

# HVEM ER DET EGENTLIG, DER BESTEMMER?

Et empirisk studie af inddragelse og dilemmaer i interaktionerne mellem medarbejdere og udsatte borgere på et herberg

Speciale på kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde  
v/ Aalborg Universitet i København

Studerende: Karoline Blaabjerg

Studienummer: 20192531

Anslag: 167.983

Vejleder: Maja Müller

Afleveret: Maj 2021

## Abstract

The thesis has as its starting point in an apparent contradiction in social work in relation to the practice of citizen participation with vulnerable groups. Vulnerability is associated with an involuntary non-participation and lack of competencies and opportunities to participate, while the definitions of citizen involvement and participation entail an ideal of democratic participation and the active citizen. Citizen participation develops new forms of interaction and positions in social work in ways that place new demands on both citizens and frontline employees. However, there is a lack of empirical knowledge about how citizen participation is practiced in social work with vulnerable groups and in the interactions between frontline employees and citizens, as well as which dilemmas arise and are negotiated.

The thesis has a practical subject field, as the basic assumption for the study is that the significance of the phenomenon of citizen participation is both contextually, situationally and relationally rooted. Thus, the research has taken place at a hostel for homeless people, where residents and employees have close and daily contact. On one hand it gives a basis for negotiating plans based on individual dreams and resources, but on the other hand the interactions and negotiations are only temporary and aim at helping the residents to a good life beyond the hostel, which entail a reintegration perspective. The proximity and temporality make the hostel a unique case within the field of social work with vulnerable groups. The purpose of this thesis is thus to investigate; *how is citizen participation practiced with vulnerable residents at a hostel for homeless people and what dilemmas and negotiations are at play in different situations of participation?*

The thesis is based on interactionist methods and theories, as well as methodological situationism. It has therefore been necessary to focus the study on various situation of participation within the hostel. The thesis is organized as a case study and has been carried out as a qualitative fieldwork, where observations and interviews with residents and staff at the hostel constitute the central methods in the empirical collection.

In the first analytic chapter of the thesis, it is examined how the citizen participation is practiced at the hostel. Through an exploratory analysis, it is concluded that the participation and collaboration take place in three situations of participation; the case-cooperation, the working community as well as in the activities at the hostel exemplified through a football activity. The three situations of participation can be further understood by focusing the

analysis on a number of participation logics, capacity building approaches and differentiated levels and positions of participation. These logics and approaches separate and connect the situations of participation, as well as highlight potentials, dilemmas and negotiations that are particularly prominent in regards to the case-cooperation.

In the second analytical chapter of the thesis, an in-depth and illustrative analysis has been made of the dilemmas and negotiations that unfold in the case-cooperation. It is concluded, among other things, that there is a fundamental dilemma related to balancing of the resident's right to self-determination and the aim of normalization, which is inherent in the hostel as an institution. Within a dilemma-filled practice, residents and staff negotiate their mutual positions and the social identity and category of the residents. However, the employees' negotiation strategies can lead to further stigma and symbolic participation, or at worst direct manipulation of the residents, if they are not aware of the asymmetric and often hidden normalizing power structures that characterizes the case-cooperation as a situation of participation.

However, power – like citizen participation – is a relational, situational and contextual phenomenon, and neither the forms of power nor the forms of participation are isolated to take place within the situation of the case-cooperation. In the thesis' final discussion, the three situations of participation are thus compared again, and it is discussed how the residents and employees can create pockets of productive power, where they negotiate new identities and positions. The different situations of participation thus represent differentiated participation and negotiation opportunities and spaces where employees and residents can navigate the complex dilemmas that are a basic premise of much social work.

# Indholdsfortegnelse

Abstract .....	2
Indledning .....	6
Problemfelt.....	7
Det empiriske felt.....	8
Problemformulering .....	10
Begrebsafklaring .....	10
State of the art: Inddragelse .....	11
Kapitel 1: Metodologi.....	16
Videnskabsteoretiske overvejelser.....	16
Metodologik .....	17
Forskningsmetodiske overvejelser.....	18
Casestudiet .....	18
Feltarbejdet .....	19
Observationsstudiet.....	20
De kvalitative interviews .....	21
Dokumentation af empirisk materiale.....	24
Ethiske overvejelser .....	25
Forskerens rolle.....	25
Analysestrategi.....	27
Kodning.....	27
Analysedesign .....	28
Kvalitetskriterier .....	29
Kapitel 2: Praktisering af inddragelse på herberget.....	31
Inddragelsessituationer .....	31
Sagssamarbejdet.....	32
Arbejdsfællesskabet .....	34
Aktiviteten.....	35
Inddragelsesformer og -logikker.....	35
Deltagelseslogikker.....	36
Selvbestemmelse og niveauer for inddragelse .....	38
Frivillighed og exit.....	40
Inddragelse som kapacitetsopbygning .....	42

Afrunding .....	46
Kapitel 3: Dilemmaer og forhandlinger i inddragelsen i sagssamarbejdet .....	48
Det dilemmafyldte sociale arbejde.....	48
Individuelle eller strukturelle problemdefinitioner .....	49
Magtens asymmetri .....	50
Normalisering vs. selvbestemmelse .....	51
Udsat eller udsat for stemping .....	53
Stigma og dets indvirken på inddragelsen .....	54
Nødvendige eller falske hensyn .....	57
Magt og forhandlingsstrategier i sagssamarbejdet.....	59
Den skjulte normaliserende magt.....	60
Afrunding .....	63
Diskussion.....	65
Konklusion.....	69
Litteraturliste.....	71
Bilagsliste.....	73

# Indledning

Dette speciale undersøger fænomenet borgerinddragelse i det sociale arbejde med udsatte grupper. Der findes mange definitioner og alternative begreber for fænomenet inddragelse, der samlet set dækker over værdier og tilgange, der omhandler forskellige måder at involvere borgere i udviklingen og leveringen af velfærdsindsatser, samt at give den enkelte mulighed for at tage styring i eget liv (Müller, 2019:35, Andersen & Brok, 2021:81). Overordnet set bliver borgerinddragelse i høj grad promoveret som løsningen på nuværende og fremtidige komplekse problemer på alle niveauer i den offentlige sektor, både horisontalt mellem sektorer og vertikalt mellem politikere, frontpersonale og borgere (Caswell & Monrad, 2017:25).

Inddragelsestendensen blev særligt fremtrædende op gennem 1980'erne i takt med styringsparadigmet New Public Management's (NPM) indtog i den offentlige forvaltning. NPM voksede frem som en kritik af bureaukratiske styringsformer og hviler på antagelsen om, at man kan effektivisere produktionen og leveringen af velfærd ved at inddrage brugerne af de offentlige services og ydelser (Jensen & Krogstrup, 2017:35-36, Agger & Tortzen, 2015:13). Styringsparadigmer er ikke statiske fænomener, og i dag er samskabelse og borgerinddragelse tæt forbundet med styringsformen New Public Governance (NPG), der, om end det ikke har erstattet NPM, i hvert fald sameksisterer som styringsparadigme i den offentlige sektor. NPG bygger på demokratiske rationaler og idealet om den aktive medborger. Gennem netværkssamarbejde, ligeværd og samspil sigtes der efter at gøre borgerne til aktive parter i styringen af velfærdsudviklingen (Agger & Tortzen, 2015:13, Krogstrup, 2017:9).

På en og samme tid er borgere både genstand for interventioner og autonome individer, hvis ret til selvbestemmelse kan medføre at interventioner bortfalder. Der foregår således forhandlinger af identiteter, positioner, tilgange og mål i de konkrete interaktioner mellem borgere og professionelle (Andersen & Brok, 2021:26-27). Disse forhandlinger finder sted under en række retslige og velfærdsstatslige rammer, hvor magtdimensionerne i det sociale arbejde udfolder sig. Det understreger, at inddragelse ikke er et neutralt eller dilemmafrat fænomen, og at det fortjener yderligere belysning.

## Problemfelt

I takt med at borgerinddragelse er blevet en integreret del af de offentlige styringsformer, tegnes der en ny retning i velfærdssamfundet. Der er nye roller, ansvar og samarbejdsformer under udvikling i det sociale arbejde, der sætter nye krav til både borgere og frontmedarbejdere. Borgerne skal ikke længere blot udtrykke deres behov, de skal også aktivt involveres i at finde løsninger på disse (Müller, 2019:37). Kritikere mener, at et fokus på den enkeltes bidrag kan medføre en individualisering af problemer og ansvar, hvilket kan være særligt problematisk, når man har at gøre med mindre ressourcestærke borgere i samfundet (Müller, 2020:18). Socialt udsatte er markant dårligere stillet end den generelle befolkning i forhold til sundhed, trivsel m.v., og de har langt færre sociale, kulturelle og økonomiske kapitaler og dermed handlemuligheder (Müller, 2018:266). Definitionen af udsathed indebærer en række udelukkelsesmekanismer eksemplificeret gennem manglende deltagelse i samfundets arenaer. I den sammenhæng handler det sociale arbejde ofte om at få hjulpet borgeren til integration og inklusion i disse arenaer, blandt andet ved at de fagprofessionelle motiverer borgeren til at tage ansvar for eget liv og deltage i samfundet i overensstemmelse med de gældende samfundsnormer (Müller, 2020:51).

Udsathed er dermed forbundet med en ufrivillig ikke-deltagelse, der sker gennem samfundsmæssige processer, som den enkelte ikke nødvendigvis har kontrol over, mens der i definitionerne af inddragelse ligger en idé eller et ideal om demokratisk deltagelse og den aktive medborger (Müller, 2018:267). Således er der en kontrast i på den ene side forventningerne til den aktive medborgere og på den anden side den udsathed og de årsager, der er grunden til, at borgerne befinder sig i systemet. Udsatte borgere ender dermed ofte med at blive genstand *for* en indsats snarere end initiativtagere til indsatsen. Det kan anskues som et demokratisk problem, da der er risiko for at udsatte grupper ekskluderes i inddragelsesprocesser, fordi de ikke kan leve op til de forventninger og krav, situationerne indebærer (Müller, 2020.:50).

Reel og ligeværdig inddragelse kræver en læringsproces for både borgere og professionelle. Det er særligt frontlinjemedarbejderen<sup>1</sup>, der gennem sin daglige praksis, skaber muligheder og begrænsninger i borgerens liv via adgangen til velfærdsstatens ydelser og services (Lipsky, 1980). Frontlinjemedarbejderne skal nu tilpasse inddragelsessituationerne således, at borgerne kan leve op til dét, der forventes af dem. Der kan være behov for, at

---

<sup>1</sup> Medarbejdere i det sociale arbejdes frontlinje. Se begrebsafklaring nedenfor.

frontmedarbejderne træder til og støtter borgeren på forskellige måder forskellige steder i inddragelsesprocessen, uden at medarbejderen overtager for meget styring og ekskluderer borgeren fra indflydelse. Med målgruppen af udsatte kan der derfor ikke nødvendigvis peges på én form for inddragelse som mest velegnet, men der må snarere arbejdes ud fra en differentieret tilgang til inddragelse, hvor hensyntagen til udsathed kobles med et udviklingsøjeblik hos den enkelte (Müller, 2020:52). Der findes ingen nemme løsninger, og den meningsfulde inddragelse må udforskes og forhandles i de specifikke situationer og relationer og i en balance mellem fagprofessionel facilitering og inkluderende tilgange, der tager højde for den enkeltes udsathed. Skal inddragelse gøres mere demokratisk og ligeværdig, må frontmedarbejdere gennem relationer til borgeren understøtte udviklingen af et demokratisk potentiale. Der er i den sammenhæng brug for mere viden om de positioner og kompetencer, som både frontmedarbejdere og borgere skal varetage og udvikle i inddragelsessituationer. Der mangler empirisk viden om, hvordan inddragelse udfoldes i praksis og i selve interaktionen mellem frontpersonale og borger, samt hvordan konstruktionerne af borgerens udsathed og diverse styringslogikker påvirker og påvirkes af inddragelsen. Det er dette som nærværende speciale ønsker at bidrage til ved at analysere en konkret social praksis indenfor udsatteområdet.

For at opnå en forståelse af inddragelse i praksis, må man stille skarpt på en del af – netop – praksis. Min antagelse er, at betydningen af handlinger og fænomener skabes i interaktioner mellem mennesker. Betydning er ikke en uafhængig størrelse, men et relationelt, situationelt og kontekstuel fænomen (Järvinen & Mik-Meyer, 2010:10). Vil man forstå inddragelse som fænomen, er det relevant at flytte fokus væk fra individers baggrund, motivation og udsathed og i stedet se på de interaktioner og situationer, hvor inddragelsen finder sted. Det er således ikke udsathed, der er det centrale analyseobjekt for dette speciale, men snarere hvordan udsathed defineres og forhandles i inddragelsessituationerne i de konkrete møder mellem udsatte borgere og det sociale arbejdes frontlinje. Derfor vælger jeg først og fremmest et praktisk genstandsfelt for min undersøgelse, hvor dette møde finder sted.

## Det empiriske felt

På landets herberger møder medarbejderne dagligt nogle af samfundets mest udsatte og marginaliserede borgere i vores samfund. I dette speciale er udvalgt et herberg<sup>2</sup>, der retter sig

---

<sup>2</sup> Herbergets lokation og informanternes identiteter er pseudonymiseret i specialet, så udtalelser ikke kan tilbageføres til specifikke individer. En fuld pseudonymisering af lokationen er ikke mulig, da jeg sideløbende



specifikt mod nogle af de mest udsatte, da de blandt andet indskrives personer med aktivt og ubehandlet misbrug samt psykiske lidelser, hvilket ikke er gældende for alle herberger i landet. Herberget er valgt som undersøgelsesfelt dels på baggrund af målgruppen og dets placering i det sociale arbejdes yderste frontlinje, hvor borgere kan få adgang til velfærd efter at have stået uden for velfærdssamfundets systemer og institutioner. Dels er det valgt på baggrund af de interaktioner, der dagligt finder sted mellem beboere og medarbejdere på herberget.

På den ene side er potentialet for inddragelse relativt højt, da beboerne og personalet har daglig kontakt med hinanden og dermed et grundlag for at danne en tillidsfuld relation og forhandle definitionerne af den enkeltes udsathed, ressourcer og planer. På den anden side kan midlertidigheden i relationen samt formålet med relationen være en hæmmende faktor. Det primære formål for det sociale arbejde på herberger og forsorgshjem under Servicelovens §110 er nemlig, at få borgeren væk fra gadens miljø og (re)integreret i samfundet (Serviceloven, 2019, §110). Derfor er hele grundlaget for det sociale arbejde en interaktion der skal ophøre, når beboeren igen er i stand til at tage vare på eget liv, hvilket potentielt besværliggør en tillidsfuld relation.

Ifølge retssikkerhedslovens §4 skal herberget tilrettelægge indsatser således, at beboerne kan blive inddraget (Retssikkerhedsloven, 2004, §4). Herbergets ledelse har endvidere formuleret følgende kerneopgave for det sociale arbejde, der finder sted på herberget: *Vores opgave er at tilbyde fællesskab til mennesker i en udsat livsposition og invitere til et samarbejde med den enkelte om at finde muligheder der styrker selvværd, netværk og evnen til at leve sit liv på egne præmisser.*

Formuleringen har et iboende ideal om inddragelse, da der lægges vægt på samarbejde, opøvelse af evner og beboerens ret til at leve sit liv på den måde, som vedkommende ønsker. Spørgsmålet er, hvordan dette formål praktiseres i det daglige sociale arbejde med de udsatte beboere; hvilke konkrete situationer inddragelsen udfolder sig i; og hvilke dilemmaer, der opstår og forhandles i spændingsfeltet mellem beboernes og samfundets ønsker og forventninger?

---

med specialeskrivningen har været ansat på herberget. Denne dobbelte rolle har været genstand for mange refleksioner, som vil blive udfoldet og diskuteret i Kapitel 1: Metodologi.

## Problemformulering

På baggrund af ovenstående er det specialets ærinde at analysere og diskutere:

***Hvordan praktiseres inddragelse med udsatte beboere på herberget, og hvilke dilemmaer og forhandlinger opstår heraf og udspiller sig i forskellige inddragelsessituationer?***

Problemstillingen undersøges med udgangspunkt i det sociale arbejde, der finder sted i interaktionerne mellem beboerne og medarbejdere på §110-afsnittet på et større herberg. Konkret har undersøgelsen fundet sted i tre inddragelsessituationer, hhv. sagsamarbejdet, arbejdsfællesskabet og aktiviteterne, eksemplificeret gennem fodbold.

For at besvare problemformuleringen – og til at guide analyse og diskussionsafsnit – arbejdes der med en række underspørgsmål:

- Hvordan praktiseres inddragelse på herberget?
- Hvilke dilemmaer kommer til udtryk og forhandles i inddragelsen i sagsamarbejdet?
- Hvordan forhandles disse dilemmaer på tværs af inddragelsessituationerne mellem beboere og medarbejdere på herberget?

Det findes således givtigt at starte analysen med en eksplorativ tilgang, hvor formålet er at forstå, hvor og hvordan inddragelsen praktiseres i det sociale arbejde på herberget. Derfra øges abstraktionsniveauet ved at koble forskellige teoretiske perspektiver på empirien, der har til formål at belyse de dilemmaer og forhandlinger af blandt andet sociale identiteter og positioner, der udspiller sig i og på tværs af de identificerede inddragelsessituationer.

## Begrebsafklaring

I det følgende vil jeg gøre rede for min forståelse af socialt arbejde, og de to primære aktørgrupper indenfor dette felt; her medarbejderen og beboeren på herberget.

### ***Det sociale arbejde***

Jeg tager udgangspunkt i en definition af socialt arbejde af Egelund (2011), som den er præsenteret i Andersen og Brok (2021):

*Socialt arbejde er karakteriseret ved indsatser, som sigter mod at muliggøre alles deltagelse i samfundet. Socialt arbejde balancerer mellem samfundskrav til borgerne*

*om at arbejde, deltage og opføre sig lovlydigt og normalt mm. Og borgerens krav om sikkerhed, tryghed og autonomi (...) Socialt arbejde er mangefacetteret og modsætningsfyldt og forankret i tid og rum (Andersen & Brok, 2021:25).*

Dermed kan socialt arbejde ikke defineres absolut, men kun relativt i forhold til den konkrete kontekst. Det er i denne kontekst, at de ofte modsætningsfyldte hensyn mellem samfundskrav og borgerens autonomi forhandles, og hvor socialarbejderen skal skabe muligheder for *alles* deltagelse (ibid.).

### ***Medarbejder/socialarbejder/frontmedarbejder***

Jeg bruger gennemgående betegnelsen *medarbejder* om de ansatte, da det netop er i kraft af deres status som medarbejdere på herberget, at deres arbejde og interaktioner med beboerne undersøges. Desuden er det den betegnelse, som medarbejderne selv og beboerne benytter. For variation benyttes også socialarbejder og frontlinjemedarbejder. Sidstnævnte betegnelse trækker på Michael Lipskys (1980) forfatterskab og refererer til medarbejdernes position i frontlinjen af det sociale arbejdes felt. Det understreger desuden, at medarbejderne befinder sig i et grundlæggende krydspres mellem generelle procedurer, regler og lovgivning på én side og de individuelle sager og den enkelte borger på den anden (Lipsky, 1980:4).

### ***Beboer/borger/bruger/klient***

Ligesom med medarbejderne, benytter jeg primært betegnelsen *beboer* om de mennesker, der bor på herberget. Der eksisterer en større diskussion om ”borger-bruger-klient”-roller og positioner i det sociale arbejde, som ikke vil blive udfoldet i sin helhed her. Jeg benytter gennemgående betegnelsen borger, når jeg refererer til udsatte borger i samfundet generelt, og beboer, når jeg refererer til de specifikke beboere på herberget – medmindre jeg refererer til andres benyttelse af begreberne. Borger-begrebet får kritik for at underkende den asymmetri, der er mellem ”brugere af sociale ydelser” og udbydere af disse (Andersen & Brok, 2021:34). Jeg anerkender denne asymmetri, men mener samtidig ikke, at bruger-betegnelsen tilstrækkeligt indkapsler den position, som beboerne har i de forskellige inddragelsessituationer på herberget eller som det tilstræbes, at de får i samfundet.

## **State of the art: Inddragelse**

Inddragelse er et diffust begreb, der optræder i mange og vidt forskellige sammenhænge med forskellige betydninger, underliggende ideologier, teoretiske antagelser og metoder. Desuden dækker det i praksis over projekter og processer på vidt forskellige niveauer og med vidt

forskellige aktører (Krogstrup & Tjalve, 2007:54). Derfor er det også nødvendigt i denne opgave at udfolde inddragelsesbegrebet og beskrive den forståelse, der danner grundlag for analyserne. I de efterfølgende afsnit udfolder jeg en række teoretiske perspektiver og begreber til at forstå inddragelse. Heri ligger endvidere en række afgrænsninger af specialets fokus, samt en placering af specialet i det bredere forskningsfelt.

### ***Inddragelse som løbende praksisform***

Indledningsvist foretages en række overordnede afgrænsninger af feltet ved hjælp af en række begrebslige inddelinger præsenteret af Hanne Katrine Krogstrup mfl. (2007). Denne opgave fokuserer på *hjælpeapparatet*, der er ansvarlig for implementeringen af inddragelsen på det decentrale niveau. Her foretages en afgrænsning fra det politisk centrale niveau, forstået som den lovgivende myndighed. Hjælpeapparatet består af tre delsystemer eller niveauer; et politisk niveau, et bureaukratisk niveau og et professionelt niveau – eller frontlinjeniveau (Krogstrup & Tjalve, 2007:56-57). Det mest relevante niveau for denne opgave er det professionelle niveau, der befolkes af frontlinjemedarbejderne med kontakt til borgere i såkaldte dag-til-dag rutiner (ibid.:59). Det professionelle niveau er underlagt logikker fra det politiske og bureaukratiske niveau, og frontmedarbejderne skal i spændingsfeltet mellem disse logikker og borgerens behov forvalte velfærdspolitikker i praksis. Det foregår netop gennem de daglige interaktioner mellem borger og frontmedarbejder, der ligeledes udgør denne opgaves primære analyseobjekt.

I den forbindelse skelner Krogstrup mellem *inddragelse som projekt* og *inddragelse som en løbende og integreret del af den daglige praksis*. Den første form er adskilt fra det daglige arbejde og kan for eksempel være brugerundersøgelser eller diverse forsøgs- og udviklingsprojekter. Inddragelse som del af praksis omfatter derimod den inddragelse, der finder sted i dialogen og det daglige samspil mellem borger og frontmedarbejder (Krogstrup & Tjalve, 2007:60). I praksis vil der eksistere et hav af blandingsformer, men i denne opgave er det en god skelnen at operere med. Specialets analyseobjekt er afgrænset til den løbende og dialogiske inddragelsesform, om end den netop er svær at afgrænse og kategorisere. Denne inddragelsesform handler om, hvilke spørgsmål borgerne inddrages i, herunder om der skabes et rum, hvor de grundlæggende kan yde indflydelse på den ydelse eller service, de modtager. Det handler om, hvorvidt borgerens egne opfattelser af problemer og løsninger inddrages, herunder om et problem reelt eksisterer, hvordan det defineres, om der skal handles på det og i så fald, hvad der skal gøres, og hvornår en indsats skal afsluttes. Med andre ord handler

inddragelse her om det, som Rønning og Solheim (1998) kalder *borgerens ejendomsret over egne problemer* (ibid.:61). Krogstrup mfl. Understreger i den forbindelse, at i jo højere grad borgeren bestemmer på disse punkter; *desto mere er der tale om egentlig brugerstyring og selvbestemmelse frem for brugerinddragelse, medbestemmelse eller (i yderste konsekvens) om egentligt formynderi eller kontrol* (Krogstrup & Tjavle, 2007:62).

### ***Differentieret inddragelse***

At tale om grader af inddragelse er en udbredt forståelsesramme, der ordner inddragelsen i et hierarki af deltagelsesmuligheder. Dette er blandt andet teoretisk fremstillet af Arnsteins *deltagelsesstige* (1969), der rangerer inddragelse på et kontinuum, der spænder fra inddragelse som manipulation, ikke-deltagelse og pålagt inddragelse til det øverste niveau, hvor borgeren har selvbestemmelse og styrer (Andersen & Brok, 2021:81). Inddragelse har i denne fremstilling en normativ og positiv værdiladning og følger en særlig logik, der grundlæggende handler om at mægtiggøre og øge borgerens demokratiske potentiale. Som beskrevet i specialets indledning, er det svært at pege på en form for inddragelse som mest givtig, når man arbejder med udsatte borgere. Der er i stedet behov for at arbejde med differentierede deltagelses- og inddragelsesformer, hvor den korrekte inddragelsesform kobles med en hensyntagen til den enkeltes udsathed (Müller, 2019:52). Andersen, Brandt og Uggerhøj (2017) har med udgangspunkt i Arnstein udviklet en model, der tager højde for, at inddragelse i det sociale arbejde er følsomt overfor kommunikationsformer, menneskesyn og opfattelse af positioner. Modellen består af seks niveauer og i takt med, at man bevæger sig længere op i modellens niveauer, opnår borgeren en mere aktiv rolle og indtager til sidst en position som selvbestemmende aktør (Andersen & Brok, 2021:85).

6. Ejerskab til egen sag og interventioner	Selvbestemmelse og aktør
5. Delegeret magt	Medbestemmelse og delvis aktør og medspiller
4. Deltagelse i dagsorden, delvist partnerskab	Medindflydelse og medspiller
3. Informeres og høres	Medindflydelse og informant
2. Informeres og/eller pålagt inddragelse	Informant
1. Ikke inddragelse/manipulation	Passiv rolle

(Andersen, Brandt og Uggerhøj, 2017:12)

Inddragelsen er således fortsat placeret på et kontinuum, men deres pointe er, at inddragelse i det sociale arbejde med udsatte vil finde sted på alle niveauer. Det handler derfor om at

forholde sig til og udfordre, hvilke niveauer og positioner parterne deltager i. Inddragelse skal således forstås både ud fra niveauet, processen og de former for differentierede positioneringer, der indtages i samarbejdet mellem borger og frontmedarbejder (Andersen & Brok, 2021:86).

### ***Inddragelsens logikker***

Merete Monrad (2019) har beskrevet dette som *den demokratiske deltagelseslogik*, hvor inddragelse handler om distribution af magt og beslutningskompetence. Det handler om borgerens agens, og at borgerens behov og ønsker får plads og indflydelse i deres sag, også selvom socialarbejderen kan have en anden faglig vurdering af, hvad der er hensigtsmæssigt (Monrad, 2019:548). Deltagelseslogikken flugter dermed med Rønning og Solheims tanker om borgerens ejendomsret og Andersens mfl. model for differentieret inddragelse.

Den demokratiske deltagelseslogik adskiller sig imidlertid fra andre logikker indenfor inddragelse, det Monrad kalder for hhv. *forbrugerdeltagelse*, *samskabelse* og *selvrefleksiv deltagelse* (Monrad, 2019). *Forbrugerdeltagelseslogikken* har klare rødder i NPM og neo-liberale markeds- og forbrugerlogikker. Borgeren anses som en rationel kunde eller forbruger, der skal have en tilfredsstillende ydelse eller service leveret. Det forudsætter, at borgeren er tilstrækkeligt informeret om sine muligheder og kan vælge relativt frit, hvilket skaber incitament hos serviceudbydere til at optimere (ibid.:549). I denne deltagelseslogik arbejder man desuden med, at borgeren/forbrugeren har *exit-mulighed* og kan fravælge services og ydelser, uden at blive sanktioneret, hvilket er interessant i forhold til de ofte asymmetriske relationer i det sociale arbejde med udsatte grupper (ibid.:550).

Den næste deltagelseslogik, Monrad udfolder, er *samskabelse*. Samskabelse er i sig selv et bredt begreb, der dækker over de engelske betegnelser; co-creation/co-production (Agger & Tortzen, 2013:8). I Monrads beskrivelse hviler samskabelse på en ret pragmatisk idé om, at aktiviteter og programmer forbedres, når de er baseret på viden og erfaring fra borgerne selv, når borgerne investerer sig selv og tager ejerskab, samt når de deltager i ”leveringen” af services og ydelser til dem selv og andre. Deltagelsesformen forudsætter et udpræget ressourceperspektiv og en høj grad af samarbejde mellem borgerne og fagprofessionelle. Samarbejdet beror på en delvist frivillig præmis, hvor borgeren påtager sig et større ansvar for at udvikle og levere velfærden. Sanktionering af borgeren bliver derfor kontraproduktivt for den ønskede udvikling, og socialarbejderens rolle ændrer karakter til i højere grad at være faciliterende end udførende (Monrad, 2019:551-552).

Den sidste deltagelseslogik, Monrad præsenterer, er den *selvrefleksive deltagelse*. Her sker inddragelsen gennem en udviklingsorienteret dialog mellem borgeren og den fagprofessionelle, hvor borgeren reflekterer over sig selv, sine betingelser og drømme. Dialogen danner rammen om borgerens selvrefleksion og selvscenesættelse samt borgerens selv-entreprenørskab til at opnå mål for fremtiden. Der er fokus på refleksivitet og fleksibilitet og på at lave individuelt tilrettelagte, mål-orienterede services, der bærer præg af kontraktuelle aftaler. På samme måde som i samskabelseslogikken forudsætter den selvrefleksive logik og praksis en positiv og tillidsfuld relation mellem borger og frontmedarbejder (ibid.:553).

Monrads opdeling af logikker er idealtypiske fremstillinger, der i praksis overlapper og eksisterer i hybridformer. Den selvrefleksive inddragelseslogik trækker for eksempel på elementer fra forbrugerlogikken, særligt i forhold til de personlige planer og det individualiserede ansvar. I forbrugerlogikken er det imidlertid antaget, at borgeren har en stabil individuel præference som fundament for sine valg (ibid.:555). I den selvrefleksive logik er valg udtryk for forhandling og deltagelse i dialogbaseret målsætning. Det trækker dermed tråde til samskabelseslogikken, som beror på en forståelse af individet som en kompetent og vidende partner (ibid. :556). I nærværende speciale tilskriver jeg mig ikke en særlig forståelse eller logik. Snarere skal deltagelseslogikkerne bruges til at diagnosticere og kategorisere den inddragelse, der finder sted i forskellige situationer på herberget.

### ***Inddragelse som kapacitetsopbygning***

Selvom specialet ønsker at belyse, hvilke former og logikker der er på spil i konkrete inddragelsessituationer på herberget, så beror analyserne også på en grundlæggende antagelse i forhold til, hvad inddragelse er. I tråd med Krogstrup og Julie Borup Jensen (2017) finder jeg det relevant at bruge *capacity building* (herfra kapacitetsopbygning) som referenceramme for inddragelse. De arbejder med begrebet samskabelse og bruger i den forbindelse kapacitetsopbygning som en tilgang til etableringen af samskabelsesprocesser og samtidig som et bidrag til at formulere et mål med samskabelsen, nemlig opøvelse af evner (Jensen & Krogstrup, 2017:57). På samme måde mener jeg, at enhver inddragelse bør have rod i et mål om at opøve evner, kompetencer og ressourcer. Hvilke og hvordan vil være en individuel vurdering og tage udgangspunkt i de konkrete situationer og interaktioner. Med koblingen af inddragelse og kapacitetsopbygning forsøger jeg dog at understrege, at inddragelsen skal have et udviklingssigte for den enkelte og/eller for organisationen.

# Kapitel 1: Metodologi

Dette kapitel indeholder overvejelser om specialets videnskabsteoretiske afsæt, de valgte metodiske logikker og tilgange samt de konkrete metoder, der er benyttet til empiriindsamlingen. Derudover præsenteres en række etiske overvejelser; blandt andet om at lave empiriindsamling med udsatte grupper samt min rolle som både forsker og ansat og hvilke konsekvenser, denne dobbeltrolle har haft for undersøgelsen. Endelig diskuteres specialets analysestrategi og kvalitetskriterier for undersøgelsens design og konklusioner.

## Videnskabsteoretiske overvejelser

Specialet har afsæt i interaktionismen, hvorfor der benyttes interaktionistiske metoder og teorier til generering og analyse af det empiriske materiale. Interaktionismen adskiller sig fra naturalismen, som er en idealtypiske tankefigur beskrevet af Margretha Järvinen og Nanna Mik-Meyer, der indeholder fænomenologiske og hermeneutiske retninger (Järvinen & Mik-Meyer, 2010:14). I naturalismen antages det, at kvalitative metoder kan afdække ”ren” viden fra den sociale verden, og at forskeren kan analysere verden ”som den virkelig er” uden egen forforståelse påvirker analysen (ibid.:15). Jeg arbejder derimod ud fra den grundlæggende antagelse, at analyseobjektet – inddragelse – er et flydende, ustabil og flertydigt fænomen, hvis betydning formes gennem interaktioner mellem mennesker i en given praksis; herunder også forskerens interaktion med den undersøgte praksis (ibid.:9).

Interaktionisme har rødder i Chicago-skolen med blandt andet Herbert Blumer, Howard Becker og Erving Goffman. Blumer har defineret tre præmisser for den symbolske interaktionisme: At mennesker forholder sig til ting på basis af den mening, som de har for dem; at den mening er skabt og genskabes gennem menneskelige interaktioner; og at meningen filtreres gennem en individuel fortolkningsproces, hvori de forstærker, transformerer, modsætter sig og organiserer mening i lyset af den kontekst, de befinder sig i, og de handlinger, de udfører (Järvinen, 2017:30). Mennesker reflekterer dermed over den mening, som deres handlinger har, samt den formodede reaktion eller opfattelse, som en modpart vil have af disse handlinger (ibid.:31). Det er ikke ensbetydende med, at individet ikke har nogen agens og blot er en passiv modtager af eksterne stimuli, der reproducerer forudbestemte sociale roller. Dog skal individets handle- og valgmuligheder ses i relation til den sociale del af selvet, der er præget af og har internaliseret samfundets normer, forventninger og værdier (ibid.:32). I lyset af dette er det i den interaktionistiske tilgang



relevant at se på sociale definitionsprocesser, og hvordan samfundet etablerer kategorier som forbindes med specifikke positive og negative menneskelige handlinger og egenskaber.

Der opereres med mange kategorier indenfor det sociale arbejde på udsatteområdet, og i områdets systemer og organisationer. Placeringen i en kategori kan enten sanktionere eller åbne døre for borgerne og således definere og begrænse deres liv. Med en kategorisering følger forskellige forventninger til borgeren; noget som borgeren ofte selv er bevidst om. Selvom disse kategorier og forventninger er konstruerede og under kontinuerlig forhandling i konkrete situationer, må man samtidig acceptere, at de sætter rammerne for menneskers liv samt deres handle- og valgmuligheder. Når man vil forstå, hvordan inddragelsen af udsatte borgere praktiseres og konstrueres, er det derfor væsentligt at se på, hvordan interaktionerne påvirkes af konteksten og af de konstruktioner af udsathed og inddragelse, der eksisterer og produceres i feltet. Derfor har jeg valgt et interaktionistisk ståsted.

Det valgte videnskabsteoretiske standpunkt har en række konsekvenser for metodikken i indsamling og bearbejdning af de empiriske materialer. Der er ikke tale om en "søg-og-afdæk" tilgang til empiriindsamlingen, da der ikke er en iboende betydning eller sandhed, der kan afdækkes uden teoretiske forforståelser. Snarere er al empiri – om det er interviews, observationer eller dokumenter – udtryk for den sociale kontekst, som det produceres og konsumeres i, og den meningsproduktion, der foregår i feltet – herunder forskerens eget bidrag til denne (Järvinen & Mik-Meyer, 2010:15). Forskerens opgave er ikke at afdække "livsverdener" men at undersøge den meningsproduktion, der skaber og skabes af den sociale verden (ibid.:6).

## Metodelogik

Forskellige forståelser indenfor forskningen i socialt arbejde vægter hhv. systemiske og situationelle forståelser i feltet. Det vil sige om det sociale arbejde er bestemt af eksterne systemiske forhold, eller om det skal karakteriseres som handlerum, der har potentiale til at påvirke omgivelserne. Hvordan man sætter fokus på disse aspekter af den sociale virkelighed er lig med anvendelsen af en bestemt metodelogik (Olesen & Monrad, 2018:12). Dette speciale følger hverken en metodologisk individualisme eller kollektivism, da det hverken er de enkelte dele eller helheden, der er udgangspunkt for undersøgelsen. Snarere er det relationerne mellem del og helhed og deres indbyrdes position i forhold til hinanden. Der er dog heller ikke tale om metodologisk relationisme, da specialet ud over helheden, elementerne og relationerne er særligt fokuseret på konkrete problematikker og

konstellationer i en specifik kontekst. Der er dermed tale om en metodologisk situationisme, hvor omdrejningspunktet for analysen er konkrete situationer og interaktioner mellem aktører; her beboere og medarbejdere på herberget. Det bygger på en erkendelse af, at man ikke på forhånd kan afgøre situationernes udfald med henvisning til samfundsmæssige forhold, individers motiver og intentioner eller deres indbyrdes positionering. Man bliver nødt til at interessere sig for, hvordan det udspiller sig i den konkrete kontekst (ibid.:13-14).

Metodologisk situationisme lægger sig derfor fint i tråd med interaktionismen, som den er beskrevet ovenfor. Der er dermed også tale om en forskningsstrategi, der opererer med specifikke baggrundsantagelser, blandt andet ved at anlægge et fokus på interaktioner, sociale identiteter samt den løbende forhandling og konstruktion af disse i konkrete situationer.

## Forskningsmetodiske overvejelser

Med udgangspunkt i ovenstående har jeg tilrettelagt specialets undersøgelse som et kvalitativt casestudie. Nærmere bestemt er undersøgelsen baseret på et kvalitativt feltarbejde, hvor en vekselvirkning mellem observationer og interviews med beboere og medarbejdere på herberget udgør de centrale metoder i empiriindsamlingen. Forskningsprocessen har været indledt med observationer af den daglige praksis, og på den baggrund har jeg udført interviews med fire medarbejdere og fem beboere samt udført yderligere observationsstudier af konkrete situationer, hvor medarbejdere og beboere interagerer og samarbejder. Undervejs har jeg revideret specialets problemformulering og analysestrategi fra indledningsvist at have fokus på, hvordan inddragelse bliver praktiseret i casen generelt, til at have fokus på singlecasestudier af tre konkrete inddragelsessituationer.

### Casestudiet

Casestudiet som design dækker over en måde at udvælge, afgrænse eller beskrive en konkret forskningsgenstand. Man benytter casestudiet, når man interesserer sig for komplekse sammenspil af faktorer i en given kontekst, hvilket er ærindet med dette speciale (Frederiksen, 2018:100). Casestudiet er et praksisnært og empirisk udgangspunkt, der gør det muligt at betragte et problem i dets kontekst. I nærværende speciale er det særligt fordelagtigt, da undersøgelsens grundlæggende antagelse er, at fænomener ikke kan adskilles fra de omgivelser, de finder sted i.

Udvælgelsen af cases er sket i to stadier: Først er herberget valgt som case, dernæst er tre inddragelsessituationer valgt som cases til at strukturere empiriindsamling og analyseafsnit. Herberget er udvalgt som case først og fremmest på baggrund af praktiske hensyn og det store kendskab og adgang, jeg har til casen. Det kendskab har bidraget til, at jeg har kunne anskue interessante og relevante undersøgelsesspørgsmål for nærværende speciale. Som beskrevet i problemfeltet er der på den ene side stort potentiale for ligeværd og samspil i inddragelse, da beboere og medarbejdere har nær og daglig kontakt med hinanden. På den anden side er de underlagt en midlertidighed og et sigte, der sætter inddragelsen i relation til det omkringliggende samfunds normer og systemer. Herberget kan anskues som en repræsentativ case, da der findes andre og lignende institutioner i landet, hvor medarbejdere og beboere interagerer under samme ramme og i henhold til §110 i Serviceloven. Samtidig kan man, hvis man ser på udsatteområdet som felt, argumentere for, at disse træk; nærheden og midlertidigheden, gør casen unik (Frederiksen, 2018:101). Dermed er det det unikke ved herberget på udsatteområdet, som er det interessante at belyse.

Jeg har dernæst valgt at arbejde med inddragelsessituationerne; sagsamarbejdet, arbejdsfællesskabet og aktiviteten. Dels for at skabe en overskuelig struktur og formidling af det empiriske materiale, og dels fordi jeg arbejder ud fra metodologisk situationisme og dermed en overbevisning om, at ingen sociale, kulturelle eller politiske fænomener finder sted i et vakuum. I den forbindelse ser jeg en inddragelsessituation som en kontekst for og ramme om den inddragelse, der finder sted på herberget. Inddragelsessituationerne anvendes komparativt i specialet for at kunne studere ligheder og forskelle samt deres betydning. Derved bliver det muligt at belyse, hvordan inddragelse udfolder sig forskelligt i forskellige situationer (ibid.:102). Endvidere har én case, sagsamarbejdet, vist sig at være en ekstrem case, hvor dilemmaer og potentialer i inddragelsen sættes på spidsen. Derfor er denne case også genstand for en mere dybdegående analyse, og de to andre cases holdes op imod sagsamarbejdet for at belyse, hvordan dilemmaer forhandles på tværs af casene.

## Feltarbejdet

I forlængelse af valget om at udføre et casestudie er feltarbejdet, og herunder brugen af kvalitative metoder, udvalgt som forskningsstilart. Feltarbejdet er kendetegnet ved, at data produceres gennem tilstedeværelse. Derfor er feltarbejdet også relativt tidskrævende, da man skal opnå aktørernes accept af ens tilstedeværelse og opbygge en vis tillid for at få de nødvendige indsigter. Feltarbejde forudsætter samtidig, at der er tilstrækkelig adgang til et

felt eller en case, hvor jeg netop har været i en unik position qua min ansættelse<sup>3</sup>. Feltarbejdet er særligt egnet til at undersøge handlinger, interaktioner, rutiner, praksis og oplevelser (Frederiksen, 2018:93), som netop er fænomener som dette speciale ønsker at belyse. Feltarbejdet kan med fordel indeholde flere metoder til dataindsamling og bearbejdning, herunder forskellige typer af interviews og observationer, som er udvalgt i netop dette speciale.

## Observationsstudiet

Mit formål med observationsstudiet var indledningsvist at indsamle data til at belyse, hvor og hvordan inddragelse praktiseres på herberget. Da jeg tager udgangspunkt i den løbende og dialogiske inddragelsesform, havde jeg et ønske om at gå relativt åbent til feltet og se, hvad der ville vise sig. Samtidig har jeg været nødt til at afgrænse undersøgelsen, og mit kendskab til casen gjorde, at jeg i forvejen havde en række antagelser om, hvor den løbende inddragelse kunne finde sted. Dette blev kvalificeret gennem interviews med en række medarbejdere og beboere (uddybes i efterfølgende afsnit).

Herfra indstillede jeg mine observationer på de tre inddragelsessituationer, som danner grundlag for analyserne i specialet. Konkret har jeg således observeret og deltaget ad flere omgange i arbejdsfællesskabets værksteder og til fodboldaktiviteten. Jeg har ikke haft adgang til at observere direkte i møder mellem beboere og medarbejdere om beboers sag og har derfor i stedet benyttet interviews som redskab til at indsamle viden om dette. Dog har jeg observeret den daglige praksis på herberget ved at opholde mig i herbergets opholdsstue eller på de kontorer, hvor medarbejderne befinder sig, og beboere opsøger dem. Derigennem har jeg fået indblik i forskellige interaktioner og samtaler om beboernes sag og har efterfølgende kunne bruge disse observationer til at lave interviews med beboere eller medarbejdere samt til at tilpasse spørgsmålene om sagssamarbejdet i mine interviewguides.

Normalvis handler observationer også om at blive et kendt ansigt og skabe tillid mellem forsker og informanter. Selvom jeg allerede var et kendt ansigt på herberget, så er relationer og tillid noget, der skal plejes. Jeg oplevede også undervejs i min empiriindsamling, at aftaler om interview eller lignende blev udskudt eller aflyst på grund af beboernes psykiske eller fysiske tilstand eller usikkerhed ved situationen fra beboernes side (Bilag 9:5-6). Valget om

---

<sup>3</sup> Min rolle som både ansat og forsker har imidlertid også rejst nogle dilemmaer. Disse uddybes i afsnittet om etiske overvejelser.

at lave observationer var derfor også en bevidst strategi til at opbygge tillid mellem mig og beboere og ligeledes sikre, at jeg var til rådighed for dem, når de havde lyst til at tale med mig.

### *Udenforstående og passiv eller deltagende og aktiv*

Indenfor observationsstudier er der en væsentlig metodisk deling i forhold til forskerens rolle. Enten kan man forsøge at undgå at præge datamaterialet og dermed indtage en mere passiv rolle. Modsat kan man påtage sig en aktiv rolle som medskaber af data ved for eksempel at stille bestemte spørgsmål, der styrer samtalen. I nærværende speciale har jeg indtaget en aktiv rolle i datagenereringen, da jeg selv er en del af den kontekst og de relationer og situationer, som undersøgelsen omhandler (Monrad, 2018:121). Jeg er dermed deltagende observerende, om end det skal ses mere som et kontinuum over deltagelsesformer snarere end en statisk position. I visse situationer forholder jeg mig mere passivt, da formålet med interaktionen primært hviler på en medarbejder og en beboers dialog og samarbejde. Her kan det vise sig hæmmende for mødets formål, hvis jeg indtager en dominerende rolle. I stedet har jeg i sådanne situationer fulgt op med uformelle eller formelle interviews for at få skabt et rum og en samtale omkring den interaktion, der netop har fundet sted.

### De kvalitative interviews

Jeg har interviewet fem beboere i individuelle interviews og fire medarbejdere hvoraf et interview fandt sted med en enkelt medarbejder, og det andet var et fokusgruppeinterview med tre medarbejdere. Derudover har jeg haft samtaler med medarbejdere og beboere af mere uformel karakter, der er dokumenteret som observationer. På baggrund af valget om at fokusere undersøgelsen på inddragelse som løbende praksis, var det naturligt at udvælge informanter i medarbejdergruppen, der har daglig og nær kontakt med beboerne. Derfor tages der udgangspunkt i informanter i kontaktpersons-rollen, det vil sige dem, der er ansvarlig for at drive beboerens sag frem. Dog er formålet med undersøgelsen indledningsvist at afdække forskellige inddragelsessituationer, hvorfor det har vist sig relevant at inddrage den medarbejder, der er ansvarlig for herbergets arbejdsfællesskab. Beboerinformanterne er således udvalgt på baggrund af deres deltagelse i forskellige situationer, hvor den løbende inddragelse kan siges at forekomme.

Formålet med interviewene var først og fremmest at undersøge, hvor inddragelsen praktiseres. Dernæst var formålet at få et dybere indblik i de forskellige informanters måde at

indgå i inddragelsessituationer, hvordan de forhandler deres sociale identiteter og position og generelt tilskriver mening til de forskellige situationer. Flere interview med beboere har taget afsæt i en eller flere specifikke inddragelsessituationer, de har deltaget i, men har ofte også bevæget sig over i at handle om andre situationer og om dét at føle sig inddraget mere generelt.

### ***Interviewform***

Interview er kommunikative handlinger, der forudsætter bestemte kommunikative, mentale og kognitive evner og kompetencer (Rømer, 2016:72). Beboerinformanterne har i varierende grad disse kompetencer, hvilket til tider har vanskeliggjort interviewsituationen. Det kalder på overvejelser omkring, hvordan man som forsker skaber et godt kommunikationsmiljø, hvor kommunikation og samspil kan opstå og finde sted på alle involverede parter præmisser. Dårlig kommunikation handler dermed ikke om, at en beboer ikke er i stand til at kommunikere, men om at to mennesker ikke er i stand til at kommunikere under de givne rammer (ibid.). Oprindeligt var min tanke, at fokusgruppeinterviewet ville være et gavnligt format i nærværende undersøgelse. Fokusgruppeinterviews er i højere grad end individuelle interviews fordelagtige, når man gerne vil se på og forstå interaktioner, meningsproduktion og -rekonstruktion i konkrete kontekster (Monrad, 2018:125). Det var da også særligt i fokusgruppen med medarbejdere, at betydningen af inddragelse i teori og praksis blev diskuteret, rekonstrueret og produceret af informanterne (bilag 2). I forhold til at lave fokusgruppeinterviews med beboerne, oplevede jeg dog ikke på samme måde, at jeg kunne skabe et godt kommunikationsmiljø, hvis jeg skulle tage højde for og tilpasse situationen til flere og meget forskellige beboere. I praksis viste interviews med denne målgruppe sig at være kaotiske, og det var svært at styre og sikre kvalitet i dataindsamlingen. Derfor valgte jeg at lave individuelle interviews med alle beboerinformanterne og brugte i stedet observationsstudiet – og min aktive og deltagende rolle heri – til at skabe samtaler og refleksion mellem beboere om specifikke situationer og fænomener.

I mine interviews, både med medarbejdere og beboere, har interviewformen haft karakter af en *interaktiv interviewform*, hvor jeg som forsker er medproducent af viden gennem engageret deltagelse. Empirien er således formet af interviewer og interviewperson i fællesskab og præget af den interaktion og situation, som samtalen forekommer i. Den interaktive interviewform er gavnlig både i forhold til at imødekomme eventuelle kommunikations- og koncentrationsvanskeligheder og til at skabe tillid og tryghed i

situationen (Rømer, 2016:73). Jeg bringer mig selv i spil både for aktivt at styre samtalen og være vedholdende i mine spørgsmål og for at give noget af mig selv til det menneske, som jeg sidder overfor. På den måde ønskede jeg at skabe et rum, hvor interviewpersonerne tilsvarende havde lyst til, at give noget af sig selv. I den forbindelse lod jeg det også være op til informanterne, hvor længe de ville tale med mig, og hvor vores interviews skulle finde sted. Med beboerne blev det ofte på deres værelse, hvor de følte sig på hjemmebane. Andre gange blev det i mødelokaler, fordi de ikke ønskede besøg på de værelser, som udgør deres hjem.

### ***Interviewguide og spørgeteknik***

For at guide samtalerne udviklede jeg en semistruktureret interviewguide med det formål at kunne styre samtalen i retning af de temaer, som undersøgelsen handler om (bilag 1). Særligt i beboerinterviewene var det relevant med en guide, da de ofte ville tale om begivenheder eller fænomener, der hørte udover undersøgelsens formål. Den semistrukturerede form gav mulighed for at lade samtalen flyde frit i de retninger, informanterne ønskede, og samtidig sikrer, at jeg fik indsamlet den relevante data. I den forbindelse gjorde jeg mig en række overvejelser omkring at udarbejde interviewguides over samtaler med meget forskellige beboere med forskellige kommunikative og refleksive kompetencer. Jeg forsøgte at stille åbne spørgsmål samt spørgsmål, der centrerede sig om det samme, men fra forskellige indgangsvinkler.

I praksis foretog jeg dog mange sproglige justeringer af mine spørgsmål, ved for eksempel at gøre dem mere konkrete og lukkede, så de blev mere forståelige for den informant, jeg sad overfor. Det blev gjort på baggrund af min praksiserfaring og kendskab til de enkelte informanter, jeg var i samtale med. Derudover stillede jeg flere gange fortolkende spørgsmål med udgangspunkt i beboernes egne udtalelser. Udsagn som “Det jeg hører dig sige er” eller “Så hvis jeg forstår dig rigtig” blev brugt til at bekræfte informanternes udsagn og undgå misforståelser.

Flere af mine interviewspørgsmål omhandlede beboernes – såvel som medarbejdernes – individuelle oplevelser og erfaringer. Undersøgelsens sigte har som tidligere beskrevet ikke været at afdække livsverdener. Dét at spørge ind til den enkeltes oplevelser eller erfaringer har snarere handlet om at opnå et indblik i, hvordan beboerne interagerer med deres omgivelser, og hvordan de bringer deres erfaringer og oplevelser i spil i konkrete situationer (Järvinen, 2017:45).

## Dokumentation af empirisk materiale

Undervejs i observationsstudiet ville det ikke have været hverken praktisk muligt eller fordrende for situationerne, hvis jeg stoppede op og noterede løbende. Derfor har jeg som udgangspunkt dokumenteret observationer ved at lave en dagbog over feltnoter (bilag 9). Ved dagens afslutningen eller efter en specifik situation har jeg ført dagbog over hhv. rammerne for interaktionerne og indholdet i interaktionerne. Alle interviews er optaget med samtykke fra informanterne med det formål, at jeg bedre kunne være til stede og aktiv i samtalen.

### *Transskription*

Jeg har så vidt muligt transskriberet lydfileerne direkte. Dog har jeg indimellem undladt de anerkendende “mh” eller “ja”, der er blevet udtrykt undervejs i en talestrøm fra den anden part. Flere steder har jeg redigeret i mine egne eller beboernes udtalelser med det formål at sikre deres og andres pseudonymitet, og at jeg ikke videreformidler personhenførbare data. Dette er markeret således: (red.). Af samme årsag har jeg indimellem undladt at transskribere større stykker af lydfileerne, hvilket er markeret med [] i bilagene. Markeringen forekommer også, når interviewet er blevet afbrudt af andre beboere, medarbejdere, telefonopkald eller andre lyde som fx musik fra radioen, som har distraheret beboeren og jeg fra samtalen. Jeg har også anvendt []-markeringen til at indikere andre handlinger undervejs i interviewene med relevans; for eksempel [beboeren griner] eller lignende. Pauser er indikeret med tre punktummer, og citater i samtalen er indikeret med ‘ ’ på hver side.

### *Pseudonymisering og informeret samtykke*

En fuld anonymisering af informanter er oftest vanskelig i kvalitativ forskning, da man som forsker har kendskab til sine informanters identitet, hvorfor der i stedet er tale om en pseudonymisering (Carlsen, 2018:263). På grund af min ansættelse på herberget er en fuldkommen pseudonymisering af lokationen heller ikke mulig, hvorfor jeg løbende har overvejet at fortrolighedsstemple specialet. Det har dog ligeledes været en overvejelse for mig selv og kollegaer på herberget, at der foreligger meget lidt forskning om inddragelse på udsatteområdet, og at jeg ved at fortrolighedsstemple specialet bidrager til, at feltet fortsat er underrepræsenteret i forskningen. Derfor har jeg ikke fortrolighedsstemplet specialet.

Derimod er alle informanter pseudonymiseret. Nedenfor ses deres pseudonymer, samt hvordan de fremgår i bilagslisten:



<b>Medarbejdere:</b>	<b>Bilagsnr.</b>	<b>Beboere:</b>	<b>Bilagsnr.</b>
Anne	Bilag 2	Mette	Bilag 4
Kirsten	Bilag 2	Michael	Bilag 5
Maria	Bilag 2	Lars	Bilag 6
Søren	Bilag 3	Jens	Bilag 7
Karen	Bilag 9	Henrik	Bilag 8
		Karl	Bilag 9
		Robert	Bilag 9

Forud for både interviews og observationer har jeg sikret mig, at informanterne kendte til og var indforstået med min tilstedeværelse og dokumentation. Inden hvert interview er informanterne endvidere informeret om deres pseudonymisering, samt om hvad deres udtalelser skal bruges til, således at de har været i stand til at give informeret samtykke. Desuden har jeg arbejdet med løbende samtykke (ibid.:267). Særligt fra beboerne, enten undervejs i et interview eller efter samtalen for at sikre mig, at de fortsat var trygge ved situationen.

## Etiske overvejelser

Det sociale arbejde er et udpræget politiseret felt, hvor udsatte, marginaliserede og stigmatiserede grupper ofte er genstand for analysen, hvorfor forskningen i feltet er forbundet med risiko for yderligere stigmatisering (Olesen & Monrad, 2018:10). Jeg har løbende overvejet, hvordan jeg med mit speciale ikke ville bidrage til en yderligere stigmatisering af beboerne på herberget og samtidig ikke tog falske hensyn, der i sig selv kan være stigmatiserende. Særligt da specialet handler om inddragelse, har jeg flere gange spurgt mig selv, om jeg er inddragende i min egen tilgang til feltet og empiriindsamlingen. Herunder om jeg lader beboere og medarbejdere have ”ejendomsret” over deres egne fortællinger og oplevelser, og samtidig er tro mod mit interaktionistiske afsæt. Således har de anvendte teoretiske og videnskabsteoretiske perspektiver fungeret som rettesnor for min egen tilgang og rolle i undersøgelsen. Der er dog helt overvejende ét gennemgående etisk dilemma i arbejdet med specialet, som netop omhandler min rolle på herberget.

## Forskerens rolle

Jeg har haft min gang på herberget siden sommeren 2020; først som praktikant i forbindelse med kandidatstudiet og senere som deltidsansat. Det har sat mig – og mine informanter – i nogle specielle situationer, når jeg både har været på herberget som ansat og som forsker. Det

har blandt andet vist sig i den måde, jeg indtager og bliver pålagt en rolle af de forskellige informanter og aktører i feltet.

### ***At blive pålagt et "os" eller "dem"***

Jeg er en del af personalegruppen, og når medarbejderne taler om deres praksis, taler de mig med ind i den, hvorved der forekommer et "os". På samme måde er beboerne bevidste om, at jeg arbejder på herberget, og derfor taler de også om mig som en del af "dem" fra personalegruppen. Samtidig oplever jeg, at beboerne taler om mig som noget andet end resten af personalegruppen, hvilket kan skyldes, at jeg ikke er kontaktperson for nogle af beboerne. Jeg har gode relationer til alle beboerne, der optræder som informanter, blandt andet på baggrund af min ansættelse. Det gav anledning til, at de talte meget ærligt om dilemmaer og udfordringer i inddragelsen på herberget og deres relationer til andre medarbejdere og beboere.

Der opstod dog situationer undervejs i empiriindsamlingen, hvor min dobbeltrolle blev svær at håndtere både for mig og for beboerne. I interviewsituationer kunne beboerne pludselig udtrykke et vist ubehag ved at svare på spørgsmål om for eksempel deres kontaktperson. For det meste vurderede jeg, at det var hensigtsmæssigt at dreje interviewet i andre retninger, hvor jeg selv og beboerne ikke på samme måde ville opleve denne dobbelthed i samtalen.

### ***Nærhed og distance***

Jeg har haft mange overvejelser om, hvorvidt det var hensigtsmæssigt at forske i sit eget felt, men også om de muligheder, det giver. Jeg har en indgang, et kendskab, en adgang og en relation til aktørerne i feltet, som på mange måder er givtig for vidensproduktionen i specialet. Jeg er samtidig en del af den praksis, jeg undersøger, hvilket kan sætte spørgsmålstejn ved min objektivitet og evne til at reflektere kritisk. I forhold til objektivitet er jeg af den overbevisning, at jeg som forsker – uanset forudgående kendskab til feltet – vil påvirke den videns- og meningsproduktion, der finder sted. Det er ikke muligt at møde et felt uden forforståelser, og det er heller ikke et mål i sig selv. Mening er noget, der skabes, forhandles og rekonstrueres i interaktioner, og jeg er som forsker og som ansat en del af den meningsproduktion. Min placering i og kendskab til denne case har gjort det muligt for mig, at bruge mig selv aktivt i udviklingen af fænomeners betydning gennem dialog og samhandlen med beboere og medarbejdere. Samtidig har jeg oplevet, at det indimellem har været udfordrende at forholde mig kritisk til min empiri, da det i bund og grund har føltes som en kritik af nogle mennesker, jeg kender og respekterer. Jeg har hertil søgt inspiration i

forskellige kritiske teoretiske perspektiver på blandt andet magt og styringsformer i det sociale arbejde, samt aktivt brugt sparring fra vejleder og responsvejleder gennem specialeforløbet. Dermed har jeg arbejdet med at hæve abstraktionsniveauet fra de specifikke individer i undersøgelsen til i stedet at fokusere på, hvordan den viden og kritik, jeg generer med specialet, kan bidrage til udviklingen af viden og praksis, der i sidste ende gavner mine informanter. Dermed har mit praksiskendskab hovedsageligt bidraget positivt i tilrettelæggelsen af empiriindsamling og analysestrategi.

## Analysestrategi

En interaktionistisk analysestrategi skal have en vis tolerance overfor det uventede. Man må derfor forsøge at undgå at reducere og tilpasse empirien til teorien, men i stedet have åben tilgang, som giver plads til overraskelser og nye erkendelser. Det betyder imidlertid ikke, at feltet skal tilgås ateoretisk. I interaktionismen er det umuligt at forestille sig, at ens forforståelser ikke er påvirket af teori, ligesom empirisk materiale altid er påvirket af det forskningsprojekt, der har frembragt det (Järvinen & Mik-Meyer, 2010:41).

I første del af undersøgelsen går jeg eksplorativt og åbent til feltet for at belyse, hvordan inddragelsen praktiseres på herberget, og sammenholde, hvordan de forskellige aktører tilskriver og forhandler mening i inddragelsen i konkrete situationer. Dermed kan man argumentere for, at jeg har en induktiv analysetilgang, hvor resultater og slutninger oparbejdes gennem empirien (Olesen, 2018:150). Jeg mener dog, i tråd med mit interaktionistiske afsæt, at min undersøgelse beror på teoretiske antagelser om inddragelse, udsathed og ikke mindst måder, hvorpå dette kan forstås og belyses. Selvom specialet er tilrettelagt som et induktivt studie, er der tale om en adaptiv slutningsform. Særligt i specialets andet analysekapitel og diskussion er fremdrift og sammenhæng skabt på baggrund af de empiriske slutninger, der er lavet i første analysekapitel, samt de teoretiske perspektiver, der former hele undersøgelsen. Der er tale om en kreativ proces, hvor der veksles mellem empiri- og teoristyring i undersøgelsen, også kaldet abduktion (Rømer, 2016:60). Denne tilgang skal give de bedst mulige forklaringer på opgavens problemformulering i den konkrete (og komplekse) praksis på udsatteområdet.

## Kodning

I tråd med ovenstående er det empiriske materiale indledningsvist blevet kodet ud fra de tre inddragelsessituationer. Derigennem har jeg forsøgt at belyse, hvad der er kendetegnende for

inddragelsen i de respektive situationer og samtidig, hvad der går på tværs. Herigennem blev synliggjort nogle dilemmaer og potentialer i inddragelsen, som i sammenhæng med teoretiske perspektiver på inddragelse åbnede for nye erkendelser og en anden kodningsproces. Der var også her, at det blev synligt, at sagssamarbejdet udgør en ekstrem case i forhold til de andre inddragelsessituationer, hvor dilemmaerne sættes på spidsen. Derfor gik anden del af kodningsprocessen i dybden med denne case, og holdt de dilemmaer, der opstår her, op imod de andre cases.

## Analysedesign

På den baggrund af kodningsprocessen er specialets analyser struktureret som følger: Kapitel 2 skal besvare specialets første arbejdsspørgsmål: Hvordan praktiseres inddragelse på herberget? Inddragelsen kategoriseret i tre konkrete inddragelsessituationer: Sagssamarbejdet, arbejdsfællesskabet og aktiviteten. Disse inddragelsessituationer er undersøgt selvstændigt som cases, og de bliver indledningsvist beskrevet kort ud fra en deskriptiv analyse med særlig fokus på, hvad der er genstand for inddragelsen og samarbejdet i hver inddragelsessituation. Derfra analyseres det på tværs af cases, hvilke former for inddragelse der er tale om, og hvilke sammenfald og ligheder der er mellem inddragelsen i de forskellige situationer.

Specialet har ikke et decideret teoriafsnit, hvor de anvendte teorier beskrives samlet. Der arbejdes i stedet med at præsentere teori i de afsnit, hvor de har analytisk relevans. Min indgang til undersøgelse er dog formet af teorier om deltagelse og inddragelse, som er præsenteret i specialet indledning. Disse afsnit udgør derfor også den forståelses- og begrebsramme, som appliceres på empirien undervejs i undersøgelse for at diagnosticere og kategorisere inddragelsen. De bidrager desuden til at belyse de dilemmaer, der opstår i eller på tværs af inddragelsessituationerne.

Kapitel 3 tager fat i disse dilemmaer og udfolder dem i relation til sagssamarbejdet. Sagssamarbejdet er valgt som en illustrativ case, da der ønskes en dybdegående analyse af de dilemmaer og forhandlinger, der påvirker og påvirkes af inddragelsen på herberget. Det argumenteres indledningsvist for, at der er et overordnet dilemma i inddragelsen i sagen, der kort sagt handler om en balance mellem den enkeltes ejendomsret over eget liv og det normaliseringssigte, der er iboende herberget som institution. Dette dilemma åbner for andre centrale dilemmaer og forhandlingsstrategier i sagssamarbejdet. Til at belyse disse anvender jeg teoretiske perspektiver omhandlede udsathed og interaktions- og magtformer undervejs i analysen, når de empiriske og analytiske pointer skal udfoldes. Jeg benytter blandt andet

teorier om stigma og outsider-identitet af Howard Becker og Erving Goffman samt magtteorier af Foucault. Teoriene er valgt med udgangspunkt i, at de harmonerer med eller tager afsæt i den interaktionistiske-konstruktivistiske tradition og dermed har et analytisk blik for, hvordan situationer, relationer og interaktioner påvirker og påvirkes af fænomener som borgerinddragelse.

Forud for specialets konklusion diskuteres det, hvordan dilemmaerne i sagsamarbejdet forhandles, transformeres, understreges eller udviskes på tværs af inddragelsessituationerne. Således følger specialets analyse en timeglasform, hvor jeg starter analysen bredt og på tværs af situationer, derefter zoomer ind på en enkelt for igen at slutte bredt og sammenholde inddragelses-situationerne i relation til forhandling af specifikke dilemmaer.

## Kvalitetskriterier

Inden selve analysen reflekteres der over opgavens kvalitetskriterier. Ifølge Merete Monrad og Søren Olesen er der overordnet fire aspekter af videnskabelig kvalitet: Sandhedsværdi, overensstemmelse, neutralitet og anvendelsesområde (Monrad & Olesen, 2018:299).

*Sandhedsværdi* handler om validitet eller gyldighed, det vil sige, hvorvidt der er opnået relevant og gyldig viden om den undersøgte problematik. Når validiteten skal vurderes, må man derfor se på sammenhængen mellem problemformulering, datatilskrivning og teoretisk grundlag (ibid.:300-301). I nærværende speciale har jeg anvendt metoder og teorier, der harmonerer med mit interaktionistiske ståsted og ligeledes formuleret en problemformulering i overensstemmelse med dette perspektiv, hvilket har fungeret som rettesnor for alle valg, jeg har truffet.

*Overensstemmelse* handler derimod om nøjagtigheden i undersøgelsen. Konkret undersøges forskningen for ”tilfældige fejl” der for eksempel kan handle om, at der er stillet upræcise spørgsmål, som informanterne har forstået og svaret forskelligt på, eller om at interviewsituationerne har varieret i form, funktion og kontekst (ibid.:302). Som det er beskrevet i dette kapitel, har interviewsituationerne varieret og som oftest som en helt bevidst strategi for at skabe gode kommunikationsmiljøer. Samtidig er formålet ikke, at informanternes svar skal sammenlignes. Al mening formes i interaktioner og situationer, men det betyder ikke, at datamaterialet bliver upålideligt. Det er netop gennem interaktioner, at fænomener får betydning – også i min interaktion med feltet og dets aktører.

*Neutralitet* handler netop om forskerens positionering, relationer og interesser i feltet. Det beskrives ofte med begreberne *objektivitet* og *bekræftbarhed*. Objektivitet handler i bund og grund om at mindske forskerens personlige påvirkning af undersøgelsen, men hertil må jeg igen referere til mit interaktionistiske ståsted. Bekræftbarhed baserer sig derimod netop på, at forskeren med-producerer data og derfor ikke kan undgå at påvirke undersøgelsen. Her taler man derfor i stedet om refleksivitet og dialog med andre aktører i feltet om forståelsen og fortolkningen af datamaterialet (ibid.:303). Gennem dette metodekapitel har jeg forsøgt at reflektere over min egen påvirkning af feltet – og særligt i relation til min dobbelte rolle i feltet, der har kaldt på en række etiske overvejelser. Jeg har desuden haft overvejelser om at validere mine analyser ved at præsentere resultaterne for borgerne og medarbejderne. Dette har ikke været gjort forud for aflevering, da det ville få den konsekvens, at min empiriindsamling ville fortsætte gennem flere samtaler og efterrefleksioner. Feltarbejde er i forvejen en tidskrævende forskningsstilart, og det har været nødvendigt at afgrænse min empiriske undersøgelse. Min relation til informanterne har dog netop gjort, at jeg har været meget bevidst om, hvordan jeg præsenterer dem og deres udtalelser.

Slutteligt handler *anvendelsesområde* om, hvem og hvad man kan drage konklusioner om, og om ens resultaters anvendelighed i forhold til andre personer i andre kontekster. Der er med andre ord tale om konklusionernes generaliserbarhed og overførbarehed (ibid.).

Udgangspunktet for specialet er, at mening produceres i interaktioner, der er relationelt, situationelt og kontekstuel betinget, hvorfor man ikke nødvendigvis vil kunne overføre opgavens resultater til en anden social kontekst. Dog vil analysedesignet og –strategierne, baseret på interaktionistiske teorier og metoder, potentielt kunne overføres til og benyttes på en anden kontekst, hvor forskningens sigte er sammenligneligt.

## Kapitel 2: Praktisering af inddragelse på herberget

I specialets første analysekapitel undersøges det gennem en deskriptiv og eksplorativ analyse, hvordan inddragelse praktiseres på herberget. Undervejs sammenholder jeg medarbejdernes og beboernes udtalelser og syn på inddragelsen, men det vil overvejende være medarbejderne, der er med til at definere, hvordan inddragelsen praktiseres i nærværende analyse. Det skyldes, at inddragelsen langt hen ad vejen er medarbejder-initieret. Det er en del af deres arbejde at skabe rum for inddragelsen, og det er således deres tilgange til netop dette, der udgør et interessant analyseobjekt. Det betyder ikke, at beboerne er passive objekter, der bliver inddraget. Som det vil vise sig gennem analysen, inddrager beboerne sig selv eller andre eller påvirker på anden vis inddragelsessituationerne.

### Inddragelsessituationer

I forsøget på at forstå, hvordan inddragelse praktiseres på herberget, støder jeg på erkendelsen af, at inddragelsen ser ud og opleves forskelligt i forskellige kontekster og situationer, hvor forskellige idealer for inddragelsen er på spil. I et fokusgruppeinterview med tre medarbejdere, finder følgende samtale sted om, hvad inddragelse betyder for dem. Anne og Kirsten, der begge er ansat som kontaktpersoner, taler om, at inddragelse for dem handler om, at beboerne har ejerskab og selvbestemmelse, gerne i alle faser af samarbejdet. Maria er ansvarlig for arbejdsfællesskabet i huset og reflekterer over, hvordan det ser anderledes ud i hendes stol:

*Maria: Der ved jeg ikke, om min funktion er så meget anderledes måske, men der tror jeg nogle gange også bare, at inddragelse for mig betyder, at de er indbudt og inviteret og føler sig velkomne i det. Øh, og ikke nødvendigvis skal sætte dagsordenen eller have nogen indflydelse på den (...) jeg vil selvfølgelig også rigtig gerne derhen, hvor man kan det, som I snakker om. Men det er bare ikke altid en mulighed.*

*Kirsten: Men jeg siger heller ikke, at det er det, vi gør, hvis jeg skal være helt ærlig.*

*Maria: Nej nej, men drømmen er...*

*Kirsten: Ja, drømmen er...*

*Maria: Men der er jeg bare ikke sikker på, at man nødvendigvis behøver være, at de har medbestemmelse eller føler, at de har noget at skulle have sagt (...) Nogle gange*

*er det også bare, at de får et tilbud om noget, som de så kan vælge fra eller til (Bilag 2:2).*

Dels taler medarbejderne her om, at der er forskel på idealet for inddragelse, og hvordan det ser ud i deres konkrete praksis. Derudover taler de om, at inddragelsen finder sted i forskellige inddragelsessituationer. De peger selv på en række situationer, og de skelner blandt andet mellem det individuelle sagssamarbejde og de mere fællesskabsbaserede inddragelsessituationer. På baggrund af denne og andre samtaler med personalet og beboerne på herberget samt egne observationer af praksis peges der i dette speciale på tre forskellige inddragelsessituationer. Disse situationer er ikke udtømmende for den inddragelse, der finder sted på herberget. De er dog valgt, da de dels befinder sig på mikroniveau, forstået som niveauet for samhandlen mellem aktører på herberget, og fordi de repræsenterer centrale kontekster, hvori der er forskellige tilgange til og forståelser af inddragelse.

I det følgende beskrives de tre inddragelsessituationer med fokus på, hvad der er genstand for inddragelsen i hver situation. Derefter analyseres de tre cases samlet, og det undersøges, hvilke former for inddragelse der finder sted i og på tværs af de forskellige situationer. De sammenholdes for at finde ligheder og forskelle, og samtidig åbnes der op for en række dilemmaer, der forekommer i inddragelsen i en eller flere af de undersøgte cases.

### Sagssamarbejdet

Den første og omfattende inddragelsessituation, der peges på, er samarbejdet om beboerens sag. Denne er i høj grad rammesat af et sigte, der handler om, at beboerne skal godt videre fra herberget, der formelt set kun tilbyder et midlertidigt ophold jf. Serviceloven (Serviceloven, 2019, §110). Sagssamarbejdet er derfor også den inddragelsessituation, hvor omverdenen har størst indflydelse på, hvordan inddragelsen finder sted og udmønter sig. For som medarbejderen Søren fortæller:

*(...) der er jo alle de her bokse, som... når de bor under vores tag gerne skulle passe ind i, når de skal videre (...) Med bolig for eksempel, så er det jo nogle kasser, som kommunen har lavet. Enten skal du bo i skæv bolig, eller også skal du bo et sted, hvor du kan få noget hjælp. (Bilag 3:11).*

Medarbejderne taler overordnet om, at beboerne skal hjælpes til at få overblik over deres situation og muligheder, og derfra skal indgå i et samarbejde, hvor de sætter konkrete mål for



deres ophold og liv. I den sammenhæng fremhæver medarbejderne arbejdet med at lave en udredning eller opholdsplan<sup>4</sup> for beboerne som et væsentligt element i sagssamarbejdet. Udredningen og opholdsplanen tager afsæt i et skema, der er inddelt i en række kategorier og temaer, der spænder over hygiejne, misbrug, netværk, økonomi og meget mere (bilag 3:2). Medarbejderne forsøger at bruge planerne som et holistisk redskab og undgå et snævert blik på ét aspekt af beboerens liv. Planerne laves i samarbejde med beboeren, og der foregår en forhandling af beboerens problemer og løsninger, når man vurderer, hvad man skal arbejde med, hvornår og hvordan. Helt generelt taler medarbejderne om, at de er lykkedes med at inddrage beboeren godt i sagssamarbejdet, hvis deres plan tager udgangspunkt i beboernes egne beskrivelser af dem selv, deres problemer og drømme (bilag 2:7, bilag 3:1).

Udover arbejdet med at få beboerne godt videre fra herberget, fremhæver personalet også selve opholdet som en del af forhandlingen i denne inddragelsessituation. Det handler om at skabe mening i livet og hverdagen her og nu på herberget for den enkelte. Til det mener Kirsten, at opholdsplanen kan være et relevant redskab. Opholdsplanen skal revideres hver tredje måned sammen med beboeren. For de beboere, der har boet på herberget længe, kan det være demotiverende at gennemgå planen, hvis det primære formål er at tale om, hvordan de kommer godt videre. Kirsten uddyber:

*(...) altså nu har jeg en beboer, der har boet her i fem år. Hvad er der lige sket dér, ikke? (...) Når jeg kigger tilbage i Opholdsplanen. Det bliver jo nærmest bare kopieret. Og det gør bare, at han kan blive ked af det, ikke? Hver gang vi kigger på den; 'okay ja, der er så ikke sket noget. Jeg er stadig ikke boligindstillet, for kommunen vil ikke, eller sådan noget' (...) Og så kan man prøve igen med aktiviteter og se på; 'okay med opholdet her, hvad kan blive meningsfuldt, ikke? (...) Selvom det er så svært for dig lige nu, hvad kan gøre det lettere'? (Bilag 2:13).*

For nogle beboere er planen for, hvordan de kommer godt videre, mere eller mindre fastlagt, men man afventer noget eksternt, hvilket understreger, at denne inddragelsessituation er betinget af et samarbejde med omverdenen. Kirsten mener derfor, at det for disse beboere er mere meningsfuldt at bruge opholdsplanen og møder, hvor den gennemgås, til at snakke om selve opholdet. Hermed tages der udgangspunkt i den enkeltes situation i forståelsen og tilrettelæggelsen af, hvad inddragelsen skal handle om. For Kirsten bliver det ofte et

---

<sup>4</sup> Udredningen laves umiddelbart efter indskrivning af beboerne, mens opholdsplanen er et redskab, der bliver anvendt løbende under beboerens ophold

spørgsmål om, hvordan beboerne kan aktiveres og deltage i de aktiviteter og fællesskaber, der er på herberget; herunder arbejdsfællesskabet.

### Arbejdsfællesskabet

Arbejdsfællesskabet er den anden inddragelsessituation. Denne består dels af nogle faste opgaver i huset, hvor beboerne gør rent, henter brød eller lignende og dermed bidrager til husets drift. Derudover er der tre gange om ugen værksteder, hvor beboerne udfører og samarbejder om forskellige opgaver, for eksempel havearbejde, træarbejde og syarbejde. Beboerne får en løn på 25 kr. i timen før skat, og arbejdsfællesskabet er dermed bygget op omkring en række principper fra det normale arbejdsmarked. Dog er både løn og krav til den enkelte tilpasset konteksten på herberget først og fremmest ved, at deltagelsen i arbejdsfællesskabet er frivillig. Maria fortæller; *De behøver ikke engang møde op. Du kan komme, hvis du har lyst* (bilag 2:6).

Arbejdsdagen er rammesat af Maria, der er den ansvarlige medarbejder for arbejdsfællesskabet, men hun inddrager beboerne i, hvad de skal lave, og hvordan de skal løse den fælles opgave:

*Jeg har næsten altid sådan et halvfærdigt projekt i hovedet, og så går vi i gang, og så finder vi ud af det hen af vejen. Men det fede er jo (...) at de kommer med nogle gode løsninger, som jeg aldrig ville have tænkt på* (bilag 2:19).

Under en arbejdsdag i træværkstedet observerer jeg, at Maria guider og kommer med forslag til, hvordan de kan løse opgaver, men det er en dialog, hvor beboeren også kan bringe sig selv og sine evner i spil. En af opgaverne er at bygge et bord, og cirka halvvejs i arbejdsdagen snakker de om, hvordan det skal stabiliseres. En beboer, Michael, foreslår, at de kommer brædder på siden for at gøre det lidt pænere. Maria tegner en vinkel på et bræt og skal til at save, da Michael kommer med et forslag til en bedre og nemmere måde at gøre det på. Maria giver ham ret, og de gør det på hans måde (Bilag 9:3-4).

Samværet i arbejdsfællesskabet er meget ligeværdigt, og beboerne er medskabere af arbejdsfællesskabets opgaver. Selvom Maria er tovholder, er beboerne aktivt deltagende og sætter sig selv i gang. Denne inddragelsessituation er præget af, at man arbejder *sammen* om en fælles indsats, der direkte gavner huset og indirekte gavner deltagerne, fordi de oplever, at

deres indsats og deltagelse har værdi for huset og dem selv. Beboerne er deltagere i inddragelsessituationen og ikke blot målgruppen for den.

## Aktiviteten

På samme måde som i arbejdsfællesskabet er aktiviteterne på herberget en inddragelsessituation, hvor deltagelsen er frivillig. I aktiviteterne er der om muligt endnu færre forventninger og krav til beboerne, da det ikke på samme måde som arbejdsfællesskabet er en del af husets drift. Et eksempel på en aktivitet er fodbold, der finder sted hver fredag. Der er altid deltagelse fra en håndfuld medarbejdere samt et par frivillige fra en ekstern organisation. Dermed er der skabt en ramme omkring aktiviteten, men aktiviteten er i høj grad både planlagt og udført af beboerne, der skaber deres egen måde at tilgå aktiviteten på. Det handler ikke om at være den bedste eller at følge reglerne til punkt og prikke. Det handler om at være sammen, bevæge sig og have det sjovt. Beboerne er dybt engagerede i aktiviteten og i at skabe et åbent og inkluderende miljø, hvor der er plads til alle, uanset hvor god man er til fodbold. Beboerne siger ofte, at: *alle skal kunne være med, omend ikke andet så som tilskuere* (Bilag 9:4-5). Det er samværet, der er i centrum, og at (...) *man lærer hinanden bedre at kende. Man bliver bedre naboer her i opgangen, og man snakker lidt bedre sammen* (Lars, Bilag 6:7).

Medarbejderne har indimellem forsøgt at præge indholdet af aktiviteten, for eksempel ved at en af beboerne fik et anførerbind i gave af sin kontaktperson. Beboeren ønsker dog ikke at være anfører og tilbyder den derfor til en anden beboer. Beboerne bliver enige om, at anførerbindet kan gå på skift, så det er styret af lyst frem for pligt. Beboernes engagement har også medført, at de har tilsluttet sig en liga, der går på tværs af herberget, og at de har stemt om et navn til holdet (Bilag 9:5). Medarbejderne mente, at det bare skulle være holdet, der stemte, men beboerne mente, at hele herberget skulle have lov, hvilket igen vidner om en inkluderende tilgang. Det er således det sociale samvær, der dominerer denne inddragelsessituation, og at beboerne kan blive og bliver aktive medskabere af aktiviteten.

## Inddragelsesformer og -logikker

Ovenstående viser, at der er tale om forskellige situationelle forankringer af inddragelsen med specifikke formål og tilgange. Der findes mange teorier og typologier til at forstå inddragelse, og i de følgende afsnit tager jeg afsæt i en række af dem. Den teoretiske ramme om analysen udgøres af Monrads deltagelseslogikker (2019), der er præsenteret i specialets

indledning. De bruges til at diskutere og kategorisere inddragelsen i relation til de underliggende logikker, og herunder følger nogle overvejelser om graden af selvbestemmelse og exitmuligheder. Slutteligt sættes inddragelsen i relation til begrebet om kapacitetsopbygning af Krogstrup mfl. (2017) og i den forbindelse udfoldes og diskuteret forskellige empowerment-begreber. Med hjælp fra disse teoretiske bidrag og begreber opnås en nuanceret forståelse af praktisering af inddragelse på herberget. Ligeledes åbnes der løbende op for en række potentielle dilemmaer i inddragelsessituationerne.

### Deltagelseslogikker

En måde at forstå den inddragelse, der finder sted i de forskellige inddragelsessituationer, er gennem Monrads (2019) beskrivelse af deltagelseslogikker. Selvom deltagelseslogikkerne sjældent optræder som idealtyper, er nogle logikker mere fremtrædende i visse inddragelsessituationer på herberget end andre.

Overordnet set kan man pege på *selvrefleksion* som en udpræget deltagelseslogik i sagsamarbejdet. Inddragelse som selvrefleksion sker gennem en udviklingsorienteret dialog mellem borgeren og den fagprofessionelle. Dialogen danner altså rammen om borgerens selvrefleksion, selviscenesættelse og selvskabelse, samt borgerens selv-entreprenørskab i forhold til at opnå mål for fremtiden (Monrad, 2019:553). Denne deltagelsesform knytter derfor særligt an til de individuelle handleplaner, der bruges som styringsredskab i mange velfærdsprocesser, og som både udredningen og opholdsplanen er eksempler på. Det er da også dialog og refleksion, der præger medarbejdernes beskrivelse af deltagelsen og samarbejdet i sagen. Som Søren fortæller, så handler dialogen om at sikre, at man får lavet en helhedsorienteret og ikke mindst individualiseret plan:

*Simpelthen at finde ud af, hvad vil det her menneske, som vi sidder overfor. Hvad har det her menneske af ambitioner, idéer, tanker om eget liv, og så ud fra det lave et eller andet samarbejde (bilag 3:1).*

Det er netop potentialet ved den selvrefleksive deltagelse, at samarbejdet vil tage udgangspunkt i individuelle behov og ønsker, men det forudsætter samtidig at beboerne kan finde ud af at udtrykke disse. Anne fortæller her om, hvordan hun helt konkret bruger spejling som et redskab til at skabe refleksion hos beboere, der kan være mere eller mindre låst fast i nogle negative fortællinger om dem selv og deres sag:

*For det kan være svært at samtale og vedkommende har ikke så meget nyt. Så kan en spejling jo gøre, at han siger; 'nå men der er ikke noget', og så siger du; 'nå, så du oplever slet ikke at der er noget, der har (red., ændret sig)' (...) eller 'ja jeg vil fanme ikke stoppe med stoffer'. 'Nå så, det du siger er, at du ikke vil stoppe med stoffer?'. Så kommer der sådan en... 'Arh det er jo ikke fordi, jeg ikke vil'. Det er jo et forandringsudsagn, ikke? Så kan man sådan ligesom arbejde sig ind der (...), så lægger man bolden over på beboerens banehalvdel, men styrer det med et redskab (Bilag 2:14)*

Annes brug af forandringsudsagn sætter netop gang i den selvpræsentation og selvskabelse, som er kernen i den selvrefleksive inddragelsesform (Monrad, 2019:553). I medarbejdernes beskrivelse af deres tilgange i sagssamarbejdet er det dermed denne deltagelseslogik, der er mest fremtrædende.

Derimod er den mest fremtrædende deltagelseslogik i både arbejdsfællesskabet og aktiviteten *samskabelse*. Ifølge Monrad beror denne logik på en antagelse om, at aktiviteter forbedres, når alle parter investerer viden og erfaring og tager ejerskab i ”leveringen” af services og ydelser til dem selv og andre (Monrad, 2019:551). Ifølge Maria er beboernes investering og ejerskab en forudsætning for, at de lykkes i arbejdsfællesskabet, og hun har masser af eksempler på, at beboernes viden og kompetencer har været uvurderlige:

*Jeg kunne ikke have fundet ud af at sætte det der drivhus op, hvis ikke den her polske mand fra natcaféen havde totalt meget styr på det og hjalp mig i seks timer. Og det giver jo også en kæmpe sådan... værdi. Og et meningsfuldt stykke arbejde (Bilag 2:19).*

Beboerne bliver vigtige partnere i planlægningen og leveringen af herbergets indsatser og services, og medarbejdernes opgave bliver at facilitere beboernes engagement, deltagelse og samarbejde (Monrad, 2019:552). Ifølge Monrad handler *samskabelse* om deltagelse i planlægningen og leveringen af ydelser og services, men ikke nødvendigvis om at træffe beslutninger om disse (ibid.:551). Som Maria fortæller indledningsvist i kapitlet, så er arbejdsfællesskabet ikke nødvendigvis indrettet således, at beboerne har medbestemmelse – i hvert fald ikke på rammerne og strukturerne omkring arbejdsfællesskabet. Snarere tilbyder hun nogle aktiviteter og opgaver, som beboerne kan være med til at planlægge og udføre ved at bringe deres kompetencer og viden i spil. I aktiviteten er der ligeledes skabt en ramme og

struktur omkring samværet og inddragelsen, men her formår beboerne også at inddrage sig selv i beslutninger om rammerne og de initiativer, der skal sættes i gang; for eksempel i forhold til deres deltagelse i fodboldligaen på tværs af herberger. I aktiviteten er beboerne dermed både inddraget i designet, planlægningen og udførelsen af aktiviteten og bevæger sig derfor mellem rollen som *co-initiators*, *co-designers* og *co-implementers* (Agger & Tortzen, 2015:16).

### Selvbestemmelse og niveauer for inddragelse

Undervejs i beskrivelsen af sagssamarbejdet findes der beskrivelser af, at beboerne har mere eller mindre selvbestemmelsesret, eller at det er et ideal, som medarbejderne og beboerne tillægger inddragelsessituationen. Som Søren siger, så er målet; *at det ikke er mine ord, der (...) er dominerende i den her udredning. At det er beboerens mere end mine i princippet* (bilag 3:1).

Den *demokratiske deltagelseslogik* handler grundlæggende om distribution af magt og beslutningskompetence fra de magtfulde systemrepræsentanter til den magtesløse borger ved, at borgeren har *expression of voice* (Monrad, 2019:548). Medarbejdernes vægtning af beboernes egne ord i sagssamarbejdet kan derfor ansues i relation til denne deltagelseslogik og muligheden for at bruge sin stemme; herunder Rønning og Solheims begreb om ejendomsret over egne problemer (Krogstrup og Tjalve, 2007:61). Gennem dialog og forhandlinger kan beboerne opnå retten til at definere og kontrollere, om noget er et problem, og hvad – hvis noget – der skal gøres ved det. Demokratisk deltagelse har to grundlæggende principper for deltagelsen: Ikke-dominans og proportionel inklusion. Ikke-dominans handler netop om selvbestemmelse, mens proportionel inklusion handler om, at personer skal inkluderes i beslutninger, der får en indvirken på deres liv (Monrad, 2019:549). I den optik synes det særligt relevant at gøre sig overvejelser om ikke-dominans og selvbestemmelse i relation til sagssamarbejdet, da beslutninger, der træffes her, kan få stor betydning for beboernes liv og adgang til velfærd. Samtidig fortæller medarbejderne, at det kan være krævende for deres beboere at have overblik over deres situation og muligheder. For dem handler det om, at der kan være forskellige grader af delegeret magt, og at hver sag udgør en individuel og kompleks størrelse. Anne reflekterer her over niveauer for inddragelse:

*For jo mere selvbestemmende, de er, jo mere vil vi jo i vores normalverden sige, at de bliver inddraget. Men det kan jo godt være, at de føler sig sådan inddraget... selvom de ikke er så meget selvbestemmende. Og det er jo os der skal skabe den ramme. (...)*

*Altså vi starter med at gå foran og trække dem lidt i hånden, så begynder vi at gå ved siden af dem og så til allersidst, så går de forrest. Så altså, man udvikler den her inddragelse ikke? (Bilag 2:2-3)*

Annes beskrivelse af inddragelsen som noget, der kan udvikle sig, kan ses i relation til Andersen mfl. (2017), der mener, at inddragelse skal forstås både ud fra niveauet, processen og de forskellige former for differentierede positioneringer i samarbejdet mellem borger og frontmedarbejder (Andersen et. al, 2017: 12). I arbejdet med at inddrage udsatte borgere er der ikke nødvendigvis én tilgang eller form, der er mest givtig. Beboerne er forskellige og har forskellige udgangspunkter, hvorfor de kan have brug for at kunne deltage på forskellige måder eller i afgrænsede tidsrum. Det bliver dermed medarbejdernes opgave at finde det rigtige udgangspunkt i dialog med beboerne og derfra udfordre niveauet og positionerne i samarbejdet og inddragelsen (ibid.:85).

I relation til arbejdsfællesskabet påpeger Maria, at der kan være en værdi i, at man kan indtage en passiv rolle, hvor man er del af en et fællesskab med andre, uden at man nødvendigvis bidrager til det selv: *(...) folk kan gå hen og lave noget et sted, men stadig føle at de bidrager til noget. De er faktisk stadig lidt en del af en gruppe, men... uden de behøver optræde for meget i den gruppe* (bilag 2:8). Det kan ifølge medarbejderne også være relevant for nogle beboere at indtage en informant rolle i sagssamarbejdet, hvor de informeres og høres, men ikke nødvendigvis skal indtage en mere aktiv rolle. I yderste instans behøver beboeren ikke engang være til stede, som Søren uddyber her: *Hvor man så kan sige, at nu har jeg akkumuleret så meget kendskab (...), at jeg kan godt lave meget af det her uden (red., beboerens tilstedeværelse)* (Bilag 3:18). Søren mener, at det i visse situationer kan være nødvendigt at udfylde dele af en opholdsplan eller udredning uden beboeren på grund af dennes udsathed eller generelle kaotiske adfærd. Her kan observationer af beboerne i forskellige situationer bidrage til, at man får opbygget et kendskab til dem, der sætter en i stand til at lave en helhedsorienteret opholdsplan eller udredning.

Selvom medarbejderne langt hen ad vejen deler et ideal om at god inddragelse handler om at bevæge sig opad på en deltagelsesstige, så oplever de samtidig, at de i praksis skal tilpasse inddragelsessituationen til beboerne, og at det derfor også varierer, om der er tale om selvbestemmelse, medbestemmelse eller måske mere en form for medindflydelse, hvor beboeren tilsvarende bevæger sig fra at være selvstændige og selvbestemmende aktører til medskabere, informanter eller i yderste instans mere passive (Andersen et. al., 2017:11). Det

er langt fra en let øvelse at bevæge sig mellem inddragelsesniveauer og vurdere, hvad der er rigtigt for den enkelte. I værste tilfælde kan forsøget på at imødekomme beboernes udsathed medføre, at der er tale om formynderi og kontrol (Krogstrup & Tjalve, 2007:62). Når medarbejderen for eksempel udfylder beboerens plan uden deres tilstedeværelse, kan det lede til en potentiel stigmatisering af beboeren og et brud med beboerens autonomi og ejendomsret over egne problemer. Det kræver en yderligere analyse af magt og selvfølgheder i inddragelsen på herberget, hvilket er omdrejningspunktet for Kapitel 3.

Både Søren og Kirsten understreger, at en plan som minimum skal godkendes af beboeren, og at de har mulighed for at erklære sig uenige eller komme med nye input, når de gennemgår den sammen (Bilag 3:18, bilag 2:9). På den måde mener de, at der er en kontrolmekanisme, der sikrer, at inddragelsen finder sted, da beboerne altid vil blive præsenteret for et valg.

### Frivillighed og exit

For beboere og medarbejdere handler inddragelse og ikke mindst selvbestemmelse således også om, at beboeren har mulighed for at fravælge deltagelse og tilbud, eller at beboeren i forhold til sagssamarbejdet kan udtrykke uenighed, hvorefter planerne bliver lavet om. Fravalget af deltagelse, eller *exit*, er et centralt element i forbrugerdeltagelseslogikken, der udgør en interessant mekanisme i forhold til den asymmetri, der ofte præger relationen mellem borger og hjælpesystemer (Monrad, 2019:550). Dog er det netop i sagssamarbejdet, at fravalget af deltagelse kan få størst konsekvenser for beboerne, da der muligvis ikke kommer andre eller bedre tilbud. Søren fortæller:

*(...) vi har jo masser af eksempler på... Hvor beboeren får lov til at sige nej, og den eneste udvej så er boligselskaber, og så hjælper man med det velvidende, at det kommer til at tage lang tid (bilag 3:9).*

Borgere i særligt komplekse og udsatte situationer vil ikke have et synderligt stort udvalg af services og ydelser at vælge imellem. Uden tilstrækkelig information eller relevante muligheder, kan det frie valg være en belastning og potentielt undertrykkende for den enkelte snarere end frisættende og udtryk for selvbestemmelse (Monrad, 2019:551). I sidste ende er opholdet på herberget midlertidigt, og derfor bliver medarbejderne nødt til at informere beboerne om de konsekvenser, deres fravalg kan have; Særligt hvis de er ved at løbe tør for muligheder, hvilket dermed kan lægge et øget pres på beboerne.



Det får knapt så store konsekvenser at fravælge sin deltagelse i de to andre inddragelsessituationer. I både arbejdsfællesskabet og aktiviteten er deltagelsen frivillig, hvilket er i overensstemmelse med deltagelseslogikken samskabelse. Deltagerne skal i nogen grad indordne sig under formelle rammer, men for at samskabelse kan lykkes, så skal deltagelsen være drevet af beboernes engagement. Manglende indflydelse eller direkte tvang vil være kontraproduktiv indenfor denne logik (Monrad, 2019:552).

Alle beboerne, der indgår som interviewpersoner i dette speciale, har påpeget, at de værdsætter, at de kan påtage sig en passive rolle og vælge slet ikke at møde op i arbejdsfællesskabet eller til en aktivitet, hvis dagsformen ikke er til det. Michael fremhæver frivilligheden som et plus for hans deltagelse i arbejdsfællesskabet og fortæller; (...) *for eksempel når jeg har det ikke så godt, så siger jeg bare, at jeg gider ikke arbejde. Det kan man bare sige. Og så hvis man har lyst, så går man bare ned* (Bilag 5:2). På samme måde fortæller Henrik om, at han kan få lov til at møde i arbejdsfællesskabet, når han er klar, hvilket er nødvendigt, da han ofte føler sig dårlig om morgenen (Bilag 9:2). Selv de beboere, der ikke er med i arbejdsfællesskabet eller aktiviteterne på nuværende tidspunkt, oplever, at de er velkomne og tit bliver inviteret med. Beboeren Mette fortæller, at hun som oftest ikke har lyst til at være med, og at medarbejderne også respekterer det. Skulle hun alligevel få lyst en dag: *jamen så, så har de åbne arme* (bilag 4:6).

Frivilligheden udgør en central forskel mellem inddragelsessituationerne. Der bliver ikke stillet de samme krav til beboernes og medarbejdernes deltagelse i arbejdsfællesskabet og aktiviteten, som der gør, når man samarbejder om beboerens sag. Arbejdsfællesskabet og aktiviteten ville slet ikke fungere, hvis ikke det var på en frivillig præmis, mens sagssamarbejdet aldrig kan blive helt frivilligt, da det er betinget og begrænset af både lovgivning og organisatoriske mål (jf. Det empiriske felt). Der er dog en risiko for, at det udmønter sig i *tokenisme* eller *symbolsk inddragelse*, hvor beboerne bliver informeret og hørt, men ikke har nogen reel indflydelse (Andersen & Brøk, 2021:82). Det afhænger igen af medarbejderne og beboernes forhandlinger i inddragelsessituationerne, og hvordan magt influerer og bliver bragt spil i inddragelsen, særligt i sagssamarbejdet, hvilket vil blive analyseret i Kapitel 3. Inden da sættes inddragelsen i de tre cases i relation til begreber om kapacitetsopbygning og empowerment for at nuancere forståelsen af inddragelse på tværs af de undersøgte inddragelsessituationer.

## Inddragelse som kapacitetsopbygning

I samtalerne med beboere og medarbejdere om de forskellige inddragelsessituationer fremgår det, at deltagelse i sig selv kan anskues som en form for inddragelse. Både i aktiviteterne og i arbejdsfællesskabet bliver det italesat, at man er en del af fællesskabet og dermed den inddragelse, der finder sted her, så snart man er mødt op og uden at have bidraget med noget konkret andet end sin tilstedeværelse. I et kapacitetsopbygnings-perspektiv anses inddragelse som en opøvelse af kompetencer og samtidig en aktivering af eksisterende lokale, menneskelige, sociale og kulturelle ressourcer for derigennem at udvikle nye. Derfor må man i dette perspektiv også have en forståelse for, at alle mennesker har forskellige udgangspunkter, positioner og kompetencer og dermed forskellige muligheder for at deltage i og opbygge netværk og fællesskaber (Jensen & Krogstrup, 2017:59).

Ræsonnementet i kapacitetsopbygnings-perspektivet er, at hvis beboernes kapacitet øges i forhold til at kunne overskue, løse og mestre deres egne problemer, så stiger deres livskvalitet, og deres behov for støtte fra det offentlige og herberget vil mindskes (ibid.:60). Hvordan denne kapacitetsopbygning kommer til udtryk er kontekstuel, og i relation til herberget kan dét at møde op i sig selv anses som en kompetence. For som Jens, der er beboer, siger; *altså du skal ikke regne med, at en misbruger kan holde aftaler* (Bilag 7:10).

Med kapacitetsopbygnings-briller bliver dét at kunne arbejde sammen med andre om for eksempel at udfylde en opholdsplan eller bygge et bord udtryk for både faglige, sociale og personlige kompetencer, og dét at kunne planlægge og udføre en aktivitet for sig selv og andre forudsætter ligeledes kompetencer og mestringssevne. Ifølge medarbejderen Søren har mange af herbergets beboere ikke haft forudsætningerne for at opøve mange af disse kompetencer, hvorfor inddragelse for medarbejderne også handler om at have positive forventninger til hinanden og om at insistere på at se ressourcer og muligheder frem for begrænsninger (bilag 3:3).

### ***Styrkeperspektiv***

Ressourcefokuset harmonerer godt med dét, Jensen og Krogstrup (2017) kalder *styrkeperspektivet* i relation til kapacitetsopbygning. Her er ærindet at mobilisere menneskers ressourcer og positive kvaliteter med det formål at understøtte nye udviklingsmål (Jensen & Krogstrup, 2017:63). Det er i høj grad dét, som medarbejderne mener, at de skal formå for at få sagsamarbejdet til at lykkes. Søren fortæller:

*(...) jeg skal ligesom være den, der siger: 'jo, alle mennesker har noget, de er gode til. Alle mennesker har noget de gerne vil lykkes med. Dybest set. Så lad os prøve at finde ind til de styrker, de forcer, som du ligger inde med. De ting du kan. Lad os fokusere på alle de ting, du kan, i stedet for alt det andet der, som du har fået af vide ikke fungere, eller at du ikke kan. Lad os prøve at gemme det lidt væk' (Bilag 3:3-4).*

Søren mener desuden, at dét, at man kan observere og interagere i andre inddragelsessituationer end sagssamarbejdet, kan bidrage positivt til, at man får øje på og kan mobilisere beboerens ressourcer, hvilket dermed får positiv effekt på sagssamarbejdet:

*For man finder jo nogle skjulte kompetencer, som man måske ikke kunne se, at man havde før. Eller som vi som udenforstående ikke kunne se, at personen havde før. Det kan komme til at skinne igennem i sådan noget som (red., arbejdsfællesskabet). Det kan også være vores (red., fodboldaktivitet), hvor der er nogen, der finder nogle ressourcer dér. Lige pludselig i sig selv. Og vi har jo også en person, der lige pludselig er kommet i praktik i en fodboldklub, ikke? Og det er jo super fantastisk. Og det var ikke sket for ham, hvis vi ikke havde haft (red. fodboldaktiviteten) (Bilag 3:4).*

Søren er her inde på noget, som Anne, Kirsten og Maria også reflekterer over i fokusgruppeinterviewet; nemlig at der kan være en værdi i at interagere med beboerne i forskellige inddragelsessituationer, da både beboere og medarbejdere bringer sig selv og deres kompetencer i spil på forskellige måder i specifikke situationer. Det kan være lettere at få øje på eller fremvise kompetencer, når man interagerer under nogle rammer frem for andre, og på den baggrund kan man sammen afsøge nye muligheder – for eksempel ved at omsætte interessen for fodbold til en praktik i en fodboldklub.

Beboerne oplever også, at de lettere kan bringe deres kompetencer i spil i for eksempel arbejdsfællesskabet. Henrik fortæller, at det er i arbejdsfællesskabet, at han føler, at han har mest indflydelse og er mest sig selv. Han ser sig selv som en arbejder, og der er stolthed forbundet med at arbejde, som han udlever i arbejdsfællesskabet (Bilag 8:4). En anden beboer, Robert, er uddannet blikkenslager og har fået lov til at udføre noget blikkenslagerarbejde på herberget. Robert fortæller, at det gør ham stolt, og at han føler, at han bliver set for de ting, som han kan og er god til. Det giver ham en følelse af meningsfuldhed at kunne bruge de evner, som man har erhvervet sig gennem livet. Han får lov til at være noget andet og mere end bare den hjemløse: Han er blikkenslager (Bilag 9:1).

### ***Empowerment***

Der kan også spores andre tilgange under kapacitetsopbygnings-fanen i inddragelsen og samarbejdet på herberget, nemlig *empowerment-tilgange*. Empowerment er som begreb en multikonstruktion, der dækker over både en metode, et værdigrundlag, en samfundsopfattelse, et mål, middel og strategi. Helt overordnet er der dog en sammenhæng mellem individ, gruppe og (lokal)samfund, og disse niveauer har betydning for måden, problemstillinger forstås og løses (Andersen & Brok, 2021:18-19). I denne tilgang handler det dermed ikke kun om kapacitetsopbygning af den enkeltes kompetencer, men om at lokale fællesskaber opnår kontrol over ressourcer og muligheder for at forstå og påvirke deres sociale omgivelser, således at det samlede lokale kapacitet udvikles. Dermed kan det føre til positiv selvudvikling, selvforståelse og ikke mindst et kritisk blik på sine omgivelser (Jensen & Krogstrup, 2017:64). Hvor sagssamarbejdet i høj grad kommer til at handle om den enkeltes beboeres udvikling og trivsel, så bliver inddragelsen i de andre situationer sat i relation til det fællesskab, som man er en del af, også kaldet gruppeempowerment (Andersen & Brok, 2021:19). Som Anne siger:

*Altså alle mennesker, der indgår i fællesskaber, er der nogle krav og nogle forventninger til. Det jo lige meget, hvem det er, vi kan ikke bare opføre os som vi vil. Øhm, men når man så er i fællesskabet, når man har sagt ja til fællesskabet, så føler man sig jo også forpligtet. Så er der også en inddragelse og en værdighed i det, synes jeg (bilag 2:6)*

Anne fremhæver styrken i det forpligtende fællesskab, hvor man lærer at tilpasse sig og formulere forventningerne til hinanden i fællesskabet. Heri opbygges en række kompetencer og selvtillid, fordi man oplever at blive behandlet værdigt af andre. Således illustreres sammenhængen mellem gruppeempowerment og den psykologisk empowerment, der i højere grad handler om at opbygge selvværd og aktivere handling i den enkelte (Andersen & Brok, 2021:19). Beboeren Lars taler ligeledes om, hvordan dét, at indgå i et fællesskab, giver kompetencer og troen på, at man kan skabe positive forandringer for sig selv og andre:

*Lars: Og så kan man komme hen til et andet sted og sige: 'Hey, der hvor jeg var, der gjorde vi sådan her, og det kørte skide godt. Hvad med her?'*

*Interviewer: Ja. Altså så man kan starte en fodboldaktivitet dér, hvor man kommer hen?*

*Lars: Ja, hvad nu end. Hvad nu end. Det er sådan set ligegyldigt. For det ville jo være okay. Hvis der ikke er noget et andet sted, og man siger, at det skal der sgu være.*

(Bilag 6:8)

Lars taler om, at det, du gør, ofte baserer sig på erfaringer, og hvis man ikke har erfaringer med at deltage eller have indflydelse, så kan det være svært at identificere sig med eller tage imod muligheden, når den opstår. På samme måde mener han dog også, at når man så har erfaringer med at kunne indgå i et fællesskab og at kunne skabe noget sammen, så vil man have den erfaring med sig i rygsækken, så man måske tør: (...) *starte noget eller ændre nogle forhold et andet sted til, hvad man selv mener, er bedre. Og andre forhåbentligt også* (bilag 6:8).

Lars' eksempel understreger, at empowerment ikke er isoleret til det individuelle (psykologiske) eller gruppeniveau, men også har potentiale til at øge indlevelse og deltagelse i lokalsamfundet (Andersen & Brok, 2021:19) Der er således tale om en særlig *samfundskritisk tilgang* til empowerment, hvor empowerment ikke bare skal sikre borgeren valgmuligheder, eller myndiggøre den enkelte, men også fungere som kollektiv bevidstgørelse, der skal forbedre handlemuligheder for individer, grupper og samfund ved at styrke udviklingen af magt til at påvirke strukturer og skabe mulighedsrum, der forandrer positioner (ibid.:23).

Deltagelse i en fodboldkamp, en havedag eller lignende synes måske langt fra den inddragelsesform, der vægter individuel ejendomsret og selvbestemmelse. Hvorfor er det at sparke til en bold en form for inddragelse? Det er det, når man ser det i relation til kapacitetsopbygning og forstår, at alle menneskers udgangspunkter er forskellige: Ved at have en grundlæggende tro på den enkeltes beboeres udviklingspotentiale og på, at samarbejdet mellem beboere og medarbejdere – og mellem beboere og beboere – kan skabe vækstmuligheder hos beboeren og øge troen på egne kompetencer til at være til nytte i samfundet i samspil med andre mennesker (Jensen & Krogstrup, 2018:64). En beboer starter måske "bare" med at deltage i en uformel fodboldkamp, men derigennem oplever hun at være del af et forpligtende fællesskab med mennesker, der ser hendes ressourcer og ønsker at 'empower' hende til at skabe positiv forandring for sig selv og andre. Gennem en psykologisk empowerment opnår hun tillid og lyst til gruppeaktiviteter, der medfører kritisk tænkning og tro på kollektiv handling, hvilket øger potentialet for deltagelse i lokalsamfundet (Andersen & Brok, 2021:19).

## Afrunding

I ovenstående analyse har jeg belyst, hvorledes inddragelse praktiseres i tre inddragelsessituationer på herberget: Sagssamarbejdet, arbejdsfællesskabet og fodboldaktiviteten. En måde at anskue inddragelsen på er gennem Monrads (2019) deltagelseslogikker. Selvom deltagelseslogikkerne er idealtyper, så kan man overvejende kategorisere sagssamarbejdet ud fra den selvrefleksive deltagelseslogik, da beboerne gennem refleksion og dialog med medarbejderne skal opstille mål for deres liv og lægge planer for, hvordan de opnår disse. Arbejdsfællesskabet og aktiviteten beror i højere grad på samskabelseslogikken, hvor parterne indgår i ligeværdige partnerskaber og bidrager med viden og kompetencer til at opnå fælles mål. De er medskabere af, og ikke blot målgruppen for, inddragelsessituationen. I alle inddragelsessituationerne er der differentierede deltagelsesmuligheder og positioner, som beboere og medarbejdere indtager, hvorfor den demokratiske deltagelseslogik kan spores. Ifølge medarbejderne handler det dog ikke nødvendigvis om distribution af magt, men om at alles udgangspunkt er forskellige, hvorfor niveauet og positionerne i inddragelsessituationerne skal forhandles og udfordres løbende. For beboerne er det fordrende for deres deltagelse, at de kan vælge den fra eller tilpasse den til deres udsathed, og det er særligt i situationer præget af samskabelse, at dette er muligt. Den frivillige præmis er knapt så udtalt i sagssamarbejdet, hvor beboerne ikke kan fravælge deres deltagelse i samarbejdet – i hvert fald ikke uden, at det kan medføre eksklusion fra beslutninger, der har stor indflydelse på deres liv.

En grundlæggende tilgang i alle inddragelsessituationer er, at inddragelsen skal opøve kapacitet og mestringssevne for den enkelte eller i fællesskaber. Dermed kan deltagelse i sig selv ses som en form for inddragelse, der kan empower den enkelte til at skabe noget bedre for sig selv og andre. Ved at fokusere analysen af inddragelsen på herberget på konkrete situationer får man øje på, hvordan inddragelsen og den dermed følgende udvikling af kompetencer i én situation kan påvirke andre situationer. Det er ligeledes mit bidrag med nærværende analyse at vise, hvordan de forskellige inddragelsessituationer samlet set repræsenterer differentieret deltagelse, hvor nogle beboere trives og udvikler sig positivt i én situation, mens andre oplever og opnår større trivsel og udvikling i andre situationer. På den måde kan deltagelse i forskellige inddragelsessituationer bidrage positivt til det overordnede sigte med beboernes ophold, som er at komme godt videre og kunne leve sit liv på egne præmisser.

Kapacitetsopbygning og empowerment-tilgange går dermed på tværs af inddragelsessituationerne og de fremtrædende deltagelseslogikker. Medarbejderne mener grundlæggende, at de ser beboerne som kompetente, og taler endda om, at de indimellem ser ressourcer hos den enkelte, som beboeren ikke selv har fået øje på. Samtidig taler medarbejderne om, at det ofte lettere at finde de skjulte kompetencer, når man interagerer i arbejdsfællesskabet eller en aktivitet, end det er i sagssamarbejdet. Det rejser spørgsmålet om, hvilke syn der er på kapacitet indenfor de forskellige deltagelseslogikker, og dermed hvad man får øje på? For hvorfor er det nødvendigt at interagere uden for rammerne af sagssamarbejdet for at finde kompetencer og engagement, der skal få inddragelsen i sagssamarbejdet til at lykkes? Der synes endvidere at være et skisma i medarbejdernes opfattelse af beboerne. På den ene side mener de, at beboerne besidder ressourcer og kompetencer – om end de indimellem er skjulte – og på den anden side mener de, at de skal tilpasse sagssamarbejdet til beboerne, fordi de ikke har ressourcer og kompetencer til at deltage. Der viser sig således nogle dilemmaer og forhandlinger i sagssamarbejdet, som komplicerer deltagelsen og inddragelsen. Dette vil blive udfoldet og analyseret yderligere i Kapitel 3, der udgør en dybdegående analyse af sagssamarbejdet.

## Kapitel 3: Dilemmaer og forhandlinger i inddragelsen i sagssamarbejdet

Som det fremgår af foregående analyse, finder inddragelsen sted i en række inddragelsessituationer, der har nogle underliggende logikker og tilgange. De konkrete tilgange til og mål for inddragelsen er til forhandling i de forskellige situationer, og herudaf vokser en række potentialer og dilemmaer. Flere af disse dilemmaer relaterer sig til sagssamarbejdet og den selvrefleksive deltagelseslogik, hvorfor jeg i dette kapitel foretager en dybdegående analyse af denne inddragelsessituation. Sagssamarbejdet fungerer således som et illustrativt eksempel på de dilemmaer, potentialer og forhandlinger der opstår og finder sted i inddragelsen med udsatte voksne på et herberg. Det udgør samtidig en ekstrem case for inddragelse på herberget, hvor dilemmaerne sættes på spidsen i forhold til de andre inddragelsessituationer. Det skyldes blandt andet at der er nogle særlige retslige rammer (jf. §110 i Serviceloven) og forventninger til samarbejdet og inddragelsen i sagen, som vil blive udfoldet yderligere undervejs.

Indledningsvist præsenterer jeg en række teoretiske perspektiver, der relaterer sig til det dilemmafyldte sociale arbejde mere generelt, og som i sammenhæng med deltagelseslogikkerne udgør en givtig ramme for den videre analyse. De deltagelseslogikker, der i første analysekapitel er benyttet til at kategorisere og forstå inddragelsen på herberget, kan dermed også synliggøre potentialer og dilemmaer. Undervejs anvendes desuden interaktionistiske teorier om stemping og sociale identiteter samt forskellige magtformer. Herved besvares specialets andet underspørgsmål og der opnås en dybdegående og nuanceret forståelse af; *hvilke dilemmaer, der kommer til udtryk og forhandles i inddragelsen i sagssamarbejdet?*

### Det dilemmafyldte sociale arbejde

Alle former for inddragelse stiller krav til de involverede aktører, hvorfor en udbredt kritik er, at inddragelsen kan være ressourcekrævende og potentielt ekskludere visse grupper: Særligt for de borgere, der lever i en udsat position og ikke besidder de kompetencer, som det kræver at være deltagende (Monrad, 2019:559). Derfor må man også forstå hvilke krav og forventninger, der er indenfor de forskellige deltagelseslogikker, samt hvad logikkerne hver især lægger op til at opnå eller opøve. I dette kapitel zoomes der ind på sagssamarbejdet som case, hvorfor det bliver særligt relevant at undersøge dette i relation til den selvrefleksive



deltagelseslogik. I kontrast til andre inddragelsesformer er selvrefleksiv deltagelse hovedsageligt rettet mod det enkelte individs kapacitet. Selvrefleksiv inddragelse har derfor potentialet til at empower og kapacitetsopbygge den enkelte beboer ved at opøve kompetencer hos denne til at sætte mål for sit eget liv og til at nå dem. Samtidig er der en risiko for, at denne deltagelsesform kun promoverer en meget snæver form for empowerment (ibid.:560).

### Individuelle eller strukturelle problemdefinitioner

Selvrefleksiv deltagelse er en udpræget individuel deltagelsesform, der ikke i samme grad som i samskabelseslogikken forsøger at opøve mobilitet og beslutningskompetence for fællesskabet. Snarere vil der være en tendens til yderligere at personificere problemforståelser og -løsninger, da beboeren skal ansvarliggøres gennem refleksivitet, hvilket kan medføre en blind vinkel i forhold til både strukturelle problemforståelser og mulige barrierer for inddragelse i organisationspraksissen (Monrad, 2019:561).

Ifølge Margaretha Järvinen og Nanna Mik-Meyer (2016) kan dette fokus medføre en klientgørelse af borgeren. Klientgørelse handler både om, at en person passiveres og gøres mere afhængig af det sociale velfærdssystem, men også – og i særdeleshed – om en proces, hvor menneskelige problemer oversættes til ”systemsprog”, hvor individets situation afklares ud fra institutionelt fastlagte diagnoser og forståelsesrammer, og hvor klienten tilpasses kategorier, der modsvarer de handlingsmodeller, som institutionen råder over (Järvinen & Mik-Meyer, 2016:10). Betonningen af begreber om motivation, omstillingsparathed, udvikling og individuelt ansvar indikerer et individfokus i det sociale arbejde, der kræver at ”klienten” er indstillet på personlig forandring. De skal være villige til at definere deres ”individuelle livsprojekt” i overensstemmelse med socialarbejderens professionelle forståelse, og dermed er selve borgerens identitet til forhandling. Jeg anskuer i tråd med Mik-Meyer og Järvinen identiteter som sociale størrelser, der opstår, fikseres og forandres gennem interaktion med andre mennesker (ibid.:12-13). I sagssamarbejdet er det særligt i interaktionen mellem beboeren og deres kontaktperson.

Der er dermed en risiko for, at sagssamarbejdet kan blive for fokuseret på at opøve den enkeltes kapacitet til at selvregulerer snarere end til at opnå mere kontrol over de services og ydelser de får – og har adgang til. Det kan således blive beboeren, der skal tilpasse sine mål til dét, organisationen kan tilbyde, snarere end organisationen, der skal tilpasse sig beboerens behov og ønsker. Inddragelsen i sagssamarbejdet kan i praksis blive symbolsk *tokenisme* eller

direkte manipulation, hvor de mest magtfulde kan vælge at inddrage de mindre magtfulde, men i sidste ende kan tage de vigtige beslutninger udenom dem (Andersen & Brok, 2021:81-82). Dermed er der en fundamental asymmetri i den selvrefleksive deltagelsesform, der kan komplicere samarbejdet og inddragelsen.

### Magtens asymmetri

I alle relationer er der indbygget en gensidig afhængighed, da begge parter har brug for den anden for at få indfriet sine forhåbninger til og opnå et udbytte af relationen. I det sociale arbejde med mennesker i udsatte livspositioner er relationen ofte asymmetrisk, hvor den svageste part har en større afhængighed. Professionelle kan således ikke etablere ligestillede partnerskaber, men skal stadig forsøge at arbejde ligeværdigt (Andersen & Brok, 2021:32). Beboerne er bevidste om rollefordelingen, og beboeren Lars omtaler den som et potentielt problem i relation til særligt sagssamarbejdet:

*Og det er netop også et problem, for den ene person bliver nødt til at være meget personlig, og den anden er... bliver nødt til at lukke lidt af, for det er bare et arbejde (...) Det er jo mig som person. Men for dig er det bare et arbejde eller... altså, det kan man også godt mærke en gang imellem (Bilag 6:2).*

Ifølge Lars har beboerne mere på spil i sagssamarbejdet, og de har en større afhængighed af medarbejderne end omvendt. Det kan fremkalde forskellige reaktioner i beboerne, der enten udfordrer, udlever eller på anden vis forhandler de positioner og roller, der er i samarbejdet (Andersen & Brok, 2021:33). Asymmetri er et grundvilkår i det sociale arbejde, og det eksisterer dermed også på tværs af deltagelseslogikker. I den demokratiske deltagelseslogik anser man forholdet mellem borger og hjælpesystemerne som fundamentalt konfliktfyldt, hvorfor samarbejdet i bund og grund er en indbyrdes kamp om beslutningsmagten mellem aktører med mere eller mindre magt (Monrad, 2019:555). Den konflikt kan spores i flere af beboernes måde at tale om sagssamarbejdet. Blandt andet hos Jens, der mener at han har været nødt til at ”råbe og skribe”, før personalet ville lytte til ham (bilag 7:2). I tråd med dette fortæller beboeren Mette om interaktioner med medarbejdere:

*(red., de siger:) 'Du skal bare være glad for at få et sted og bo'. Nej jeg skal ikke. Ikke når jeg ikke kan lide det. Det skal de tænke lidt over. Hvad nu hvis jeg tvang dem til at flytte fra deres bolig og et sted hen, hvor de ikke vil bo? (Bilag 4:15).*

Mettes måde at tale om relationerne i sagssamarbejdet er grundlæggende konfliktfyldte, og hun oplever, at andre forsøger at styre eller tvinge hende, og at de dermed står i hvert sit hjørne og kæmper om definitions- og beslutningsmagten. Problemet opstår også i og med, at Mette ikke deler medarbejdernes grundlæggende antagelser og logikker i relation til samarbejdet og inddragelsen. I den selvrefleksive deltagelseslogik mener man nemlig, at det er muligt at opnå konsensus gennem dialog, hvor aktørerne hver især besidder viden, som komplimenterer hinanden (Monrad, 2019:554). Det er tydeligt, at særligt medarbejderne opfatter konsensus som en mulighed og et mål:

*Søren: (...) Jeg synes oftest, man kan tale sig frem til en løsning, som for begge parter er fornuftig. Det er meget sjældent, at jeg oplever... jeg har faktisk ikke lige noget på stående fod... hvor man er i hvert sit hjørne (...) Man kan godt have nogle punkter, men man kan som regel samles på midten og så finde en løsning (bilag 3:3).*

For medarbejderne er det således gennem dialogen, at man finder konsensus og de gode løsninger opstår, hvilket igen understreger, hvor udtalt den selvrefleksive deltagelseslogik er i sagssamarbejdet. Der er dog risiko for, at magtens asymmetri underkendes, da socialarbejderne typisk vil opfatte deres arbejde som en neutral kortlægning af borgerens problemer, ressourcer og målsætninger. Ifølge Järvinen og Mik-Meyer (2016) er det imidlertid en forenkling af det institutionelle arbejde, da det netop også er gennem denne kortlægning, at problemer skabes (Järvinen & Mik-Meyer, 2016:14). Der er således en risiko for, at institutionens beskrivelse af borgeren får forrang over borgerens egen gennem en selvrefleksiv, men styret, inddragelsesproces. I forsimplet form kan der opstå et dilemma mellem den enkeltes selvbestemmelsesret og institutionens forsøg på at normalisere.

### Normalisering vs. selvbestemmelse

Kernen i det sociale arbejde på herberget, og særligt i sagssamarbejdet, er at hjælpe beboerne godt videre og væk fra gadens miljø og samtidig styrke dem til at leve et godt liv på deres egne præmisser (jf. Det empiriske felt). Der ligger en dobbelthed i dette formål, som kan siges at være rammen for en lang række dilemmaer i den sociale praksis på herberget – ikke mindst i forhold til inddragelse. 'På egne præmisser' indikerer en vis selvbestemmelse eller ejendomsret over egne problemer og løsninger. Samtidig skal beboerne 'videre' ud i det omkringliggende samfund, der har en række normer for acceptabel adfærd, som de ikke altid lever op til. Beboerne er alle endt på herberget, fordi de har oplevet nogle udfordringer – enten midlertidig eller gennem hovedparten af deres liv – som har gjort, at de har mistet

kontakten til samfundets systemer og institutioner. Her bliver det sociale arbejdes funktion at muliggøre deltagelse i samfundets arenaer i en balancegang mellem tilpasning til samfundskrav og den enkeltes autonomi (jf. Begrebsafklaring). Der er altså også tale om et re-integreringsperspektiv eller et normaliseringssigte i samsamarbejdet. For som Søren tidligere fortæller, så er der nogle ”bokse” og kategorier, som det omkringliggende samfund opstiller, og som beboerne skal passe ind i for at få hjælp (bilag 3:11).

Dilemmaet mellem selvbestemmelse og normalisering i inddragelsen i sagssamarbejdet kan nuanceres og uddybes yderligere gennem en Foucault-inspireret analyse af magt.

Normalisering handler nemlig også om, hvordan noget er defineret som normalt og andet som unormalt. Med andre ord: Hvordan beboernes udsathed er defineret som afvigelser fra en normaltilstand. Til dette arbejder Foucault med begrebet om “den anden”, der refererer til den, der er udelukket fra at bidrage til de dominerende diskurser, men samtidig er objekt for diskurserne. “Den andens” identitet er et resultatet af historiske processer, hvor viden og magt sammenflettes, og hvor sociale identiteter er konstrueret ud fra eksperternes viden og sandheder om ”normalitet”. Det afvigende er således sat i relation til det normale og omvendt. Hertil arbejder Foucault endvidere med et koncept om ”sandhedsregimer”, der referer til de systemer og processer, hvori der forhandles og differentieres mellem sande og falske diskurser, indtil definitioner af problemer fremstår som selvindlysende sandheder.

Disse sandheder bliver institutionaliseret og reproduceret gennem uddannelse, forskning og administrative redskaber som for eksempel de individuelle udredninger og handleplaner, der fungerer som registrerings- og kategoriseringsteknikker i velfærdssystemerne (Järvinen & Mortensen, 2017:13). På den måde har problemidentiteten ”hjemløs” fået en institutionel forankring på herberger. Det er dog ikke moralsk neutrale identiteter, men begreber, der signalerer, at beboerne har livsførelse, som er i uoverensstemmelse med det omkringliggende samfund, hvorfor formålet med det sociale arbejder er at vurdere, påvirke og forandre individuelle handlemønstre (Järvinen & Mik-Meyer, 2016:11-12). Udgangspunktet for hjælpen og støtten har risiko for at blive de kategorier og tilbud, som institutionen råder over, snarere end beboernes egne selvoplevede behov (Järvinen & Mortensen, 2017:13). Dermed er der en risiko for, at beboernes sociale identiteter tages for givet.

## Udsat eller udsat for stempning

Howard Becker og Erving Goffman har indenfor den symbolske interaktionisme beskæftiget sig med forhandling af sociale identiteter. De afviste at afvigelser skyldes iboende egenskaber hos individer, hvilket var den dominerende forståelse i den tid. De flyttede således fokus fra individuelle årsager til afvigende handlinger til i stedet at se på, hvordan samfundet er med til at skabe afvigere ved at opstille regler og definere mennesker som tilhørende forskellige kategorier for på den baggrund af sanktionere dem. Afvigelser skyldes ikke en egenskab ved selve handlingen, men snarere i interaktionen mellem de personer, der begår handlingen, og dem, der reagerer på den. Det betyder ikke, ifølge Becker, at individer begår kriminalitet, fordi de er stemplet som kriminelle. Men stempningen kan gøre det vanskeligt for individet at leve op til gældende normer (Becker, 2013:34-35, Järvinen, 2017.:34).

I og med at afvigelse ikke skyldes egenskaber ved individet, må man ifølge Becker ligeledes gå ud fra, at de fleste mennesker oplever afvigende impulser. Det interessante spørgsmål er derfor, hvorfor det ikke er alle, der handler på disse? Det skyldes blandt andet de forpligtelsesprocesser, hvorved den ”normale” bliver involveret i konventionelle institutioner og adfærdstyper (Becker, 2013:46). Beboerne på herberget har i overvejende grad levet liv, der har eksisteret uden for – eller har ledt dem væk fra – samfundets gængse institutioner og normer. Som medarbejderen Søren fortæller, har beboerne:

*(...) jo ikke haft et liv, som vi andre ville kalde for et normalt liv, vel? De har ikke gennemført skolegangen, oftest, eller også har de haft meget kort skolegang og er så faldet fra meget tidligt. Og så har de ikke haft andre ting med sig (bilag 3:3).*

Beboerne har ikke været en del af de gængse socialiseringsprocesser, som samfundet har defineret som væsentlige for, at man kan leve et normalt liv og bidrage positivt til sine omgivelser og samfundet som helhed. Becker bruger termen ”outsider” til at indikere, at de mennesker, der er stemplet som sådan, står uden for gruppens kreds af ”normale” medlemmer. Samtidig understreger han, at outsidersne kan danne deres egne sociale grupper med dertilhørende regler og normer, som andre kan forbryde sig mod og dermed blive stemplet som afvigende fra (Becker, 2013:35). Mange beboere på herberget har netop levet i sociale grupper, der har dannet deres egne regler og normer for, hvordan man overlever i de miljøer, de lever i på gaden. Disse grupperes regler er i vid udstrækning i konflikt med de regler, som beboerne vil blive reintroduceret til i forbindelse med deres indskrivning på

herberget. Formålet med deres ophold på herberget er betinget af samfundets normer og kategorier, og det handler i høj grad om at hjælpe dem med at finde deres plads heri og tilpasse deres handlemønstre hertil via selvrefleksivitet, selv-entreprenørskab og deraf selvregulering.

Fra beboerne bliver indskrevet på herberget indgår de dermed i en løbende forhandling af deres udsathed og heraf, hvilken social identitet eller kategori de tildeles. Denne forhandling er også situationelt forankret og udspiller sig forskelligt i de tre inddragelsessituationer. Har beboeren fysiske udfordringer, er det ikke så direkte udtalt i sagsamarbejdet som i arbejdsfællesskabet, hvor den udgør en konkret begrænsning, da beboeren skal bruge deres fysik til at løse opgaver. Den fysiske udsathed er dog stadig væsentlig i sagsamarbejdet, hvor det kan have betydning for, hvilken boligform der er egnet til beboeren, og hvilke støttebehov der er under og efter opholdet. Selvom ”det normale” og ”det afvigende” er konstruerede sandheder, så udgør det meget virkelige rammer om forhandlingerne i sagsamarbejdet, og udfaldet af en forhandling kan få meget virkelige konsekvenser for de involverede.

I tråd med dette lægger Goffman op til, at der kan følge et stigma med en kategorisering som medfører en socialiseringsproces, hvor individets opfattelse tilpasses omgivelsernes negative forventninger. Stigmaet bliver dermed også en grund til yderligere afvigende adfærd og handling (Järvinen, 2017:35). Derfor bliver det essentielt at forstå, hvordan beboerne og medarbejderne arbejder med og forhandler disse kategoriseringer, og hvilke konsekvenser det får for samarbejdet og inddragelsen.

### Stigma og dets indvirken på inddragelsen

Mange af beboere på herberget har negative fortællinger om dem selv eller deres situation, som de blandt andet har med sig fra interaktioner og situationer i deres liv, hvor de er blevet mødt af sagsbehandlere, boligadministratorer eller lignende, der ifølge beboerne primært har set deres problemer. Nogle beboere går mere eller mindre automatisk i forsvarsposition og får travlt med at tale ind i en kritik af det billede, de oplever, at der er blevet malet af dem førhen. Særligt Mette mærker et stigma, som hun tilskriver oplevelser i sin tidligere boligforening:

*(...) der havde jeg jo nogle naboer, der bare ikke kunne tage sådan en 'junkie' som mig (...) så begyndte de at køre hetz på mig, begyndte at ringe til politiet om de*

mærkeligste ting. (...) Og så fik jeg bare af vide, at (red., politiet) ville ikke oprette en chikane sag nu, men jeg skulle skrive alt ned. (...) Tror du ikke, at så kommer der tre betjente, og så siger hende den kvindelig betjent til mig, at man skulle være godt syg i hovedet for at skrive alt det ned. Jeg var så målløs, at jeg ikke engang evnede at fortælle hende, at det er jo dem selv, der har bedt mig om at skrive det ned. Og på den måde, så er jeg bare blevet lavet om til at være psykisk syg. Men nu er jeg blevet udredt af seks, øh psykiatere (...) Og jeg fejler ikke noget. Jeg har ikke nogen diagnose (bilag 4:4).

Ifølge Mette er hun blevet stemplet som psykisk syg, det Goffman kalder stigma af karaktertræk<sup>5</sup>, og oplever derigennem at blive udstødt fra det normales fællesskab og degraderet som menneske (Goffman, 1993:14). Den degradering er også at spore, når Mette fortæller om at udtrykke et ønske eller behov på herberget: *Det bliver bare ignoreret. 'Det er bare noget, hun siger, fordi hun drikker'* (bilag 4:7). Hun føler sig ignoreret, og hun forbinder dét at blive ignoreret med sit stigma. Goffman påpeger netop, at det er en risiko for den stigmatiserede, da dennes attitude og adfærd kan blive kædet sammen med personens ”defekt”, hvorfor ”de normale” er berettiget i deres behandling af ”den unormale” (Goffman, 1993:16). I vores interview refererer Mette ofte til episoder i sit liv, hvor hun føler sig dårligt behandlet og stigmatiseret, hvorfor hun ikke har haft indflydelse på beslutninger omkring og om hende. Denne følelse af stigma bærer hun med sig i alle de relationer og situationer, som hun indgår i nu, og hun modsætter sig på forhånd det billede, hun oplever, er blevet tegnet af hende tidligere.

Mettes oprør mod den sociale identitet hun oplever, hun har fået, kan gøre det svært at samarbejde med og inddrage hende, fordi hun har nogle negative forventninger til sine omgivelser og ofte møder dem i konflikt – måske i frygt for at blive stemplet igen. Beboeren Lars fortæller ligeledes om, hvordan han har mistro til de hjælpesystemer, der er omkring ham, herunder hans kontaktpersoner på herberget gennem tiden. Han oplever at; *alting foregår bag mig* (bilag 6:1). Lars er blevet erklæret paranoid skizofren, men kan ikke genkende sig selv i det billede. Han mener tværtimod, at han har udviklet nogle naturlige forbehold overfor det offentlige hjælpesystem, fordi de har haft travlt med at kategoriserer ham og mistolke hans udtalelser. Adspurgt om hvorvidt han får noget ud af samarbejdet med

---

<sup>5</sup> Goffman skelner groft mellem tre former for stigma. 1) Stigma baseret på fysiske træk, fx et handicap. 2) Stigma baseret på karaktertræk, udledt af fx psykisk sygdom, kriminalitet eller lignende. 3) Stigma baseret på gruppeidentitet, fx tilhørsforhold til en bestemt religion eller nationalitet (Goffman, 1993:14)

diverse kontaktpersoner, svarer han: *Jeg har ikke rigtig kunne bruge det til noget som helst. For det bliver jo til noget andet. Jeg kunne ikke sige noget, så får jeg det tilbage i en helt anden form* (bilag 6:12).

Mette og Lars er således i åbent oprør mod den kategori, de er tildelt, og som kan siges at bære et stigma. De er mistroiske og har negative forventninger til relationen med deres kontaktperson – og andre – i sagssamarbejdet. Det bliver dermed svært at få indfriet de forventninger, som henholdsvis beboere og medarbejdere har til inddragelsen i sagssamarbejdet, fordi parterne ikke mødes i en tillidsfuld relation. Særligt indenfor den selvrefleksive deltagelseslogik kan Mette og Lars komme i klemme, hvis de ikke er indstillet på at opnå ”personlig udvikling” gennem refleksion, som hjælpeapparatet forstår og accepterer. Deres måde at møde omverdenen på og deres tilgang til samarbejdet på herberget kan således påvirke og konflikte med rammerne og logikkerne for sagssamarbejdet. Ligeledes kan medarbejdernes tilgange enten reproducerer et stigma eller forsøge at forhandle og rekonstruerer beboernes sociale identitet, hvilket bliver helt essentielt for, at beboerne får den rette støtte og hjælp.

Der findes andre reaktioner på dét at blive stemplet eller kategoriseret som afviger, der ligeledes kan komplicere inddragelsen og interaktionerne i sagssamarbejdet. En medarbejder, Karen, fortæller om at føle sig som en lyseslukker, der skyder alle idéer og forslag ned, som en af hendes beboere, Karl, fremsætter. Karl har et misbrug og er netop blevet indstillet til egen bolig uden særlig støtte. Karen er bekymret for, om han vil kunne klare sig selv, da han tidligere har lejet sin lejlighed ud til fremmede for at få penge til sit misbrug, hvilket er årsagen til, at han er hjemløs i dag (bilag 9:7). Karens bekymringer handler om, at Karl gennem samhandling med sin omverden, har levet sig ind i det normales samfunds måde at betragte stigma og stigmatiserede personer på. For at fremstå som ”den gode klient” og dermed undgå sanktionering, har han ageret på en scene, hvor det har gjaldt om at spille sin rolle rigtigt (Järvinen & Mortensen, 2017:9).

Karl holder fast i, at det normale ville være at leve uden et misbrug, hvorfor han forsøger at ”passere”. Med passere mener Goffman, at personen forsøger at opnå accept fra eller endda at blive optaget i de normales fællesskab på trods af miskrediterende egenskaber (Andersen, 2013:151). Dét at Karl nu er indstillet til en lejlighed uden særlig støtte er dermed et resultat af, at han har forsøgt at passere som ”normal”. Karen mener imidlertid, at det ville være bedre for Karl at stå ved sit valg om at leve miskrediterende. Ifølge Karen må Karl gerne



være misbrugende resten af sit liv, hvis det er dét, han vil, så skal de bare kunne tilrettelægge resten af hans sag omkring det faktum (Bilag 9:7).

Karen er her inde og røre ved selve kernen af dilemmaerne i inddragelsen i sagssamarbejdet. Det at hjælpe beboeren godt videre på egne præmisser handler for hende om, at Karl skal kunne fortsætte sit misbrug, hvis han ønsker det. Han har ejendomsretten over sine problemer, om der skal gøres noget ved det og i så fald, hvad det skal være – også selvom det strider mod normerne for at være den gode medborger i det omkringliggende samfund. Karen kan derfor siges at forholde sig kritisk til de sandhedsregimer, der præger det sociale arbejde. Hun gør ikke modstand mod, at Karl er kategoriseret som misbruger, men stiller spørgsmålstejn ved, om et værdigt liv for Karl indebærer, at han fralægger sig sine miskrediterende egenskaber. Dermed forhandler hun forståelsen af, hvad formålet med det sociale arbejde er.

### Nødvendige eller falske hensyn

Det er dog også en løbende overvejelse for medarbejderne, hvornår vægtningen af beboerens selvbestemmelsesret kan medføre et omsorgssvigt. Sat på spidsen kan man spørge: Hvordan tilbyder man beboeren støtte til at leve bedst muligt på *egne præmisser*, hvis denne ikke udviser noget initiativ eller virkelyst udover at misbruge? En medarbejder fortæller, at de før har haft beboere, der fortæller dem, at de har lyst til at drikke sig selv ihjel, og siger derefter at: *så må vi så arbejde med at gøre dét valg, og det liv, det medfører, så værdigt som muligt* (bilag 9:1). Medarbejderne beskriver indimellem §110 som ”bare mursten”, hvilket refererer til at de ikke føler, at paragraffen giver anledning til at sætte et særligt ambitiøst sigte med det sociale arbejde, de udfører. Samtidig mener de heller ikke, at herberget bare skal være et sted til opbevaring af samfundets svageste. Der bliver nødt til at være et udviklingssigte – om end det må vurderes nuanceret og differentieret, hvad dét er for den enkelte (ibid.).

Medarbejderne mener grundlæggende, at alle ønsker sig noget bedre, og at det er deres opgave at se ressourcer og muligheder i den enkelte beboer, særligt når de ikke kan se dem selv (bilag 3:7). Samtidig kan de heller ikke komme uden om, at beboerne har nogle store problemkomplekser, der er medvirkende til, at de er endt på gaden og senere herberget. Søren fortæller, at det oftest er problemerne eller den voldsomme adfærd, som man ser først i mødet med beboerne:

*Fordi de også ofte fylder meget. Og det er det første man ser. Det er jo det her nedbrudte menneske (...) Så man har nok en tendens til ofte at tænke i løsninger først. Hvordan skal vi løse det her? Hvordan skal vi få personen til at blive mere stille? Hvordan skal vi få personen til at komme i behandling, så han eller hun ikke larmer eller genere andre? (bilag 3:5),*

Medarbejderne forsøger således at balancerer den enkeltes autonomi og trivsel overfor omverdens forventninger og krav om acceptabel adfærd. Det er et gennemgående dilemma for medarbejderne, der vil tilbyde omsorg og støtte, og samtidig herigennem forsøger at ansvarliggøre individet til at tage ansvar for sit liv og adfærd, hvilket indebærer en vis kontrol. For beboere som Mette og Lars vil det potentielt medføre modstand i inddragelsessituationen. Søren påpeger dog i den forbindelse, at modvilje i sagssamarbejdet ikke nødvendigvis handler om, at beboerne ikke ønsker den foreslåede forandring, men snarere om, at det kan være krævende for beboerne at indgå i inddragelsessituationen:

*(...) når man sidder og skal lave de her samtaler (...) så stiller man nogle ret store krav til en person, der måske ikke har så meget overskud (...) fordi de nummer et har nogle problematikker, der gør det svært for dem. Det kan være misbrug, det kan være psykiske lidelser, men det kan også være, at de har gjort det til hudløshed (...) Så på den måde kan det stille store krav til dem at samle sig omkring det her med at skulle udrede dem selv (bilag 3:1-2).*

Det kan være krævende for beboerne at skulle overskue og være reflekteret omkring sin egen sag, problemer og muligheder. Medarbejderne mener derfor også, at de har en vigtig opgave i at overskueliggøre sagssamarbejdet, og forsøge at tilrettelægge inddragelsessituationerne på en måde, der ikke opstiller unødige barrierer for beboerne. Det understreger, at der er et skisma i medarbejdernes måde at omtale beboerne som både i besiddelse af og i mangel af ressourcer. Selvom medarbejderne har de bedste intentioner, så kan de få påtaget sig en paternalistisk rolle, hvor de tager beslutninger på beboernes vegne, fordi de anses som mennesker, der grundlæggende mangler ressourcer, og ikke har mulighed for at tage vare på sig selv (Müller & Pihl-Thingvad, 2019:737).

Denne paternalistiske tendens findes i meget socialt arbejde, og den udgør en reel barriere for, at socialarbejderne inddrager ”bruger-viden” i udviklingen af de sociale indsatser (ibid.:746). Det kan også forekomme i den enkelte beboers sag, og flere af medarbejderne

kan nikke genkendende til, at de ofte har en anden vurdering af, hvad der er godt for beboeren, end beboeren selv har. Som Søren fortæller, så kan det gøre samarbejdet og inddragelsen svær:

*(... ) jamen der er jo de svære tilfælde, hvor personen bare ingen selverkendelse har (... ) Det ene øjeblik gerne vil have en pension, det andet øjeblik gerne vil søge en stilling her i huset. Det tredje øjeblik gerne vil ud og finde egen bolig. Men vi kan se udefra, at personen har så mange problematikker, psykisk særligt, som spænder ben for ham på så mange måder. Og det er jo synd egentlig, for personen får rigtig mange afslag og er ude at møde nogle mennesker... Og han kan ikke selv se, hvordan han selv er. Eller præsenterer sig selv (bilag 3:12).*

I disse ”svære tilfælde” skal medarbejderne navigere i komplekse krydsfelter mellem at inddrage og respektere beboernes autonomi og samtidig tage højde for, at beboerens adfærd kan få konsekvenser for dem og deres sag, hvorfor de skal ansvarliggøres. De skal tilpasse inddragelsessituationerne til beboerne udsathed, men samtidig undgå at agere paternalistisk. Samtidig er der, som beskrevet indledningsvist i kapitlet, en grundlæggende asymmetri og magt på spil i relationerne, som medarbejdere og beboere kan være mere eller mindre bevidste om. I næste del af analysen kigges der derfor nærmere på nogle af disse forhandlingsstrategier, medarbejdere benytter i den dilemmafyldte praksis, og hvordan magt kommer til udtryk og forhandles i sagssamarbejdet.

## Magt og forhandlingsstrategier i sagssamarbejdet

Medarbejderne benytter forskellige strategier i deres arbejde, der beror på deres faglige vurderinger og skøn, kendskab til beboerne og deres og beboernes deltagelse og positionering i inddragelsessituationerne. Disse strategier kan forstås som konkrete metoder til at forhandle definitioner, positioner og identiteter i inddragelsessituationerne, der kan bløde op for – eller understrege – nogle af de fremanalyserede dilemmaer. En forhandlingsstrategi, som medarbejderne benytter, handler om at gøre sagssamarbejdet mere overkommeligt for beboerne ved at forhandle niveauet for deltagelse og inddragelse. Kirsten forklarer i det nedenstående citat, hvordan hun sammenstykker opholdsplanen ud fra samtaler, hun har haft med en beboer, ofte mens de er i gang med at lave noget andet end at snakke om sagen:

*Maria: Sidder du så ved siden af dem i en sofa og snakker det igennem, eller sidder i sådan...*

*Kirsten: Ja, eller også tager jeg noget fra nogle forskellige samtaler vi har haft. Og så putter jeg det ind i. Altså, nogle ting giver jo sig selv, ikke? Men ja. Det kan også være under nogle aktiviteter at vi har haft nogle gode snakke, og man tænker; 'hov, det er vigtigt at få med i opholdsplanen'. Et mål de har haft. For opholdet eller for deres liv fremadrettet (bilag 2:10).*

Kirsten forsøger således at gøre samtalerne om opholdsplanen "lettere" for beboerne, ved at gøre det i mere uformelle situationer. Det kan være så simpelt som at rykke samtalen over i en sofa eller ved at tage udgangspunkt i samtaler, man har haft, når det egentlig ikke var opholdsplanen, der var på dagsordenen – ligesom når Søren laver opholdsplanen "stykkvis" og ud fra en vekselvirkning af observationer og samtaler (jf. Kapitel 2). Medarbejderne mener, at de på den måde imødekommer, at inddragelsessituationerne kan stille nogle store krav til beboerne og deres koncentrations- og refleksionsevne. Det er således deres måde at forhandle barrierer for deltagelse i inddragelsessituationen og sikre, at inddragelsen finder sted på det rette niveau. Det rejser imidlertid igen spørgsmål om paternalisme, ligesom det rejser spørgsmål om, hvorvidt beboerne ved, hvornår de er "udsat for inddragelse"? Når medarbejderne har formuleret noget på beboerens vegne, er der en risiko for, at beboerens egne ord og beskrivelser af sig selv bliver mindre dominerende. Det kan dermed netop føre til, at beboerne føler, at der bliver truffet beslutninger udenom dem, som Lars og Mette blandt andet udtrykker modstand mod.

I Kapitel 2 fremgår det desuden, at medarbejderne indimellem føler sig nødsaget til at lave beskrivelserne til opholdsplanen helt uden beboerens tilstedeværelse for derefter at præsentere beboerne for disse beskrivelser. Her er det ligeledes fremanalyseret, hvordan det potentielt kan få karakter af kontrol og manipulation, hvilket i bund og grund kan betyde et brud på beboerens retssikkerhed. Medarbejderne forsøger at undgå dette ved at tilbyde beboeren exit, forstået som fravalg af deltagelse eller godkendelse af de beskrivelser, som medarbejderne laver. At beboerne kan erklære sig uenige eller "exite", betyder dog ikke nødvendigvis, at magten uddelegeres eller udviskes. Der kan være en mere uset magt på spil.

### Den skjulte normaliserende magt

Ifølge Foucault udspiller magt i det sociale arbejde sig i forskellige former, der har det til fælles, at de som hovedregel ikke opfattes af de berørte parter som udøvelse af magt. Det skyldes blandt andet det den franske Foucault-inspirerede sociolog Jacques Donzelot kalder for *hjælpens univers* (Järvinen & Mortensen, 2017:10). Medarbejderne på herberget er,

ligesom de fleste professionelle i den sociale sektor, ”eksperter i hjælp”. Deres professionelle forestillinger er forbundet med, at de mener at vide, hvad der er bedst for de beboere, de møder. Der er derfor tale om en magt, som kan være svær at modstå for beboerne, fordi de møder medarbejdere, som grundlæggende ønsker at hjælpe dem til at leve et godt og værdigt liv, og som tilbyder dem omsorg og støtte i svære livssituationer. Det hænger endvidere sammen med, at medarbejderne kan være af den opfattelse, at de besidder en neutral eller saglig fagviden. De ser ikke deres arbejde med beboerne som udtryk for magt, men som udøvelse en professionel socialpædagogisk praksis (ibid.:11). Forestillingen i den selvrefleksive deltagelseslogik er netop, at det er muligt at opnå konsensus, fordi forhandlinger finder sted mellem to kompetente og vidende parter. I den forestilling kan magten og asymmetrien i relationen blive underspillet.

Det stiller store krav til medarbejderne, der skal være sig bevidste om den skjulte magt, der kan ligge i mikro-interaktionerne mellem dem og deres beboere i sagsamarbejdet. I den optik er dét at udfylde en beboeres opholdsplan uden beboerens tilstedeværelse – om end det er for at imødekomme beboerens udsatheder – ikke nødvendigvis en holdbar strategi. Beboerne kan bevidst eller ubevidst føle sig presset til at godtage medarbejdernes beskrivelser af dem, fordi de jo vil dem det bedste. Medarbejdernes paternalisme kan således gå udover beboernes selvbestemmelse.

Medarbejderne forsøger på forskellige måder at involvere beboerne i alle faser af sagsamarbejdet, og ikke kun når en opholdsplan skal godkendes. De taler om forskellige måder at motivere eller guide beboeren i bestemte retninger, og i den forbindelse fortæller Søren at modvilje fra beboeren ikke betyder, at det ikke er den rigtige løsning: *Så taler man noget mere om det hen ad vejen. For bare fordi personen siger (red., at de ikke har lyst), så er den jo ikke nødvendigvis lukket der* (bilag 3:8). Ifølge Søren foregår der en løbende forhandling, hvori det er vigtigt at forsøge at give beboeren plads til at reflektere over de muligheder, som denne er blevet tilbudt. Det kan også handle om at finde det rigtige tidspunkt at bringe det op:

*Måske sidder man og spiller et brætspil sammen en eller anden aften, så får man den der fornemmelse, at man kan snakke om det der: 'Har du tænkt lidt over det med den der bolig, som du ikke ville ud i, som vi snakkede om sidst?'. Og så kan man tale lidt mere om det der. Det kan også være at det stadig er den samme opfattelse, at; 'Jeg vil saftsusme ikke ud i den bolig, fordi jeg har det fint, og jeg har ikke brug for hjælp'.*

*Og så kan det være, at man lader den køre lidt længere (...) det er et spørgsmål om timing, og det er et spørgsmål om kendskab til personen (bilag 3:8-9).*

Gennem de forhandlinger, der finder sted i sagssamarbejdet, forsøger medarbejderne at lede beboerne til at træffe beslutninger, som de vurderer, er gode for dem. Her er magtformerne i hjælpens univers igen på spil, og det kan få karakter af det, Foucault kalder pastoralmagten. Pastoralmagten udøver en blid normaliserende disciplinering af den enkelte med henblik på mål, som synes at være til den enkeltes bedste (Järvinen & Mortensen, 2017:14). Det harmonerer med den selvrefleksive deltagelsesform, hvor borgere skal udvikle deres evne til at sætte og opnå mål og selvregulere deres adfærd i henhold til disse.

Der er som tidligere nævnt et potentiale for opøvelse af mestringsevne, men samtidig er der en række risici. I værste fald kan det medføre en form for iscenesættelse af indflydelsesrum, hvor beboeren har indflydelse indenfor rammerne af det organisationen mener, de kan og bør have indflydelse på – og med det formål at lære dem ”korrekt” selvbestemmende adfærd. Der er en risiko for, at den system-initierede selvrefleksion kan udforme sig som en form for tokenisme eller manipulation af borgerne. Deres mulighed for at ”skabe sig selv”, er betinget af, at det sker indenfor rammerne af og i et sprog, som systemet tillader og forstår (Monrad, 2019:555, Andersen & Brok, 2021:81-82).

Nikolas Rose (1999) har – inspireret af Foucault – fremhævet det paradoks, der ligger i den styringsintention, som kan siges at være på spil i det selvrefleksive sociale arbejde. På samme tid arbejdes der med idéen om ledelse, og at denne ledelse skal føre i retning af, at den enkelte bliver et mere autonomt, selvberørende og selvansvarligt individ (Järvinen & Mortensen, 2017:15). Individets frihed er således noget, der skal læres gennem forskellige styringsteknologier, hvor individer skal arbejde med sig selv for at blive gode og produktive samfundsborgere og for at opnå god livskvalitet. Gennem deltagelse i forskellige situationer – på herberget og i resten af samfundet – skal beboerne således lære at overtage og indarbejde korrekte motivationer og moralske indstillinger for at nå mål om autonomi og frihed. I den forbindelse skal de udvise og udvikle deres evne til selv-bekendelser, og gennem disse demonstrere den rette indsigt og motivation, så socialarbejderne kan se, at de udvikler sig i den rigtige retning (ibid.).

Sørens forhandlingsstrategi med at vende tilbage til samtaler om beboerens sag på de rigtige tidspunkter, Kirsten strategi med at stykke opholdsplanen samme på baggrund af

observationer og samtaler samt Annes brug af forandringsudsagn til at skabe selvrefleksion (jf. Kapitel 2) kan derfor alle siges at have til formål at udvikle beboernes motivation og selvstyring indenfor rammerne af, hvad der opfattes som ”normalt og acceptabelt”. Pastoralmagten er en indgroet del af den selvrefleksive deltagelse, der potentielt kan stride mod individets selvbestemmelsesret, eller i hvert fald begrænse, hvad samarbejdet omhandler. Beboerne får ikke lov til at fortælle deres historie eller oplevede behov frit, da det er under rammen af, hvad hjælpesystemerne mener er relevant i forhold til at opnå den ønskede adfærd. Hvis beboernes måde at agere og interagere ikke lever op til den selvrefleksive deltagelseslogiks måde at anskue godt samarbejde og ”gode klienter”, så kan det bevidst eller ubevidst føre til en magtanvendelse og overtrædelse af beboernes ejendomsret over egne problemer.

## Afrunding

I nærværende analyse har jeg gennem en dybdegående analyse af sagssamarbejdet forsøgt at udfolde de dilemmaer og forhandlinger, der opstår, påvirker og påvirkes af inddragelsen på herberget. Samarbejdet mellem borger og medarbejder om beboerens sag har – enten bevidst eller ubevidst – et normaliserings sigte, der kan risikere at indskrænke rummet for borgerens ejendomsret over egne problemer og løsninger og dermed virke hæmmende for samarbejdet om at finde gode løsninger på den enkeltes præmisser. Der er således et dilemma mellem beboerens selvbestemmelse og normalisering, der også handler om de definitionsprocesser, hvorved noget skabes og kategoriseres som værende normalt og unormalt. Selvom det er konstruerede sandheder, så udgør et stempel som ”afviger” virkelige begrænsninger for beboerne, der enten som Mette og Lars forsøger at gøre modstand mod det, eller som Karl forsøger at passere og fremstille sig selv på en måde, der ikke ærligt afspejler hans udsathed og behov for støtte.

I disse forhandlingsprocesser kan der opstå uenigheder om, hvad der er det mest rigtige for beboeren, der sætter medarbejderne i svære dilemmaer, når de er vidne til at beboere gennem deres handlinger og adfærd kan lukke døre til tilbud, som medarbejderne oplever som meningsfulde for dem. Derfor forsøger medarbejderne at arbejde med at motivere og guide beboerne for eksempel ved at vende tilbage til svære emner løbende, eller mens de er i gang med en mere uformel aktivitet. Ifølge medarbejderne gør de dette for at gøre sagssamarbejdet

mere overkommeligt og mindske barrierer for deltagelse ved at tilpasse situationerne til beboernes udsathed. Risikoen er dog, at medarbejderne ikke er bevidste om den skjulte normaliserende magt, der kan være i disse strategier.

For beboerne kan det være svært at modsætte sig en magtform, der i bund og grund udføres af mennesker, der vil dem det godt, og som har en særlig faglighed, de benytter i deres argumentation for, hvad der er den gode løsning. Der er endvidere et gennemgående skisma i medarbejdernes opfattelse af beboerne, der både er kompetente og har skjulte ressourcer, og samtidig ikke besidder de fornødne ressourcer til at deltage i sagssamarbejdet. Denne dobbelthed kan i værste fald betyde, at inddragelsen kan få form af manipulation eller symbolsk deltagelse, hvor beboerne inddrages i dét, medarbejderne mener, de kan rumme, eller hvor de kan godkende, men ikke nødvendigvis udfordre, en beslutning.

Medarbejdernes forhandlingsstrategier i sagssamarbejdet kan udmønte sig som paternalisme og pastoralmagt, der blokerer for inddragelsen og medføre en yderligere stigmatisering af beboerne. I den selv-refleksive deltagelsesform, der præger sagssamarbejdet, er der således risiko for, at beboerne kun kan definere deres problemer, muligheder og drømme ud fra de kategorier og definitioner, som organisationen tilbyder og anerkender.



## Diskussion

I foregående analyse fremgår det, at der er en række dilemmaer i relation til inddragelsen i sagssamarbejdet. Medarbejderne forsøger at imødekomme asymmetriske relationer og beboernes udsathed gennem forhandlingsstrategier, der potentielt kan udmønte sig som udøvelse af pastoralmagt eller i værste fald som manipulation og yderligere stigmatisering af beboerne. Det skyldes i høj grad, at sagssamarbejdet, mere end de andre inddragelsessituationer, er underlagt nogle sandhedsregimer om normalitet, som de ikke kan undsige sig, da formålet med sagssamarbejdet også indebærer en reintegration i de omkringliggende samfunds normer og systemer.

Samtidig er det vigtigt at have et blik for, hvordan medarbejdernes forhandlingsstrategier i sagssamarbejdet, herunder observationer og deltagelse i andre inddragelsessituationer, har potentiale i forhold til at opbygge relationer, dele oplevelser og forestille sig potentielle fremtidsscenerier mellem beboere og medarbejdere. Der er en værdi i den selvrefleksive deltagelse, der har potentialet til at empower udsatte beboere på vigtige, men afgrænsede måder, og der er en særlig mulighed for beboerne og medarbejderne i at kombinere denne form for empowerment med mere kollektiv empowerment i arbejdsfællesskabet og aktiviteten. I denne diskussion sammenholdes de tre inddragelsessituationer dermed igen for at diskutere, hvordan forhandlingerne af beboerens sociale identitet, problemer og løsninger ikke kun er isoleret til at foregå i sagssamarbejdet. Herigennem undersøges det ligeledes, hvordan deltagelsen på tværs af inddragelsessituationer tilbyder mulighedsrum, hvor dilemmaer kan forhandles og potentielt forstærkes eller udviskes.

### *Den produktive magt*

Socialt arbejde med udsatte grupper er ekstremt dilemmafyldt, og det handler ikke nødvendigvis om at løse dilemmaerne, men om at håndtere dem. Herberget er en speciel institution i det sociale arbejdes felt, der på den ene side er underlagt styringsrationaler blandt andet i forhold til normalisering og på den anden side muliggør nogle særlige møder og forhandlinger. Beboerne og medarbejderne mødes ikke kun én time ad gangen i afgrænsede situationer. De interagerer og forhandler hele tiden i forskellige situationer, hvor der er potentiale for inddragelse og opbygning af kendskab og tillid mellem parter. Derfor mener jeg heller ikke nødvendigvis, at det er retvisende at konkludere, at medarbejdernes strategier til at sikre inddragelsen i sagen er udtryk for den stærke parts magtanvendelse over den svage part, der vil føre til yderligere stigma. Det er der bestemt en risiko for, men deres

forhandlingsstrategier kan også ses som et forsøg på mindske barriere og opøve kapacitet for den enkelte, i fællesskaber og i organisationspraksisser (jf. Kapitel 2).

Dilemmaerne i sagssamarbejdet handler langt hen ad vejen om, at det kan være svært for beboerne at modsætte sig magt og styring i sagssamarbejdet på grund af deres udsathed og den grundlæggende asymmetriske relation mellem dem og medarbejderne. Magtens asymmetri er en præmis i det sociale arbejde, men empowerment-tilgangen, som er en integreret del af praktiseringen af inddragelse på herberget, hviler imidlertid på en produktiv opfattelse af magt. Magt anskues som en cirkulær bevægelse, der i sit udgangspunkt hverken er positiv eller negativ, men en strøm af kraft, der produceres mellem mennesker. Magt er dermed ikke en statisk størrelse, hvor nogen har magt over andre, og hvor parterne kæmper om denne magt i et nulsumsspil. Empowerment som tilgang kan generere *mere* magt og udvikle råderum og nye positioner, sociale identiteter m.m. (Andersen & Brok, 2021:41-42).

### ***Forhandling af positioner og identiteter i samskabelsessituationer***

I Kapitel 2 er det fremanalyseret, at de inddragelsessituationer, der er præget af samskabelses-deltagelseslogikken, tilbyder mere ligeværdige møder, da beboerne i højere grad anses som partnere i samarbejdet end blot målgruppen for det. Gennem deltagelse i for eksempel arbejdsfællesskabet kan man opdyrke tillidsfulde relationer, der bidrager positivt til samarbejdet om sagen. Hertil argumenterer Søren for, at den tillidsfulde relation er forudsætningen for alt samarbejde, hvorfor det også er essentielt for ham, at beboerne oplever, at han interesserer sig for dem, ser dem som andet end bare hjemløs, og at deres interaktioner ikke altid har en skjult dagsorden (bilag 3:7). Beboeren Jens understreger ligeledes betydningen af, at hans kontaktperson kender ham og hans interesser, og at deres relation også baserer sig på at tale om en fælles interesse og ikke blot hans sag (Bilag 7:5-6).

Medarbejdernes forhandlingsstrategier i og på tværs af de forskellige inddragelsessituationer kan dermed på den ene side anskues som problematisk, hvis de ikke er bevidste om asymmetrien i hjælpens univers. På den anden side kan det ses som et udtryk for, at medarbejderne aktivt forholder sig til deres position og forsøger at møde beboerne i øjenhøjde og opbygge tillid, hvorved de kan opnå en større ligeværdighed – også i sagssamarbejdet. For som Kirsten påpeger, så handler hendes strategi om at stykke opholdsplanen sammen ud fra løbende samtaler og observationer om, at det foregår; *når de (red., beboerne) har haft overskud! Til at fortælle om deres livssituation* (bilag 2:19).

Det gode samarbejde er betinget af at parterne møder hinanden med positive forventninger og samarbejds erfaringer (Andersen & Brok, 2021:43, 52). Flere beboere har gennem tiden mødt mange systemrepræsentanter, som ikke har bidraget med positive erfaringer med at blive inddraget. Særligt hvis beboerne ikke har haft et rum til at repræsentere dem selv, som de ønsker, kan det medføre negative forventninger til, hvad inddragelsessituationerne kan føre til, eller hvad man selv kan bidrage med og opnå i situationerne. Beboeren Lars fortæller:

*Man har ikke før været inddraget i noget selv. Holdt sig fra det, fordi... Det har virket frastødende på en eller anden måde (...) Det gør det måske ikke her, men så ved man ikke lige, hvor man selv står i det. Helt klart! For de har ikke noget erfaring med... 'Nej nej, det noget fis'. Og måske har det ikke været det, men man har fået den ind (red., i hovedet) (bilag 6:6).*

Både Lars som beboer og Søren som medarbejder argumenterer samtidig for, at man gennem inddragelsessituationerne kan skabe nye positive erfaringer og give beboerne et rum til at skabe nye – og positive – fortællinger om sig selv, som kan danne fundamentet for at få dem godt videre i deres liv på egne præmisser (bilag 3:3, bilag 6:6). I arbejdsfællesskabet og i aktiviteten oplever beboere, at de kan bidrage med noget værdifuldt; for eksempel med erfaring fra tidligere uddannelse og job eller ved at være en god kammerat og skabe et godt fællesskab med andre. Som det fremgår af Kapitel 2, så oplever både Henrik og Robert at de i arbejdsfællesskabet opnår status som mere end bare hjemløs og udsat. Medarbejderne mener ligeledes, at inddragelsessituationer, der er præget af samskabelseslogikken, skaber mulighedsrum, hvor man kan (gen)opdage ressourcer og kompetencer, der kan gøre både medarbejdere og beboere mere bevidste om, hvordan de kan skabe et godt samarbejde om beboernes tilværelse – for eksempel når en beboers deltagelse i fodboldaktiviteten giver anledning til en praktikplads i en lokal fodboldklub (jf. Kapitel 2).

Kirsten og Maria fortæller efter vores interview om, hvordan deres samarbejde omkring beboerne kan være givende og lærerigt for alle parter. Kirsten var tidligere kontaktperson for en beboer, der på papiret havde mange og komplekse udfordringer, som hun var meget optaget af. Beboeren var dog meget aktiv i arbejdsfællesskabet, hvor han tog ansvar og følte ejerskab. Maria og Kirsten beskriver, hvordan deres samarbejde og deltagelse på tværs af inddragelsessituationerne dels bidrog til, at beboerens trivsel blev øget og dels medførte, at Kirsten oplevede nogle nye sider af beboeren, der gav hende et andet blik på hans kompetencer, og hvad de skulle arbejde hen imod (bilag 2:23). Deltagelsen i en aktivitet eller

arbejdsfællesskabet kan således både opbygge handlingskompetence hos den enkelte og modvirke tendensen til paternalisme, fordi medarbejderne her mere naturligt fokuserer på styrker snarere end begrænsninger hos beboerne.

I arbejdet med udsatte grupper kan der være behov for, at socialarbejderne faciliterer borgernes deltagelse og inddragelse, og forsøger at mindske barrierer for deltagelsen. Beboernes udsathed må dog ikke blive en undskyldning for ikke at inddrage dem. Medarbejderne bør i stedet finde det rette niveau og den rette situationelle ramme om inddragelsen, og de bør stræbe efter at understøtte kollektive handlinger baseret på borger-til-borger tilgange. Derigennem tilbyder de en ramme og struktur, hvor kapacitet kan udvikles kollektivt og måske endda give beboerne større forståelse for de eksisterende magtstrukturer, og hvordan de kan påvirke dem (Müller & Pihl-Thingvad, 2019:747). Som beboeren Lars fortæller om i Kapitel 2, kan deltagelse i en aktivitet i sidste ende medføre, at man får mod på at starte, ændre eller udfordre noget i de kontekster, man møder på og efter herberget. I et samfundskritisk empowerment-perspektiv kan forhandlinger af rammer, roller, positioner og sociale identiteter skabe nye og bedre handlemuligheder for individer, grupper og samfund. Den kollektive bevidstgørelse, der ligger i denne empowerment-tilgang, kan indstille parternes fokus på de strukturelle forklaringer på samfundsmæssige uligheder og bidrage til udviklingen af en magt til at tage handling i eget liv (Andersen & Brok, 2021:23). Særligt når medarbejderne forholder sig aktivt til deres magt og position i samarbejdet, og i højere grad forsøger at facilitere samarbejde end at kontrollere beboeren, kan der genereres mere magt til gavn for alle parter.

Det er særligt i inddragelsessituationerne præget af samskabelse, at denne generering af produktiv magt bliver muliggjort, og hvor parternes positioner kan forhandles mere aktivt, end de kan i sagssamarbejdet og den selvrefleksive deltagelseslogik. Men de forhandlinger, der foregår i samskabelsessituationer, kan smitte af eller spilde over i sagssamarbejdet, der ikke er afskåret fra eller uafhængig af den øvrige forhandling og samhandling i kontekst af herberget.

## Konklusion

For at besvare specialets problemformulering om, hvordan inddragelse med udsatte beboere praktiseres på et herberg og hvilke dilemmaer og forhandlingsstrategier, der er på spil i forskellige inddragelsessituationer, har jeg udvalgt et praktisk genstandsfelt for min undersøgelse. Gennem en eksplorativ analyse af inddragelsen på et herberg konkluderes det, at der finder inddragelse sted i tre inddragelsessituationer: Sagssamarbejdet, arbejdsfællesskabet samt i aktiviteter - eksemplificeret gennem fodbold.

Inddragelsessituationerne beror på forskellige logikker for deltagelse samt differentierede niveauer og positioner, der forhandles og udfordres af både beboerne og medarbejderne. Hvor arbejdsfællesskabet og aktiviteten muliggør ligeværdige møder og bygger på beboernes engagement og ejerskab, så er sagssamarbejdet betinget af det omkringliggende samfunds normer og institutioner. Her er målet at opøve selvrefleksion hos beboerne, der fordrer en selvregulering af adfærd og dermed styrker beboerens evne til at leve i samfundet. Medarbejderne arbejder overordnet set ud fra et kapacitetsopbygningsperspektiv og empowerment-tilgange. Deltagelse i en aktivitet kan i den optik give den enkelte beboer selvværd og handlingskompetence, der kan øge kritisk tænkning og forpligtigelse i forhold til fællesskabet.

Dog udspringer der også en række dilemmaer og forhandlinger i inddragelsessituationerne; særligt i sagssamarbejdet, hvor system-initieret refleksion og dialog kan resultere i manipulation af beboeren og symbolsk inddragelse. Gennem en dybdegående og illustrativ undersøgelse af sagssamarbejdet, konkluderes det, at dilemmaerne overordnet handler om en balancering af beboerens selvbestemmelsesret og det normaliseringssigte, der præger sagssamarbejdet. Sagssamarbejdet er underlagt sandheder om, hvad der konstituerer normal og unormal adfærd, og den kategori og identitet, som beboerne tildeles gennem sociale definitionsprocesser, hvilket i det sociale arbejde har betydning for hvilke serviceydelser borgeren kan bevilliges. Selvom disse sandheder er konstruerede, udgør de virkelige muligheder og begrænsninger i beboernes liv og adgang til velfærd. Beboerne kan enten gøre oprør mod de kategorier, de er blevet tildelt, eller de kan forsøge at fremstille sig selv på acceptabel vis. Begge forhandlingsstrategier kan dog udfordre inddragelsen i sagssamarbejdet, særligt hvis beboernes adfærd konflikter med logikkerne om selvrefleksion og -udvikling, der præger sagssamarbejdet. Der opstår således uenigheder om, hvad der er det bedste for beboeren, og her forsøger medarbejderne at motivere og guide beboerne i retning

af dét, medarbejderne mener, er bedst for beboerne. I denne proces risikerer medarbejderne at underkende den asymmetriske og normaliserende magt, der præger sagssamarbejdet, fordi den som oftest ikke opfattes som udtryk for magt, men snarere hjælp og saglig faglighed. Endvidere kan medarbejdernes strategier for at imødekomme beboernes udsathed og mindske barrierer medføre paternalisme og en yderligere stigmatisering af beboerne, hvis ret til selv at definere problemer og løsninger mindskes.

Socialt arbejde er et felt præget af kompleksitet, dilemmaer og krydsfelter, og dét at arbejde inddragende øger kompleksiteten, fordi borgerens perspektiv skal fylde som afsæt for arbejdet. Der findes ingen nemme løsninger, og den meningsfulde inddragelse må udforskes og forhandles i og på tværs af specifikke situationer. Nærværende speciale har med rod i interaktionismen og den metodiske situationisme, arbejdet ud fra den grundlæggende erkendelse, at man ikke på forhånd kan afgøre situationernes udfald med henvisning til samfundsmæssige forhold, individers motiver eller deres indbyrdes positionering. Man bliver nødt til at interessere sig for, hvordan det udspiller sig i den konkrete kontekst.

I den konkrete case skal medarbejderne forsøge at finde en balance imellem deres professionelle facilitering, styring og differentierede og inkluderende tilgange, der tager højde for beboerens udsathed og muligheder for deltagelse, og derigennem skabe små lommer for produktiv modmagt. Her repræsenterer de forskellige inddragelsessituationer netop differentierede deltagelses- og forhandlingsmuligheder og rum, hvor medarbejderne og beboerne kan navigere de komplekse dilemmaer, der er grundpræmis i meget socialt arbejde. Gennem empowerment-tilgange og differentieret inddragelse oplever beboerne og medarbejderne, at de kan udjævne det asymmetriske forhold og forhandle nye identiteter og positioner for de involverede parter, der understreger at magt – ligesom inddragelse – er et flydende og relationelt snarere end statisk fænomen. Der er derfor også nødvendigt at anskue medarbejdernes forhandlingsstrategier og tilgange i forskellige inddragelsessituationer, da deres betydninger er udtryk for den sociale kontekst, de produceres og konsumeres i. Dermed er specialets konklusioner også udtryk for meningsproduktionen i en specifik kontekst på udsatteområdet. Det er imidlertid også specialets primære bidrag og anbefaling til praksis, at man bør interessere sig for de differentierede situationelle forankringer af deltagelse og inddragelse, og hvordan man – særligt som medarbejder – kan arbejde aktivt med at udfordre og forhandle problemer og løsninger i forskellige situationer, der kan udgøre mulighedsrum i en ellers kompleks og dilemmafyldt praksis.

# Litteraturliste

Agger, A. & Tortzen, A. (2015): *Forskningsreview om samskabelse*. University College Lillebælt.

Andersen, M. L. (2013): *Goffman og socialt arbejde*. I Hansen, S. J. (red.): Sociologi i socialrådgivning og socialt arbejde. 1. udgave, 1. oplag. Hans Reitzels Forlag, København.

Andersen, M. L. og Brok, P. N. (2021): Empowerment i socialt arbejde. 1. udgave. Samfundslitteratur.

Andersen, M. L., Brandt, L. og Uggerhøj, L. (2017): *Inddragelse i praksis – om et praksisforskningsprojekt*. Uden for Nummer. Tidsskrift for forskning og praksis i socialt arbejde, 35.

Becker, H. S. (2005): *Outsidere – studier i afvigelsessociologi*. 1. udgave, 2. oplag. Hans Reitzels Forlag, København.

Carlsen, L. T. (2018): *Forskningsetik i praksis* i Olesen, S. P. & Monrad, M. (red.): *Forskningsmetode i socialt arbejde*. 1. udgave, 1. oplag. Hans Reitzels Forlag, København.

Caswell, D., & Monrad, M. (2017): *Samskabelse mellem udsatte borgere og myndighed på beskæftigelsesområdet* i Social årsrapport 2017. CASA, Socialpolitisk Forening og Analyse & Tal.

Frederiksen, M. (2018): *Design*. I Olesen, S. P. & Monrad, M. (red.): *Forskningsmetode i socialt arbejde*. 1. udgave, 1. oplag. Hans Reitzels Forlag, København.

Goffman, E. (1963): *Stigma. Notes on the Management of Spoiled Identity*. Penguin Books, London.

Jensen, J. B. & Krogstrup, H. K. (2017): *Capacity building i den offentlige sektor* i Krogstrup, H. K. (red.): *Samskabelse og capacity building i den offentlige sektor*. 1. udgave, 1. oplag. Hans Reitzels Forlag, København.

Järvinen, M. (2017): *Symbolsk interaktionisme som analysestrategi* i Järvinen, M. & Mik-Meyer, N. (red.): *Kvalitativ analyse - syv traditioner*. 1. udgave, 1. oplag. Hans Reitzels Forlag, København.

- Järvinen, M. & Mik-Meyer, N. (2010): *Kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv. Interview, observationer og dokumenter*. 1. udgave, 4. oplag. Hans Reitzels Forlag, København.
- Järvinen, M. & Mik-Meyer, N. (2016): *At skabe en klient. Institutionelle identiteter i socialt arbejde*. 1. udgave, 8. oplag. Hans Reitzels Forlag, København.
- Järvinen, M. & Mortensen, N. (2004): *Det magtfulde møde mellem system og klient – teoretiske perspektiver* i Järvinen, M. Larsen, J. E. & Mortensen, N. (red.): *Det magtfulde møde mellem system og klient*. Aarhus Universitetsforlag.
- Krogstrup, H. K. & Tjalve, J. (2007): *Perspektiver på brugerinddragelse* i Krogstrup, H. K. (2007): *Det handicappede samfund – om brugerinddragelse og medborgerskab*. 1. e-bogsudgave, 1. oplag. Academica.
- Krogstrup, H. K. (2017): *Samskabelse og capacity building i den offentlige sektor*. 1. udgave, 1. oplag. Hans Reitzels Forlag, København.
- Lipsky, M. (1980): *Streetlevel bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation.
- Monrad, M. (2018): *Tilvirkning af data* i Olesen, S. P. & Monrad, M. (red.): *Forskningsmetode i socialt arbejde*. 1. udgave, 1. oplag. Hans Reitzels Forlag, København.
- Monrad, M. (2019): *Self-Reflexivity as a form of Client Participation: Clients as Citizens, Consumers, Partners or Self-Entrepreneurs*. *Jnl. Soc. Pol.* (2020), 49, 3, 546–563. Cambridge University Press.
- Müller, M. (2018): *Barrierer for brugerdreven innovation på udsatte-området* i Boelsmand, J. Munkholm Davidsen, H. & Sprogøe, J. (red.): *Innovation og entreprenørskab i et professionsperspektiv*. Frydenlund Academic.
- Müller, M. (2020): *Udsat for inddragelse: Aktiv medborger eller praktisk gris? Brugerperspektiver på inddragelse i socialt arbejde*. *Dansk Sociologi*. Nr. 3. 30 årg.2019.
- Müller, M. (2020): *Udsat for samskabelse Bottom-up perspektiver pa samskabelse mellem udsatte grupper og frontmedarbejdere i socialt arbejde*. Ph.d.-afhandling ved Institut for Statskundskab, SDU.



Müller, M. & Pihl-Thingvad, S. (2019): *User involvement in social work innovation: A systematic and narrative review*. Journal of Social Work 2020, Vol. 20(6) 730–750.

Olesen, S. P. & Monrad, M. (2018): *Kvalitet og kritik* i Olesen, S. P. & Monrad, M. (red.): Forskningsmetode i socialt arbejde. 1. udgave, 1. oplag. Hans Reitzels Forlag, København.

Olesen, S. P. (2018): *Analysestrategi* i Olesen, S. P. & Monrad, M. (red.): Forskningsmetode i socialt arbejde. 1. udgave, 1. oplag. Hans Reitzels Forlag, København.

Rømer, M. (2016): *Dømt til socialpædagogik. Et studie af dilemmaer i den socialpædagogiske indsats på et botilbud for domfældte voksne med udviklingshæmning*. Aalborg Universitetsforlag. Ph.d.-serien for Det Samfundsvidenskabelige Fakultet, Aalborg Universitet.

### **Internetkilder**

Retssikkerhedsloven (2004): *Lov om retssikkerhed ved forvaltningens anvendelse af tvangsindgreb og oplysningspligter*. LOV nr 442 af 09/06/2004. Justitsministeriet. Link: <https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2004/442>.

Serviceloven (2019): *Bekendtgørelse af lov om social service*. LBK nr. 798 af 07/08/2019. Social- og Indenrigsministeriet. Link: <https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2019/798>.

## **Bilagliste**

Bilag 1: Interviewguides

Bilag 2: Fokusgruppeinterview med Anne, Kirsten og Maria.

Bilag 3: Interview med Søren

Bilag 4: Interview med Mette

Bilag 5: Interview med Michael

Bilag 6: Interview med Lars

Bilag 7: Interview med Jens

Bilag 8: Interview med Henrik

Bilag 9: Feltnoter fra observationsstudiet

Bilag 10: Læringsportofolio