkningstal i 2019, alderen 16-24 år*. Senest tilgået d. 31.05.2021 på:

[https://www.statistikbanken.dk/statbank5a/SelectOut/PxSort.asp?file=2021521151818327254261NEET1&PLanguage=0&MainTable=NEET1&MainTablePretext=Befolkningen%20\(16-24%20%E5r\)&potsize=8](https://www.statistikbanken.dk/statbank5a/SelectOut/PxSort.asp?file=2021521151818327254261NEET1&PLanguage=0&MainTable=NEET1&MainTablePretext=Befolkningen%20(16-24%20%E5r)&potsize=8)

Thau, Mads; Houlberg, Kurt (2020): *Økonomiske effekter konkurrenceudsættelse på det kommunale administrationsområde*. VIVE og forfatterne.

Tilbudsportalen (2021): *Om Tilbudsportalen*. Senest tilgået d. 31.05.2021 på: <https://tilbudsportalen.dk/tilbudssoegning/artikel/om-tilbudsportalen>

VIVE (2018): *Når udsatte borgere møder velfærdssystemet - omfang, udgifter og dilemmaer*. Senest tilgået d. 31.05.21 på: <https://www.vive.dk/media/pure/10156/2119506>

VIVE 1 (2021): *Om VIVE*. Senest tilgået d. 30.01.2021 på: <https://www.vive.dk/da/om-vive/>

VIVE 2 (2021): *Mission, vision og kerneværdier*. Senest tilgået d. 31.05.2021 på: <https://www.vive.dk/da/om-vive/strategi/>

VIVE 3 (2021): *Borgernes liv og drømme i handleplaner*. Senest tilgået d. 31.05.2021 på: <https://www.vive.dk/da/udgivelser/borgernes-liv-og-droemme-i-handleplaner-15656/>

Juridiske kilder

Lov om socialtilsyn, jf. Lov bekendtgørelse nr. 42 af 19/01/2018. Senest tilgået d. 31.05.2021 på: <https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2018/42>, herunder

- §1
- §3
- §6 stk. 2

Lov om social service, jf. Lov bekendtgørelse nr. 1114 af 30/08/2018. Senest tilgået d. 31.05.2021 på: <https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2018/1114>, herunder

- §1 stk. 2
- §14

Tegningen på forsiden

- Tegningen er anvendt med tilladelse fra tegner Rasmus Sand Høyer og Jyllands-Posten

10.0 BILAG

Bilag 1: Semistruktureret interviewguide - Samarbejdspartner (vedlagt)

Bilag 2: Semistruktureret interviewguide - De unge (vedlagt)

Bilag 3: Semistruktureret interviewguide - Mentor (vedlagt)

Bilag 4: Interview med Theresa (ej vedlagt)

Bilag 5: Interview med Anni (ej vedlagt)

Bilag 6: Interview med Marcus (ej vedlagt)

Bilag 7: Interview med Mike (ej vedlagt)

Bilag 8: Interview med Lisa (ej vedlagt)

Bilag 9: Interview med Dan (ej vedlagt)

Bilag 10: Interview med Erik (ej vedlagt)

Bilag 11: Feltnoter (vedlagt)

Bilag 12: Information fra Stilkens hjemmeside (vedlagt)