

Speciale på kandidatuddannelsen i socialt arbejde, Ålborg universitet

udarbejdet af Kirsten Lund, 20192117

Vejleder: Lars Uggerhøj

Anslag: 166.087

VENTETID I BØRNESAGERNE

Et kvalitativt studie af forældres erfaringer

TAK

- til de forældre, som har villet dele deres historier til brug for dette projekt
- til Lars Uggerhøj, for god vejledning, men også for det fundament af erkendelse om magt i det sociale arbejde, som dette projekt står på
- til Ålborg universitet for et inspirerende studie- og forskningsmiljø
- til den danske velfærdsstat, som gjorde det muligt, at en halvstuderet socialrådgiver kunne blive lidt klogere.

Indholdsfortegnelse

Indledning	4
1. Problemfelt	6
Læsevejledning og begreber	12
2. Metodeafsnittet	13
En hermeneutisk tilgang.....	14
Design – et lille tværsnit.....	16
Data og analyse	20
Undersøgelsen kvalitet.....	21
Forskningsetiske overvejelser	24
3. Den anvendte teori	24
Gasparini – ventetid og uvished	25
Bourdieu – habitus og illusio, tid og magt.....	26
Auyero – ventetid som underordning.....	28
Sammenfatning	30
4. De seks børnesager	31
5. Hvor meget betyder ventetiden?.....	32
Det væsentligste efter forældres mening	33
Sammenhæng mellem tidsforløbet og tilfredsheden	34
Opsamling.....	35
6. Hvad betyder ventetiden – konsekvenser for børn og familie	36
Når ventetiden var kort	36
Barnet fik det dårligere eller situationen blev fastlåst.....	37
Gik med det selv	40
Uvished.....	41

Forargelse	42
7. Ventetid i børnesagerne set med Gasparinis perspektiv.....	44
Værdien af tid, og meningen med livet.....	45
Uvished	48
Blokering, forudsigelighed eller meningsfuldhed	51
Forargelse, afmagt og vrede.....	52
Opsamling.....	55
8. Ventetid er også en magtpraksis – Ventetid set med Auyeros begreber.....	55
Magt og afmagt er knyttet til flere forhold	56
Tilsløring, forvirring og <i>rush and delay</i>	57
Opsamling.....	60
9. Hvilke konsekvenser får ventetiden for forældrenes reaktioner og handlinger	61
Hvad siger forældrene?	62
Påvirkningen i følge Auyero	63
Betydningen af habitus	66
- og så alligevel?	68
Opsamling.....	69
10. Konklusion.....	70
12. Perspektivering	72
12. Litteratur	74

Indledning

Hvilken betydning har ventetid, når familier er i kontakt med de sociale myndigheder om en børnesag? Det er emnet for nærværende speciale.

Det kan lyde som "sprængning af åbne døre", da ventetid vel altid er uønsket. Men hvad betyder den nærmere, hvis vi sætter et analytisk blik på den, og især på, hvad den betyder for dem det handler om, børnene og forældrene.

Lang sagsbehandlingstid og ventetider er et velkendt fænomen i sager om udsatte børn. I regeringens og kommunernes aktuelle kulegravning af lovgivning og praksis på området for udsatte børn, er den allerførste udfordring der nævnes, "at støtten til barnet ikke altid kommer hurtigt nok i gang." (socialministeriet, 2021, s. 3). Problemet er ikke nyt men er blevet påvist gennem mange år (Christoffersen, 2005), (Ankestyrelsen, 2010, s. 6).

I den offentlige debat om området kan det foranledige fængende overskrifter som "*Kommunerne trækker ulovligt 2 ud af 3 børnesager i langdrag*" (Politiken, 2020). Brugerorganisationer som f.eks. enmillionstemmer.dk skriver om "*årelange kampe*".

Min egen indgang til problematikken er en årrække som socialrådgiver i en kommunal familieafdeling. Her har jeg selv oplevet praksischocket over den ventetid, udsatte børn og deres familier nogle gange udsættes for, kollegers beskæmmelse over det samme og afværgemekanismer foranlediget heraf, og af og til, også familiers forskellige reaktioner, når de bliver bekendt med lange tidsperspektiver i deres sag. Og jeg har også selv ladet familier vente for længe. Disse oplevelser ligger i tråd med Dansk Socialrådgiverforenings "*rundspørge på børneområdet*". (DS, 2020).

Jeg fandt det derfor interessant, at Dansk Socialrådgiverforening, i forbindelse med den kommende revision af lovgivningen, foreslog indførelsen af en tidsfrist på 10 arbejdsdage for den indledende vurdering af støtte. Hvis der bevilges støtte, skal den kunne gå i gang inden for f.eks. 6 uger. Det er

"et afgørende element i det nye system, at der handles i sagen helt fra start - at der ikke er en passiv undersøgelsesperiode, men fra start er en aktiv kombination af undersøgelse og samtidig planlægning og handling" (DS, 2020, s. 11).

Denne tankegang om en mere cirkulær proces er i tråd med både KL's ønsker til lovgivningen (socialministeriet, 2021) og de seneste frikommuneforsøg på børneområdet. Her er tiden før en støtte er iværksat en del af baggrunden, og en del af det, der måles på. (Hestbæk, Strandby, & Jensen, 2021).

Det, der er nyt i DS-forslaget, er indførelsen af en tidsfrist. Det gjorde mig nysgerrig, for tidsfrister medvirker til at sikre, at det ikke trækker i langdrag. Det gælder f.eks. behandling af underretninger (24 timer) og udarbejdelse af børnefaglig undersøgelse (4 måneder). På den anden side er overholdelse af tidsfrister lette at måle på, og når man måler på nogle aspekter påpeger Brodtkin, at "unmeasured aspects of performance, even critical ones, are likely to be displaced" (Brodtkin, 2015, s. 35). Risikoen er, at man lykkes med at overholde en tidsfrist, men at indholdet ikke er meget værd, eller at andre vigtige aspekter nedprioriteres. Det er f.eks. blevet problematiseret i forbindelse med indførelse af udredningsgarantien på 1 måned i psykiatrien, at tid til udredninger af "de mange" fjerner tid fra behandling til de alvorlige tilfælde (Sygeplejersken, 2015).

Spørgsmålet er derfor om tidsaspektet er *the critical one*. Hurtig sagsbehandling skal ses i forhold til hensyn til andre aspekter, f.eks. grundighed i afklaringen (officialsprincippet), inddragelse af borgerne, retssikkerhedsaspekter og vidensbaseret af vurderinger.

Skal man holde disse aspekter op mod hinanden, skal man for det første have en synsvinkel, og for det andet vide noget om dem. Synsvinklen i dette speciale vil være brugerperspektivet, og det vil af etiske og metodemæssige årsager sige forældreperspektivet.

Hvad det andet angår, ser det ud til, at vores viden er begrænset. Socialstyrelsens betoning af rettidig indsats, for at børnenes og de unges problemerne ikke vokser sig større, er alene begrundet i samfundsøkonomisk teori (Socialstyrelsen, 2021). Det følgende afsnit vil opsummere forskning på området.

.

1. Problemfelt

Michael Lipskys (1980) beskrivelse af "*queuing*" udgør en grundlæggende forståelsesramme for undersøgelsen, men bliver ikke inddraget i den videre analyse. Forståelsen af, at ventetid i form af "*queuing*" langt fra er enestående dysfunktioner, men udfylder en funktion for den offentlige forvaltning medtages for at sætte undersøgelsen i det perspektiv, at ventetid må antages at være en vedvarende udfordring. Lipskys argument er, at når offentlig service skal leveres i spændingsfeltet mellem på den ene side potentielt uendelige forventninger til servicen og på den anden side begrænsede ressourcer opstår en række mekanismer, der kan tjene til begrænse efterspørgslen, selvom det ikke kan ske åbenlyst af politiske årsager. Når klienter må vente, vil nogle afstå fra at søge hjælp, hvilket vil begrænse efterspørgslen. Desuden kan organisationen hævde, at sagerne bliver behandlet når klienterne er i kø, selvom der reelt ikke sker noget (Lipsky, 1980, s. 97).

I det følgende gennemgås forskning om hvad forældre finder vigtigt, når de er part i en børnesag, især med sigte på, om spørgsmål om ventetid omtales, og dernæst gennemgås relevant forskning om tid i børnesagerne, og enkelte undersøgelser om borgeres oplevelse af tidsforløbet på beskæftigelsesområdet.

Brugerforskningen

Grundlæggende, i hvert fald i en dansk kontekst, er Lars Uggerhøjs undersøgelse fra 1995 om samarbejde og kommunikation mellem familier og familieafdelinger. Undersøgelsen bygger bl.a. på interviews med 28 familier med tungere problemer (Uggerhøj L. , 1995, s. 56). Her konkluderes, at det, som forældrene især lægger vægt på er en relation mellem familien og socialrådgiveren, og at socialrådgiveren i den relation udviser engagement, menneskelighed, og ærlighed. Desuden at familierne involveres i processen, og at der udvises respekt for familiens viden, behov og ønsker. (Uggerhøj L. , 1995, s. 88).

Uggerhøjs undersøgelser har fokus på hvad der sker i møder og i kommunikationen mere end på tiden derimellem. I modsætning til ønsket om en hurtigere afklaring, findes i denne undersøgelse, at forældrene udtrykker ønske om mere tid til at forklare deres egen situation. Blandt

undersøgelsens citater, dukker dog også udsagn op, der illustrerer forældrenes opfattelse af at det trækker ud, her i forbindelse med referater som en del af involveringen:

”Bare det man havde et skriftligt bevis på, jamen du havde lovet at gøre det der [...] Hun kan bare sige en gang til, at det gør hun til næste gang” (Uggerhøj L. , 1995, s. 108).

I en opfølgende nordisk analyse i 2010-11 af forældres oplevelse af den børnefaglige undersøgelse, findes at forældre fortsat ikke involveres i særlig høj grad, skønt det er noget, som de ønsker (Uggerhøj L. , 2011). Desuden findes det, at møder mellem forældre og socialrådgiver er gennemsyret af skjult magt, som gør at forældrene kan vægre sig ved at bede om det, de gerne vil have, f.eks. en plan for hvad der skal ske og inddragelse af deres synspunkter. Det fremhæves, at familierne har fokus på tiltag frem for på undersøgelsen, og at ventetid i den forbindelse kan være belastende, men det er ikke noget, der berøres videre (Uggerhøj L. , 2011, s. 46).

Cecilie og Tommy Moesby-Jensen (2017) beskæftiger sig med hvordan forældre til børn med ADHD og autismespektrumforstyrrelser oplever samarbejdet med myndighedssocialrådgivere. Disse forældre er en voksende gruppe i landets familieafdelinger. Forældrene til disse børn oplevede det som en kamp at få hjælp, og overvejede om de havde ressourcer til at søge i forhold til ”følelsesmæssige, praktiske og tidsmæssige anstrengelser” forbundet med ansøgning (s. 191). Det findes, at forældrene generelt lagde vægt på om rådgiveren var empatisk og lyttede, og om rådgiveren gjorde dem opmærksom på muligheder og rettigheder. Heller ikke Moesby-Jensen & Moesby-Jensen konkluderer at tidsaspektet har særskilt betydning, men udtrykker flere steder kritik af tidsforløbene:

”en af de gennemgående problematikker i undersøgelsen var, at det trak ud og ofte tog mange måneder at få effektueret de rette foranstaltninger, og her forblev stressramte, nedslidte og udsatte familier fastholdt i helt uholdbare situationer” (Moesby-Jensen C. K., 2017, s. 236).

(Dumbrill, 2006) finder i sit studie af 18 canadiske forældre, som for nyligt har været i kontakt med familieafdelingerne, at det der i højest grad påvirkede forældrenes opfattelse af og reaktion på deres forløb, var socialrådgiverens brug af magt. Der blev skelnet mellem *magt over* forælderen, og *magt med* eller for forælderen.

Studsrød, Willumsen, & Ellingsen (2014) finder i en kvantitativ undersøgelse baseret på 697 forældre, at relationen mellem forælder og sagsbehandler, samt forhold relateret til sagsbehandlerens attitude og personlighed var vigtigst. Desuden fyldte frygt og usikkerhed i mødet med familieafdelingerne, og en del svar var relateret til hvilken støtte der blev tilbudt. Undersøgelsen spurgte specifikt til den indledende kontakt, selvom nogle af forældrene har svaret bredere. Også her relaterer nogle af eksemplerne til tidsaspektet:

“Was fine. Quickly got the help they organized”. / “Absolutely awful, I rang every day for a whole week, didn’t get any answer, I needed help” (Studsrød, Willumsen, & Ellingsen, 2014, s. 316).

Den eneste undersøgelse af brugererfaringer, jeg har fundet, som beskæftiger sig med ventetider, er Stina K. Petersens, der i lighed med Uggerhøj m.fl. (2011) undersøger forældres inddragelse, medbestemmelse og forståelse af processen omkring en børnefaglig undersøgelse. Det viser sig, at langsommelighed i processen italesættes af en meget stor del af informanterne (Petersen, 2017). I en efterfølgende artikel analyseres årsagerne til at de fleste af forældrene i undersøgelsen havde negative erfaringer med undersøgelsesprocessen, og det findes, at tilfredsheden var tæt relateret til oplevelsen af tid. De forældre, der oplevede forløbet som svært at få sat i gang og trægt, vurderede det negativt, og omvendt. Fremdrift og tilgængelighed nævnes som ”en kritisk variabel” for tilfredsheden (Petersen, 2018, s. 6) Tiden blev i de negative sager opfattet af forældrene som ”kamp” om at blive hørt og anerkendt, eller som spildtid, fordi tiden gik, og det ikke resulterede i passende støtte.

Med undtagelse af denne sidstnævnte undersøgelse, finder den eksisterende forskning om hvad forældre lægger vægt på, når de er i kontakt med familieafdelingerne, at tidsperspektivet ikke er det vigtigste at konkludere på. Gennemgående findes at det centrale er at socialrådgiveren viser respekt, lytter, er empatisk, inddrager forældrenes perspektiv, er opmærksom på magten i relationen og på forældrenes frygt og giver praktisk hjælp. I disse og andre undersøgelser dukker imidlertid også citater op, der relaterer til sagsbehandlingstid og ventetid. Disse citater fremstår nærmere som illustrationer af forældrenes enten positive eller negative oplevelser, som sidebemærkninger, eller som et vilkår.

Forskning om tid i socialt arbejde

I en bredere afdækning af betydning af tid i det sociale arbejde findes især forskning om forskellige forståelser af tid når det gælder børnesagerne.

Susan White (1998) finder i et studie i en britisk familieafdeling, at tid og tidslige aspekter fremstår som en overset, men central faktor i sagsarbejdet, når socialrådgiverne "gør" socialt arbejde. Den rationelle tid defineret af kalendere, institutionelle praksisser bliver en ordnende praksis, når sagsbehandlingen skal foretages inden for de tildelte arbejdstimer og der skal prioriteres i forhold til akuthed. Desuden baseres prioriteringer på standardiseret viden om alder og udviklingstrin. Dette rammer den eksistentielle levede tid og folks egen opfattelse af deres tid. (White, 1998, s. 57).

Siv Fahlgren (2009) refererer til White, men udbygger Whites skelnen med en analyse af diskurser, der legitimerer forskellige sider af det sociale arbejde. Fahlgren viser med en ekstrem case to rivaliserende diskurser, som hun konceptualiserer om lineær tid i modsætning til det, hun kalder "time of the mindful body". Fahlgren mener ligesom White, at den lineære tid dominerer i det sociale arbejde, til trods for, at det sociale arbejde også forventes at "hjælpe og støtte individer i forhold til deres behov og ressourcer" (Fahlgren, 2009, s. 220). Den lineære tid er koblet til tanken om normalitet, og til to underliggende diskurser: en "elendigheds-diskurs", der antager at visse omstændigheder fører til negative udviklinger, som man kan forudsige, og en "udviklingsdiskurs", som antager at man via sociale interventioner kan ændre livsbaner til det ønskelige normale. (Fahlgren, 2009, s. 213). Socialt arbejde baseret på *time of the mindful body* kan være vanskeligt at indpasse i et socialt arbejde baseret på formaliseret viden og ligebehandling. Ikke desto mindre bør det også være til stede.

Ditte Andersen og Tea T. Bengtsson (Andersen & Bengtsson, 2019) bygger i deres undersøgelse af tidslige aspekter af hjælpen til udsatte unge med komplekse problemer også på denne skelnen. Andersen undersøger hvordan unge med komplekse behov interagerer med velfærdsprofessionelle, og hvordan de oplever den støtte, de får – "for eksempel hvordan ventetid slider på optimisme" (Andersen D., 2020). Støtten kan være for tidlig og for sen, og for lidt eller for meget. I midten findes den rettidige støtte. Det pointeres, at kritikken af velfærdsstatsbureaukratiet for at gøre for lidt og for sent ofte først kan ses retrospektivt

(Andersen & Bengtsson, 2019, s. 1527). Bengtsson undersøger drøftelser og beslutninger blandt socialrådgivere, som udfordres af, at børnenes og familiernes situation altid vil være i forandring, og den information, der er til stede hos sagsbehandlerne som grundlag for at træffe beslutninger, altid er begrænset. Der kan være "førstevalgsbeslutninger", "sidstevalgs-" og "ikke-valgsbeslutninger" hvor der ikke bliver truffet en aktiv beslutning, fordi man f.eks. mangler oplysninger, eller at man mener at en anden instans burde handle.

I disse undersøgelser af tid i børnesagerne ses altså især en opmærksomhed på at skelne mellem systemets tid og den oplevede tid. Det vises hvordan den levede tid spiller dynamisk og ikke særligt harmonisk sammen med systemets tid, men at denne ofte bliver dominerende. De siger ikke meget om, hvordan tidsforløbene opleves.

På beskæftigelsesområdet kommer et par nyere danske undersøgelser dette spørgsmål nærmere, hvoraf den første har samme interesse som nærværende speciale har på børneområdet.

Louise Overby Nielsen undersøger i et speciale langtidsledige borgeres oplevelse og håndtering af tiden der går i ofte langstrakte forløb. Hun finder tre forhold af betydning: For det første kontrol over tiden, da uvished generelt medfører en følelse af "spildt tid". For det andet borgerens fremtidsperspektiver, som har en positiv betydning for handlekraft, og for det tredje timingen i forhold til "normale" livsfaser og forløb (Nielsen, 2018). I en efterfølgende artikel findes at ventetid er endnu en udfordring, social udsatte borgere skal møde, og der argumenteres for at muliggøre mere tidsmæssig kontrol for borgerne (Nielsen, Luthman, & Monrad, 2021).

En anden undersøgelse er Lasse S. Hansens, der undersøger hvordan deltagere i et beskæftigelsesprojekt copes med ventetider, og daglige vilkårlige ændringer i den. Han viser, hvordan borgerne tilskriver ventetiden mening, og nærmest retfærdiggør den, blandt andet fordi de omgås personalet til dagligt. Hansen ser denne praksis som et udtryk for udøvelse af magt, selvom forholdet mellem personale og borgere er venskabeligt (Hansen L. S., 2020).

Spørgsmålet er i hvor høj grad resultater fra beskæftigelsesområdet kan overføres til børneområdet. Indsatser i forhold til ledighed retter sig mod det enkelte voksne individ, mens familieafdelingernes indsats i forhold til udsatte børn retter sig mod et helt familiesystem og ofte også barnets netværk. Der kan derfor tænkes at være en anden dynamik i de sociale problemer.

Opsummering og problemformulering

Opsummeret kan man sige, at forskningen bekræfter, at sagsbehandlingen kan trække ud og medføre ventetider. Det kan både skyldes det sociale arbejdes karakter med "akuthed" og utilstrækkelige beslutningsgrundlag sammen med bureaukratiske procedurer, og også skyldes at *queuing* opfylder et formål for organisationen.

Vi ved ikke meget om hvordan det virker på forældrene. I brugerforskningen er det ikke det, der konkluderes som det væsentligste for forældrene. Citater om langtrukkenhed i børnesagerne optræder dog ikke så sjældent, og fremstår da som illustrationer af forældrenes enten positive eller negative oplevelser, som sidebemærkninger, eller som et vilkår. Andersen og Bengtsson beskriver behovet for forskning:

"The issue of time has yet to be integrated systematically into research on care provision. In particular, the subjective time dimensions of care remain understudied"
(2019, s. 1509).

På denne baggrund, og især med vægt på brugerforskningen, Petersens fund og undersøgelserne på beskæftigelsesområdet, er der brug for mere viden om hvad ventetid egentlig betyder for forældre der har en børnesag, for at kunne kvalificere løsningen af udfordringerne med ventetider med et brugerperspektiv.

Derfor bliver specialets problemformulering

Hvilken betydning har ventetid for forældre i sager om udsatte børn.

Problemformuleringen besvares ved hjælp af tre underspørgsmål:

For det første hvor meget ventetid betyder eller hvor stor betydningen er.

For det andet hvad ventetid betyder, forstået som hvilke konsekvenser, ventetid har for forældrene og deres børns trivsel og udvikling.

For det tredje hvilke konsekvenser ventetid får for forældrenes reaktioner og handlinger.

Læsevejledning og begreber

Efter denne indledning vil afsnit 2 omhandle det videnskabsteoretiske afsæt og metoden. I afsnit 3 gennemgås den anvendte teori. Afsnit 4 er en kort præsentation af empirien. I afsnit 5 starter analysen med at svare på det første spørgsmål om *hvor meget ventetid* betyder. Afsnit 6 gennemgår væsentlige citater om *hvad ventetiden* betyder. I afsnit 7 analyseres disse fund ved hjælp af Gasparinis begreber, og i afsnit 8 ved hjælp af Auyeros begreber. Afsnit 9 omhandler forældrenes reaktioner og handlinger, som analyseres ved hjælp af Auyeros og Bourdieus begreber. Afsnit 10 samler konklusionen og afsnit 11 kommer kort ind på undersøgelsens implikationer for praksis.

Citater er skrevet med kursiv. Længere citater har fået deres eget afsnit. Længere citater fra teori og lærebøger er desuden rykket ind.

Begreber

Når jeg i det følgende taler om **forældrene** refereres til de 6 interviewpersoner i denne undersøgelse, ikke forældre generelt, medmindre det fremgår udtrykkeligt. For anonymisering er alle forældre gjort til "han", da deres køn ikke vurderes relevant, og deres børn er alle gjort til "hun".

Som begreb for hvem forældrene interagerer med, er valgt begrebet **familieafdelinger**. Det henviser til den del af den kommunale forvaltning, der behandler særlig støtte til udsatte børn og unge samt børn og unge med handicap. Det kan være forskelligt organiseret, men adskiller sig fra f.eks. skoleforvaltningerne. I to af de seks familiers sager var der et overlap hertil, og der er forsøgt skelnet men det har ikke været meget rigtigt. Når begrebet *familieafdeling* er valgt, er det et navn, der bruges i nogle kommuner, og som ikke har andre implicite betydninger, som f.eks. "kommunen" eller "børneforvaltningen". Ønsket har været at fokusere på frontlinjeorganisationen frem for den enkelte socialrådgiver.

Ventetid er valgt som det samlende begreb. I denne undersøgelse er interessen tid, i betydningen *hvor lang tid der går*. Set udefra handler det om hvor hurtigt en sag skrider frem, hvor mange dage, uger og måneder der går mellem de enkelte sagsskridt. Set indefra er det oplevelsen af om det går hurtigt (nok) eller trækker i langdrag. (Petersen, 2018) anvender udtrykket *tid i*

betydningen fremdrift som væsentligt, men det udtryk henviser i højere grad til at undersøge om sagsbehandling og indsats bevæger sig fremad. I denne undersøgelse er vægten mere på oplevelsen af hvor hurtigt det går. Andre begreber kunne være sagsbehandlingstid eller rettidighed (Andersen & Bengtsson, 2019).

Ventetid er som udgangspunkt et negativt ladet ord, men udtrykker også ventetiden mellem to begivenheder, og den kan godt være kort. Den behøver ikke være negativ, hvis den opleves acceptabel. Ventetid omfatter den samlede oplevelse, også tiden før forældrene har fået familieafdelingens opmærksomhed (Petersen, 2018) eller tiden hvor familieafdelingen har lukket sagen, men forælderen har anket. Jeg har valgt begrebet *ventetid* som begreb for det subjektivt oplevede, med de negative konnotationer det har og med bevidsthed om at ventetiden også kan være kort.

Desuden vil begrebet ***tidsaspektet*** blive brugt, hvor der er brug for en mere neutral term *Tidsaspektet* vil ligeledes referere til *hvor lang tid der går i sagens forløb*, og ikke til de utallige andre betydninger af tid, der måtte være, som historisk tid, tid på dagen, eller hvor lang tid et møde varer.

2. Metodeafsnittet

Hensigten med projektet er at bidrage med et borgerperspektiv til forslaget om et selvstændigt fokus på sagsbehandlings- og ventetider. Det gøres ved at uddybe forståelsen af hvad ventetid betyder for forældre, hvis børn får en børnesag. Problemet der undersøges kan ses som en *kritisk, afslørende problemformulering* (Olesen & Monrad, 2018, s. 56), da sagsbehandlingstid og ventetider er forhold, som hidtil er "taget for givet" som et lidt beklageligt vilkår, men ikke specifikt undersøgt.

Forskningsgenstanden er familiernes oplevelse af og coping med tidsaspektet i det forløb de har haft. Der er tale om et beskrivende og eksplorativt studie (Hansen, Andersen, Hansen, & (red), 2020, s. 31). Ambitionen er at generere ny empirisk viden om ventetidens betydning for denne målgruppe (Olesen & Monrad, 2018, s. 152). Samtidig indskrives projektet sig også i en kritik af det sociale arbejdes praksis med henblik på at kvalificere udviklingen af denne. Undersøgelsen

tilrettelægges derfor som et kvalitativt studie baseret på interviews med et antal forældre, der har eller har haft en børnesag.

Der bliver tale om en hermeneutisk tilgang, som jeg vil argumentere for i næste afsnit, og herefter gennemgås projektets design, spørgsmål om forskningskvalitet og forskningsetiske spørgsmål.

En hermeneutisk tilgang

Videnskabsteoretisk lægger denne opgave sig inden for hermeneutikken. Hermeneutikken som filosofi har som udgangspunkt at viden altid er fortolket. Vi ser et fænomen fra et synspunkt, og forstår det i lyset af vores hidtidige erfaringer. Det gælder de aktører vi interviewer, og det gælder også forskeren.

Hermeneutisk forskning tager derfor det udgangspunkt at forskeren uundgåeligt fortolker verden og det undersøgte fænomen gennem sin forforståelse (Kristiansen, 2017, s. 168). Hermeneutikken som metode består i at sætte denne forforståelse – forskerens forståelseshorisont – i spil ved at konfrontere den og lade den gå i dialog med andre forståelseshorisonter som f.eks. de personer, herefter benævnt *informanter*, der bidrager til opgavens empiri eller de teorier der tages i anvendelse. Erkendelsen vil da optimalt set udvikles i en spiralbevægelse, af hvad Hans Georg Gadamer kaldte *horisontsammensmeltninger* (Gilje, 2017, s. 136).

Målet for hermeneutiske forskning er

”at fortolke og dermed forstå hvordan mennesker på baggrund af bestemte erfaringer, viden og perspektiver oplever og tilskriver mening til ting, begivenheder og fænomener” (Kristiansen, 2017, s. 154).

Det er også formålet her: at fortolke og dermed forstå hvordan forældre på baggrund af deres erfaringer med at have en børnesag, deres viden og perspektiver, oplever og tilskriver mening til de begivenheder, jeg har sammenfattet under begrebet ventetid.

Forældres oplevelser af og coping med ventetid er ikke et neutralt og objektivt fænomen, der ”er” derude i sig selv, men et resultat af forældrenes meningstilskrivninger på baggrund af deres erfaringer og perspektiver. Men det er ikke selve narrativet om en eventuel ventetid der fokuseres

på, eller forståelsen som konstruktion, der skal dekonstrueres. Interessen er de virkninger som hurtig eller langsom sagsbehandling har. Forskningsspørgsmålet kunne også have lagt op til en fænomenologisk strategi ved at sætte fokus på, og udfolde, hvordan fænomenet ventetid fremtræder for forældrene selv. Men fænomenologien kræver at forskeren "sætter sin forforståelse i parentes". Da forskningsspørgsmålet er udsprunget af mit eget engagement i feltet, og jeg også fortsat har en position i feltet, ville det være både vanskeligt og utroværdigt. Mine egne fordomme må bringes i spil, da de ikke kan undgå at påvirke projektet, men samtidig også kan kvalificere det, hvis de bliver gjort bevidste (Kristiansen, 2017, s. 158). Samtidig er ønsket også at fortolke forældrenes erfaringer i lyset af teoretiske bidrag, og på den måde gå lidt bagom den enkelte forælders egne erfaringer, selvom det vil blive skitseagtigt inden for de givne rammer.

Projektet bygger altså på en hermeneutisk tilgang, og her ikke mindst på handlingshermeneutikken (Gilje, 2017, s. 140). I handlingshermeneutikken er man især interesseret i menneskers handlinger, deres tilsigtede og utilsigtede konsekvenser, og handlingernes betingelser og kontekst.

"Sociale aktørers selvopfattelser og deres forståelse af samfundet medvirker til at bestemme, hvordan de handler" (Gilje, 2017, s. 144).

Forældrenes handlinger kan f.eks. være deres ansøgninger, henvendelser og responser til familieafdelingerne, om de venter eller rykker, klager eller resignerer osv.

Handlingshermeneutikken giver mulighed for at se disse handlinger i sammenhæng med mangefacetterede kontekster – såvel de materielle som deres værdier og deres *forståelse af samfundet*.

Det er en grundtanke i hermeneutikken, at vi kun kan forstå delen når vi ser den som en del af en helhed, men også at helheden kun kan forstås på baggrund af dens dele (Gilje, 2017, s. 129).

Dataindsamlingen og analysen må derfor have blik for begge. Her skal desuden anvendes "barmhjertighedsprincippet" i den hermeneutiske forskningsstrategi, som indebærer at vi må fortolke det, en informant siger som i udgangspunktet *sandt*, og deres handlinger som i udgangspunktet *tilsigtede*, og *rationelle*. Kun hvis dette ikke er muligt, kan vi vælge "mistankens hermeneutik" og inddrage f.eks. psykodynamisk teori, marxistisk eller teorier om skam etc. for at forstå informanternes udsagn og handlinger (Gilje, 2017, s. 132).

Den hermeneutiske tilgang i dette projekt udspringer altså af forskningsgenstanden og erkendelsesinteressen, men skal så afspejles i de metodiske valg undervejs.

Indledningsvist er der foretaget baggrundsinterviews og søgt litteratur for at indkredse problemformuleringen. Litteraturen er fremsøgt i danske og internationale databaser gennem flere søgestrategier og -faser. Søgeord som "wait*" "child protection" og "parents' experience*" samt en række synonymmer har været anvendt, samt kædesøgninger via referencelister og citationstjek (Olesen & Monrad, 2018, s. 66) Se litteratursøgningen i bilag 5.

Design – et lille tværsnit

Forældrenes erfaringer indsamles via deres sproglige udtryk i kvalitative interview (Kristiansen, 2017, s. 161).

Ud fra min forforståelse, er børnesager såvel som forældres position til dem meget forskellige. Danmarks Statistiks registrerer 17 forskellige årsager til underretninger, og der er forskellige grader af vanskeligheder fra lette og forbigående til alvorlige og massive belastninger (Harkes, 2015, s. 206), (Jørgensen, 2019, s. 301). For at svare på spørgsmålet om hvad ventetid betyder for forældre mere generelt, er det derfor hensigtsmæssigt at tale med flere. Frederiksen beskriver tværsnitsundersøgelse som velegnet til deskriptive analyser, hvor man vil "beskrive forskningsgenstanden og/eller finde forskelle og ligheder inden for undersøgelsespopulationen" (Olesen & Monrad, 2018, s. 97). Specialeformatet sætter grænser for, hvor mange interviews der kan behandles, så ønsket var mellem 5 og 8 forældre.

Udvælgelse

I en kvalitativ interviewundersøgelse skal udvælgelsen være målrettet (Olesen & Monrad, 2018, s. 128), og ønsket var at informanterne i så høj grad som muligt afspejlede den ovennævnte mangfoldighed (Hansen, Andersen, Hansen, & (red), 2020, s. 204). Dog blev såvel anbringelsessager som rent administrative sager udeladt, da disse i forhold til tidsperspektivet kan antages at være væsensforskellige. Samtidig skulle de gerne være repræsentative på socioøkonomiske forhold.

Sagerne skulle ligge så langt tilbage i tid at forældrene kunne se tilbage på deres erfaringer, men have dem i nogenlunde frisk erindring. Det var begrundet i en formodning om metodiske udfordringer i at sammenligne sagsforløb og ventetid oplevet her og nu med en retrospektiv forståelse af overstået ventetid, men også i etiske overvejelser. Endelig var der et ønske om at få en variation i hvor tilfredse forældrene overordnet var.

Det kan af flere årsager være vanskeligt at få adgang til informanter til disse undersøgelser. En indgang til informanter via grupper præget af en fælles socialpolitisk dagsorden, som f.eks. handicaporganisationer mm. blev fravalgt, da man i overensstemmelse med Kvale og Brinkmans forståelse af interviewviden som bl.a. produceret og kontekstuel (2009, s. 77), kan antage, at det ville vægte organisations dagsorden på bekostning af forælderens personlige oplevelse, ved at forælderen i højere grad kunne føle sig som repræsentanter for denne dagsorden. Flere af informanterne var tilknyttet nogle af disse grupper, men er kontaktet ad anden vej, hvilket jeg antager giver de bedste muligheder for at få deres individuelle forståelse af ventetid.

For at imødegå de ovenstående udfordringer og samtidig sikre en bredde, blev hovedparten af informanterne søgt og udvalgt via et privat netværk, men blandt forældre, der ikke havde nogen personlig relation til mig. Gruppen af informanter blev suppleret via facebookgruppen "Netværk for børns velfærd" på trods af forbehold om grupper "dagsorden". Dette blev valgt for at rette op på en skævhed i informanternes uddannelsesnivea, som kunne antages at skævvride resultatet.

Den endelige gruppe blev på 6 forældre fra 6 forskellige kommuner, lige mange fædre og mødre. Tre af de seks havde en højere uddannelse og de resterende en mellemlang eller var i gang med uddannelse. Fem af de seks var i job eller uddannelse. Fire var brudte familier. En syvende forælder, der var kontakt med, og som ville have nuanceret billedet af tilfredshed, lykkedes det ikke at finde en aftale med. Øvrige karakteristika om de problemstillinger det handlede om vil blive beskrevet i afsnit 4.

Semistrukturerede livsverdensinterviews

De kvalitative interviews, der danner basis for undersøgelsen er planlagt og udført med inspiration fra Kvale og Brinkmans semistrukturerede livsverdensinterview. Dvs. at interviewet er planlagt med en række temaer, og forberedte spørgsmålsformuleringer, men at rækkefølgen an ændres,

og man kan forfølge de svar og historier, der dukker op (Kvale & Brinkman, 2009, s. 144). Denne metode er inspireret af fænomenologien, men kan også lægge op til fortolkende analyser (Kvale & Brinkman, 2009, s. 233). I planlægning og udførelse af interviews har der ikke været en skarp skelnen mellem en fænomenologisk og en hermeneutisk tilgang. Eftersom jeg netop spørger fra en position, der er en anden end forældrens, har jeg lagt vægt på gerne at ville forstå såvel del som helhed på den måde, forældrene forstod det. Da jeg spørger til noget, der, i hvert fald for nogles vedkommende er lidt upåagtet – ventetiden mellem de enkelte hændelser, er den semistrukturerede form velegnet.

Interviewguiden er udformet på baggrund af forskning, teori og praksiserfaring. Den tog udgangspunkt i de teorier, jeg på daværende tidspunkt antog var mest frugtbare: om udviklingsøkologi og om mestring eller *self efficacy*. De temaer, der blev spurgt til, var forventninger, oplevelsen, kontrol, agency, indvirken på forældrene, indvirken på børnene, og sideløbende påvirkninger fra miljøet (bilag 3). Desuden medbragte jeg et ark papir, hvorpå vi sammen under interviewet fik beskrevet en omtrentlig tidslinje. Tidslinjen gjorde det muligt at springe frem og tilbage mellem forskellige faser, når der skulle beskrives oplevelser, følelser og hændelser og trivsel, og at sammenholde forældrenes oplevelser med kalendertiden. En plan om at bruge "børnelinealen" som målestok for forældrenes vurdering af børnenes trivsel i løbet af processen lykkedes kun i få tilfælde.

I den praktiske gennemførelse kom beskrivelsen af forløbet til at fylde meget i interviewene om de lange og komplicerede forløb. Det var ikke tilsigtet, men gav mulighed for en mere sammenhængende forståelse af forældres oplevelser. Her har jeg måttet læne mig op ad Kvale og Brinkmans ord om at "mange metodebeslutninger må træffes på stedet". Desuden at et interview skal balancere mellem blandt andet bevidst naivitet, fokusering, flertydighed, sensitivitet, interpersonel situation og positiv oplevelse (Kvale & Brinkman, 2009, s. 32 og 46)

Forældrene blev ikke fra start informeret om undersøgelsens fokus

Et forhold, der skal omtales særskilt er, at forældrene ikke inden interviewene blev gjort bekendt med undersøgelsens præcise fokus på tidsaspektet, men fik at vide at emnet var "*familiers*

oplevelser af at være part i en børnesag. Der er tale om et brugerperspektiv på et bestemt aspekt”. (citat fra rekrutterings-tekst).

Hensigten er, at der netop ikke rekrutteres informanter, der har noget på hjerte om dette emne, men at det kan undersøges hvor meget dette aspekt fylder blandt forældre der har haft en børnesag. Af samme grund startes med et åbent spørgsmål (Olesen & Monrad, 2018, s. 121):

”Når du tænker tilbage på dit sagsforløb med kommunen om dit barn/dine børn, hvad er så det væsentligste positive og det væsentligste negative, du vil fremhæve – hvis du bare skal give det én sætning hver?”

Dette spørgsmål får de ydermere tilsendt i et par dage i forvejen, så det er deres reflekterede erfaringer, der spørges til fremfor en umiddelbar reaktion i interviewsituationen, hvor de også ville kunne være optaget af overvejelser om, hvad jeg som interviewer gerne ville høre (Kvale & Brinkman, 2009, s. 19).

Udover at søge et så pålideligt svar som muligt af, hvad forældre vurderer som væsentligt, tjener de enkelte forældres svar til at tolke deres efterfølgende udsagn om betydningen af tidsaspektet i lyset af, hvad der fyldte mest i deres erfaringer.

Kort inde i interviewet bliver de fortalt hvad mit fokus er, så interviewet herefter kredser om tidsaspektet, og så informanterne ikke kom til at udbrede sig om forhold der ikke er relevante her. Der er altså tale om, hvad (Kvale & Brinkman, 2009) betegner som en *tragtmodel*.

Det kan være diskutabelt at invitere borgere ind i forskning uden at gøre det klart hvad det handler om. De kan have meldt sig som informanter i håb om at få en anden dagsorden belyst, eller det reelle emne kan være noget, de ikke har lyst at udtale sig om eller medvirke til. Jeg har vurderet at det præsenterede overordnede emne var tæt nok på det, som interviewet faktisk handlede om, og desuden at der ikke er tale om et særligt følsomt eller kompromitterende aspekt i forhold til det overordnede tema (Kvale & Brinkman, 2009, s. 89-90). Ingen af forældrene har opponeret mod denne fremgangsmåde.

Data og analyse

Ud over de 6 forældre-interviews er der foretaget baggrundsinterviews: med DS, med socialrådgivere og med en konsulent i en af frikommunerne, der har eksperimenteret med tidsfristerne.

Interviews blev optaget på diktafon og senere fuldt transskriberede med undtagelse af helt irrelevante passager. Den direkte transskriberingen med afbrydelser, ufuldendte sætninger osv. gav de bedste betingelser for at genkalde hvordan ordene faldt, når jeg brugte udsagnene i analysen. En af de seks optagelser blev slettet ved en fejl, men ved hjælp af fyldige noter og med interviewet i frisk erindring, blev interviewet i store stræk refereret. Citater fra dette referat (J) er benyttet med større forbehold.

Hurtigt efter interviewene nedskrev jeg de vigtigste indtryk og pointer. Disse pointer blev suppleret og revideret efter den første åbne lytning eller læsning af transskriptionen, der havde til hensigt at uddrage den samlede historie, eller narrativet i hvad informanterne formidler (Kvale & Brinkman, 2009, s. 265). Denne historie vil i den videre analyse fungere som den "helhed" som delene ses op mod. Samtidig noteres nogle overordnede temaer, der viser sig.

Svarene på det første spørgsmål samles indledningsvist som en minimal survey i forhold til om forældrenes svar om hvad der er væsentligst, er relateret til tidsaspektet eller ej. Mængden af informanter tillader ikke at drage kvantitative slutninger, men svaret giver et fingerpeg om, at tidsaspektet er noget forældrene i denne undersøgelse finder væsentligt. Det danner baggrund for den efterfølgende analyse.

For det øvrige materiale består den næste analysefase i at markere afsnit og citater i transskriptionen, der repræsenterer induktivt udledte temaer, såvel som de temaer, der var forventet ud fra den teoretiske læsning. Denne fase kan kaldes *meningskondensering* (Kvale & Brinkman, 2009, s. 227). Disse markeringer danner udgangspunkt for en liste på 15 temaer, der kodes for i det samlede materiale. I den efterfølgende afgrænsning vægtes temaer, der har betydning for flere informanter, temaer der fremføres med vægt fra informanterne, og temaer, der understøtter eller nuancerer den teoretiske tolkning, der foretages.

De væsentligste svar på hvad ventetiden betyder, er samlet i del 6, der er mere redegørende, fordi forskningsspørgsmålet bedst besvares ved også at give forældrene ordet. Dog er der jo tale om at

svarene er udvalgt og tematiseret ud fra min forståelse (Kvale & Brinkman, 2009, s. 228). Herved søges at give et relativt detaljeret billede af forældrenes oplevelser af ventetid som er med til at uddybe den helhed der er skitseret i de korte referater. Samtidig sættes lys på enkeltdelene som de fremstår for forældrene, og som vil være genstand for yderligere fortolkning (Kristiansen, 2017, s. 160).

Den efterfølgende analyse foregår som en pendling mellem empirien og den anvendte teori. Der er foretaget ny kodning af to omgange, f.eks. med koden "forudsigelighed", der viste sig som et væsentligt begreb at gå videre med. Med udgangspunkt i de teorier der viser sig mest relevante til at forstå forældrenes oplevelser, bliver den sidste del af analysen mere deduktiv eller teorifortolkende, hvilket vil sige "at slutte fortolkende med begreber og teori som pejlemærker eller kategoriserende værktøjer" (Olesen & Monrad, 2018, s. 150-154). I denne sidste del undersøges i hvor høj grad den teori der viste sig at være mest anvendelig kan give meningsfulde fortolkninger. I disse fortolkninger overskrides informanternes selvforståelse (Kvale & Brinkman, 2009, s. 239), og den teoretiske tolkning giver et (spekulativt) bud på, hvad der er på spil, som igen i en ny proces kan være genstand for yderligere afprøvning.

Undersøgelsen kvalitet.

Konsekvenserne af disse metodiske valg samt de håndværksmæssige erfaringer i form af undersøgelsens kvalitet indebærer nogle udfordringer med undersøgelsens validitet og reliabilitet, som kort vil blive berørt.

Validiteten omhandler gyldigheden af de resultater der fremkommer – om svarene svarer på de spørgsmål, der er stillet. Når der spørges til ventetidens betydning for forældre, er det vigtigt at vide, om gruppen er repræsentativ, selvom den er lille. Det kan være vanskeligt at vide, hvem det er, der ikke responderer på en invitation til at deltage i et forskningsinterview, og altså hvilken skævhed, der vil være, men jeg har holdt de udvalgte informanter op imod min praksisviden om forældre der bliver part i en børnesag, og mener på den baggrund, at gruppen på de fleste parametre er repræsentativ. Forældregruppen adskiller sig lidt på uddannelsesniveaue og på etnicitet, da alle så ud til at være hvide danskere. Denne skævhed har formodentlig betydning, men det står ikke som en stor forskel fra min praksiserfaring.

Validiteten skal også ses i interviewguiden, i forhold til om de spørgsmål, der stilles, er egnede til at besvare forskningsspørgsmålet. Men dernæst også – og hvad der var et større problem – om interviewguiden følges. Når mine interviews som ovenfor beskrevet stak af i nogle tilfælde, så jeg måtte afbryde forældrene for at komme tilbage på mit spor, er der risiko for at jeg ikke får spurgt om de rette ting – hverken forfulgt interviewguiden helt, eller forfulgt de spor, som forældrene fandt væsentlige.

Endelig har det endelige teorivalg, som var lidt forskelligt fra det tiltænkte, medført, at der ikke systematisk er blevet stillet spørgsmål, som belyser de teorier, interviewene efterfølgende fortolkes gennem (f.eks. oplevelsen af magt). Dermed er der et mere spinkelt grundlag at analysere på, da min tolkning af at det var magt, der var på spil ikke på samme måde kunne verificeres i interviewsituationen (Kvale & Brinkman, 2009, s. 276). Af denne årsag må de sidste teoretiske fortolkninger tages med et vist forbehold, og mere have karakter af diskussion.

Da de enkelte dele af analysen har forskellig karakter, skal validiteten vurderes i overensstemmelse hermed. Det handler om fortolkningskonteksten, altså "hvem der skal kunne bedømme gyldigheden af et tekststykke" (Hansen, Andersen, Hansen, & (red), 2020, s. 218). Der skelnes mellem om det er den enkelte informant, om det er den brede offentlighed eller forskerfællesskabet. I den første del af analysen, der søger at gengive de væsentligste temaer i interviewene, vil det således være den enkelte informant, der kan vurdere gyldigheden, men faktisk også den del af offentligheden der selv er "forældre, der har en børnesag". I den del af analysen, der går ud over forældrenes udsagn og mulige selvforståelse, og inddrager forskning, er det relevante valideringsfællesskab fællesskabet af forskere, og gyldigheden bygger da på styrken af argumentationen (Kvale & Brinkman, 2009, s. 273).

Reliabiliteten, eller pålideligheden af undersøgelsen omhandler for det første i hvor høj grad interviewsvarene er påvirket i en bestemt retning i interviewsituationen, At det første spørgsmål blev fremsendt i forvejen, at informanterne ikke kendte undersøgelsen præcise fokus, og at de er valgt blandt folk, der ikke kender mig personligt i forvejen, er forholdsregler taget for at imødegå den første problematik.

Derudover har min socialrådgiver-forståelse utvivlsomt påvirket interviewet. Min dobbelte position som både forsker og socialrådgiver medførte et behov for mig for at markere ekstra stærkt, at jeg ikke var i socialrådgiverrollen, men alene for at høre deres oplevelser og erfaringer. Sproglige og kropslige udtryk fra min side som løftede øjenbryg og "hold da op", kan have medvirket som en forstærker af de negative erfaringer. Enkelte gange er der på den anden side stillet et bevidst ledende spørgsmål som "men det gik vel egentlig meget hurtigt det der?" for at invitere til andre tolkninger, eller teste reliabiliteten af svaret. (Kvale & Brinkman, 2009, s. 195) Sammenlagt er det min oplevelse af at læse transskriptionerne, at jeg kan have forstærket den negative oplevelse lidt på disse måder, men ikke meget, og at de negative svar alt overvejende kom fra informanterne selv. Der fremstår i øvrigt ikke umiddelbart nogen grund til at antage, at forældrene skulle udtrykke noget andet end de mener.

Når man som her netop ønsket at undersøge forskellige forældres oplevelser og i et bredt spænd af problemstillinger, må man forvente, at svarene også vil sprede sig, og alligevel kan være pålidelige. Da fokus er på ventetid som et negativt ladet begreb, og da de fleste af informanterne har negative oplevelser bliver der en ophobning af negative udsagn i analysen. Hvis de imidlertid lægges sammen, får man et resultat med en mængde negative erfaringer – for de fleste. Her vil pålideligheden afhænge af evnen til at formidle resultaterne som det, de er – forskellige oplevelser, der ikke italesættes af alle informanterne. Det er desuden tilstræbt at repræsentere udsagn, der modsiger hovedindtrykket.

Sammenfattende er der taget en række valg, der har søgt at øge validitet af undersøgelsen og tilstræbt neutralitet i dataindsamling og analyse, men der kan peges på flere mulige fejlkilder. For den første del af analysen der dels baserer sig på spørgsmålet, som informanterne får i forvejen, og dels er mere redegørende for hvad de faktisk siger, er validiteten højere end i den efterfølgende teorifortolkende del, der kan blive mere diskuterende, og hvor det empiriske grundlag er mere spinkelt.

Forskningsetiske overvejelser

Etiske spørgsmål er blevet vurderet gennem hele processen i relation til nye mulige udfordringer og er løbende nedfældet i en etikprotokol (Kvale & Brinkman, 2009, s. 82). Disse overvejelser har især omfattet

- specialets placering i den socialpolitiske debat og mulige negative konsekvenser heraf (Olesen & Monrad, 2018, s. 278)
- hensynet til informanterne, og herunder relationer gennem et privat netværk (Olesen & Monrad, 2018, s. 259)
- samtykke, databehandling og intern og ekstern anonymisering
- brug af *tragtprincippet* (Kvale & Brinkman, 2009, s. 89-90).
- mulige utilsigtede konsekvenser i interviewsituationen (Kvale & Brinkman, 2009, s. 92)
- inddragelse af oplysninger om informanternes børn (Olesen & Monrad, 2018, s. 262)
- afrapporteringen – at jeg kommer til at tale på andres vegne (Kvale & Brinkman, 2009, s. 298)

Sammenfattende har afvejningerne dels været præget af en dydsetisk tilgang, f.eks. når det gælder forhold til ikke at kompromittere børn, og dels af nytteetiske overvejelser når det gælder anvendelsen af *tragtprincippet*, og derudover af pragmatiske overvejelser.

3. Den anvendte teori

I starten af dette projekt troede jeg, at forældres oplevelse af sagsbehandlingstid og ventetid skulle forstås ved hjælp af begreber om mestring, *sense of coherence* eller *self efficacy*. Det viste sig imidlertid at interviewene i høj grad indeholdt udtryk for vrede, forargelse og afmagt. Analysen kaldte derfor mere på begreber, der kunne indfange konflikter og modsætninger, men samtidig forholdt sig til tidsperspektivet. Javier Auyero (2012)'s studie af ventetid som en skjult magtpraksis viste sig derfor interessant.

Auyeros studie, der i høj grad bygger på Bourdieus arbejde, bliver således den ene primære teoretiske kilde. For at oversætte Auyeros fund blandt slumbeboere og subsistensløse i Argentina

til en analyse af danske forældre anvendes også Bourdieus begreber i relation hertil: nemlig begreberne *habitus* og *illusio*.

Den anden primære kilde er Giovanni Gasparinis artikel "On waiting" (1995), der med en mængde eksempler på de mange betydninger venten kan have sætter fænomenet ind i en samfundsmæssig, men også en eksistentiel kontekst. Den behandler det at vente i bred forstand, men særligt i relation til offentlig service, og er hyppigt refereret til.

I det følgende vil først Gasparini, så visse af Bourdieus begreber, og endeligt Auyero blive præsenteret. Hvordan disse teoretikere forholder sig til hinanden, vil blive behandlet sidst i afsnittet.

Gasparini – ventetid og uvished

Ifølge Gasparini kan ventetid ses som en kløft eller en bro ("as a gap and as a link") mellem nutiden og fremtiden. Forskellen på at vente og at forvente noget central. Man kan vente på noget sikkert og forventeligt – en togafgang eller at en eksamensopgave bliver bedømt, eller på den anden side at vente på noget usikkert eller uvist – om der kommer sne, eller som han nævner i et billede: hvis man som uheldig bjergbestiger er faldet i en kløft, og venter på om der kommer redning. Når man har forventninger, er de bygget på formodninger og antagelser, som kan være offentlig tilgængelig viden som f.eks. en køreplan, og særligt tilgængelig viden. At have disse formodninger giver til en vis grad kontrol over situationen (Gasparini, 1995, s. 30). Man kan vente på bussen, også selvom den er forsinket, hvis man er sikker på at den kommer. Når man venter, vil man derfor søge at skaffe sig grundlag for antagelser om hvad man kan forvente, f.eks. ved at følge vejrudsigten angående chancerne for sne. Når noget ikke går som forventet, eller indtræffer til forventet tid, kan vi blive ubehageligt til mode, og det skyldes ifølge Gasparini at ventetid også er "*at the crossroads ... of certainty and uncertainty*" (Gasparini, 1995, s. 31).

Gasparini udvikler en typologi over tre forskellige oplevelser af ventetid. Den første er som en afbrydelse, der blokerer for handling og opfattes som spild af tid. Den anden type kan også være mellemliggende tid før noget ventet, men kan fyldes med andre betydninger: at slappe af, få ordnet andre ting osv. Den tredje er venten, der opleves som meningsbærende i sig selv. Den er især koblet til religiøse og eksistentielle oplevelser. Denne typologi gælder såvel den kortvarige

venten som når ventetiden bliver til uger og måneder. Tilstanden bliver dog så mere stabil, og kan tilføje en social rolle – f.eks. som ”arbejdsløs”, men kan stadig opleves som spildt eller fyldes med andet indhold eller overgå til at opfattes i religiøst/eksistentielt lys.

Hvis ventetiden her skal blive en tid, der kan bruges på andre gøremål, må den tilrettelægges ”korrekt” – det vil sige retfærdigt: (first come, first served) og ved at give tidsmæssig information, der giver den ventende forudsigelighed og oplevelse kontrol: hvad er årsag til forsinkelsen, den forventede varighed og det forventede udkomme. (Gasparini, 1995, s. 36).

Gasparini sætter disse begreber om at vente i relation til moderne samfunds stadig større optagethed af effektivitet, hurtighed, og fleksibilitet, der har til hensigt at minimere ventetid. Han argumenterer for at give rum for langsomhed og refleksion, og genoplive dyden ”tålmodighed”. Disse betragtninger er ikke relevante her, og der er forskelle på et Italien i 1990’erne med togforsinkelser og katolicisme, og en dansk kontekst. Men han påpeger, at ventetid relaterer til værdien af tid, og derfor – fra aktørens side – til meningen med livet. Derfor, siger han, bør en sociologisk tilgang til tid have øje for kulturelle normer og værdier, som aktørerne tildeler deres livserfaringer.

Bourdieu – habitus og *illusio*, tid og magt

Auyeros studie af hvordan ventetid udspiller sig og virker blandt fattige argentinere bygger på Bourdieus tanker om tid og magt, og Bourdieus opfordring til at ”*liste op og analysere alle handlemåter knyttet til utøvelse af makt over andres tid.* (Bourdieu, 1999, s. 237)”. Da der er store forskelle mellem Auyeros fattige argentinere og danske forældre med kontakt til familieafdelingerne, gennemgås først de af Bourdieus begreber, der er relevante for denne undersøgelse, nemlig *habitus* og *illusio*, og dernæst hans betragtninger om forholdet mellem tid og magt. Der citeres fra den norske udgave af ”*Meditations pascaliennes*”.

(Järvinen M. , 2000, s. 350) definerer blandt andet Bourdieus begreb om *habitus* som ”*et system af varige men foranderlige dispositioner, gennem hvilke agenterne opfatter, bedømmer og handler i verden.*” Bourdieu mener, at de dispositioner, der betegnes habitus er dannet af at man gennem gentagne erfaringer har lært hvad man kan forvente (Bourdieu, 1999, s. 220). De erfaringer, individet har gjort, er påvirket af de muligheder, individet har haft, som er arvet og forstærket

gennem upåagtede strukturer. De er træge, men ikke uforanderlige (Bourdieu, 1999, s. 167 og 192). Videre beskriver Järvinen at habitus

"tenderer til at styre agenterne ind i situationer, som bekræfter deres tidligere positioneringer, og få dem til at undgå situationer, der udfordrer deres habitus og sætter spørgsmålstegn ved den (Järvinen M. , 2000, s. 350).

Men gentagne møder med situationer, hvor ens forventning viser sig ikke at holde stik medfører ændringer i dispositionerne (Bourdieu, 1999, s. 142). At styre ind i situationer beskriver Bourdieu som at "investere (penger, arbeid, tid, følelser, etc) i de forskellige feltene" (Bourdieu, 1999, s. 225). Interessen i at investere i handlinger, eller "spil," som han siger, betegner han Illusio. Illusio er i høj grad ubevidst eller kropslig viden, de rutiner, man gør, fordi det er sådan man gør. Det kan være sprog, at spise med kniv og gaffel, eller at opføre sig normalt til et møde. (Bourdieu, 1999, s. 105). Det kan betegnes som spil, fordi der er en vis usikkerhed. En god spiller (en der kender reglerne og har praktiske erfaringer på feltet) vil vide, hvor han skal placere sig på banen (Bourdieu, 1999, s. 217).

Tid og magt

Tid og magt, er ifølge Bourdieu tæt forbundne. Magt viser sig blandt andet som magten over andres tid. *"Den allmægtige er den som ikke venter, og som tvert imot får andre til at vente."* Og at kunne gøre sig selv uforudsigelig, og dermed hindre andre i at forudse og handle fornuftigt, er ifølge Bourdieu den absolutte magt.

Venten er derfor en af de bedste måder at fornemme magt og forbindelsen mellem tid og magt på, siger Bourdieu, da vi når vi venter på noget, har investeret i et spil, der er noget, vi gerne vil. Men samtidig er vi underlagt andres magt.

"ventingen impliserer underkastelse. Ved å være rettet mot noe, som er sterkt ønsket påvirker den [...] under hele ventetiden – opførselen til den som avventer den forventede beslutning. Av dette følger, at [det] å få folk til å vente, å utsette ting, samtidig som man sørger for at de beholder håpet, å forskyve til senere men uten å skuffe helt (hvilket ville ha ødelagt selve forventningen) utgjør en del af maktutøvelsen. (Bourdieu, 1999, s. 237).

Denne forståelse er grundlæggende i Auyeros studie.

Auyero – ventetid som underordning

Auyero finder i en omfattende etnografisk undersøgelse blandt fattige i Buenos Aires, at ventetiden som de fattige oplever i mange kontekster, og de betingelser den foregår under, langt fra bare er et spørgsmål om at det endnu ikke er ens tur, men en produktiv magt, der skaber og genskaber den underordnede position de fattige er i. Det sker via subtile og sædvanligvis udtalte signaler i det daglige møde med ventetiden. (Auyero, 2012, s. 9).

Auyeros undersøgelse dækker dels et kontor for ansøgning om økonomiske ydelser, dels et kontor for ID-papirer og dels et slumområde, hvor beboerne i årtier har ventet på genhusning på grund af forurening. Den praksis, der afdækkes, omhandler hvordan klienterne på de to kontorer må komme igen og igen, må vente mange timer om dagen, og at de ofte venter forgæves. Krav og betingelser ændres undervejs, de bliver sendt videre eller bedt om at komme tilbage. På samme måder bliver beboerne i slumområdet udsat for skiftende løfter og udsættelser, og det er uklart, hvilke myndigheder, der har ansvaret for, at der sker noget.

Auyero hævder, at ventetid i disse kontekster får aktørerne til at forstå, at over for staten, må de tålmodigt indordne sig. De lærer gennem endeløse forsinkelser og tilfældige ændringer, at de skal *"sit and wait"* og ydermere bliver de også bundet til staten, de skal *"keep coming back"* (Auyero, 2012, s. 156). Med den dobbelte betydning af ordet patient – som både en (hospitals-) patient og i betydningen tålmodig – beskriver han, hvordan de fattige gennem deres regelmæssige møder med myndighederne, der egentlig skulle sørge for deres velfærd, i stedet lærer at blive *"patients of the state"*.

Auyero identificerer især tre forhold i myndighedernes praksis, der medvirker til, som han siger, at *"producere usikkerhed og vilkårlighed"* (Auyero, 2012, s. 19). det drejer sig om *tilsløring, forvirring* og en vilkårlig veksel mellem hastværk og træghed, eller med det enklere engelske udtryk: *rush and delay*. Tilsløring viser sig ved, at man aldrig kan sige præcist, hvad eller hvem der er årsag til forsinkelsen. Det kan være udefra kommende forhold eller andre klienter eller it-systemer osv. Forvirring ses f.eks. når regler eller åbningstider ændrer sig, eller at det varsles at de ændres, og det alligevel ikke sker eller de ventende får at vide at de skal komme igen på dage der er lukkede.

Endelig fører en uforudsigelig skiften mellem lange perioder med stilstand og pludseligt hastværk, *rush and delay*, at de ikke kan foregribe, eller forudsige, hvad der vil ske. (Auyero, 2012, s. 73). Der er tale om en praksis hvor de bliver *”temporarily neglected, unattended to, or postponed”* (Auyero, 2012, s. 9).

Videre findes, at dette også forstærker den usikkerhed og vilkårlighed, som de fattige i forvejen lever med (Auyero, 2012, s. 20). Hovedpointen er som det formuleres:

”habital exposure to long delays molds a particular submissive set of dispositions among the urban poor” (Auyero, 2012, s. 9)

Auyero identificerer en række betingelser for dette, som medvirkede til at gøre *”objektiv venten til subjektive strukturer”*, altså at forme disse underdanige strukturer i de ventende. For det første at deres venten var social, eller relationel. De har hørt om tilbuddene fra andre, og de deler venterummet og ventetilstanden med andre i mange timer. For det andet, at det er en proces, der foregår over mange møder med myndighederne. For det tredje at de ikke klagede over behandlingen, selvom de beklagede sig til hinanden og til forskerne (Auyero, 2012, s. 72). Disse mekanismer vil blive foldet lidt mere ud i analysen.

Nærmere end at afskrække de ventende, binder disse mekanismer dem til staten. Både Bourdieu og Auyero har Franz Kafkas *”processen”* som reference til deres beskrivelser, herunder sammenligningen med, hvorledes hovedpersonen i starten er ligeglad, men gradvis involveres med større og større usikkerhed til følge.

Auyero er optaget af at undersøge, hvordan ventetid virker blandt de fattige argentinerere. I lighed med Bourdieu er han interesseret i magten og hvordan den rammer de nederste i samfundet. Dette sættes ind i en mere overordnet magtanalyse af det argentinske samfund, hvoraf denne skjulte magt kun er en blandt flere magtformer. Dette perspektiv er ikke relevant i nærværende undersøgelse. Her er det interessante, om nogle af de faktorer ved ventetiden, som Auyero fandt virksomme for underordningen, kan overføres til danske forældres venten i familieafdelingerne. Der er bestemt mange vilkår der er anderledes, både hvad angår graden af fattigdom og de rumlige betingelser for ventetiden. Når på den anden side, Auyero fremhæver, at det er påføringen af uvis ventetid i sig selv, der fungerer som en underordningspraksis, kan det være interessant at se, hvordan ventetid virker på klienter, der ikke er *”urban poor”*. Auyeros fund er

også benyttet i andre danske undersøgelser, nemlig de to tidligere nævnte fra beskæftigelsesområdet. Også her blev der beskrevet store forskelle på de betingelser, de danske ledige ventede under, men at der til trods herfor var ligheder i oplevelsen, hvilket blev sammenfattet på følgende måde:

“the experience of powerlessness, uncertainty and the arbitrariness of a system working according to its own incomprehensible logic, imposing a normalized temporal order on the unemployed has some similarities to that described by Auyero (2012)” (Nielsen, Luthman, & Monrad, 2021, s. 4-5).

Det understøtter at Auyeros fund i nogen grad kan overføres til danske forhold.

Sammenfatning

Gasparini og Auyero ser altså ventetid med vidt forskellige udgangspunkter. De kan ses som komplementære, for så vidt de beskriver ventetid i offentlig service i helt forskellige kontekster. Gasparini er optaget af, om tiden kan bruges til andre formål, og Auyero er optaget af at venten skaber underordning. Men de er også konkurrerende. Gasparini på den ene side og Bourdieu og Auyero på den anden side ser ret forskelligt på årsagerne til ventetid, og der ser ud til at være betydelig forskel i deres samfundssyn. Gasparini nævner intet om klasser og kun ganske lidt om magt. Han beskriver ikke ventetid som en magtpraksis, karakteriserer den netop i modsætning til andre former for tid, der har en funktion, (s. 29) og ser årsagerne til ventetid nærmere som en dysfunktion i den moderne udvikling. (s. 32). Men det er netop det, der også gør ham relevant her, Gasparini viser med hverdagssituationer fra et moderne vestligt samfund, at man også kan forstå behovet for sikkerhed og kontrol uden for de allermest fattige, og uden at købe hele Bourdieus verdensforståelse.

Ved at benytte Auyeros syn på tid som en magtpraksis på den danske empiri, kan man på den anden side få øje på de underliggende signaler ventetiden, og dermed opnå en forståelse af vreden og afmagten, som ikke lader sig gøre med Gasparini.

Videre kan man ved hjælp af Bourdieus begreb om habitus og *illusio* forstå de forskelle der er på den danske og argentinske kontekst.

Fra Gasparinis artikel bruges især forståelsen af at forudsigelighed i forbindelse med ventetid er koblet til -sikkerhed, typologiseringen af tre forskellige måder venten kan opleves på, og endelig opmærksomheden på værdien af tid for aktørerne.

Fra Bourdieu er det især habitus- og *illusio*-begreberne der vil blive brugt samt den grundlæggende forståelse af at ventetid implicerer underkastelse.

Fra Auyeros studie er det især de processer han identificerede som karakteristiske, tilsløring, forvirring og *rush and delay*, der vil blive benyttet.

4. De seks børnesager

Inden analysen gives først en præsentation af de problematikker, de seks forældres børnesager omhandler, samt de overordnede positioner, som forældrene gav udtryk for i interviewene. Hensigten er dels at vise bredden og dels, at det for nogle af de efterfølgende uddrag af empirien har stor betydning, hvilken "helhed", de skal forstås i lyset af. Rækkefølgen af i den nedenstående gennemgang følger varigheden af forældrenes kontakt med familieafdelingerne.

S har haft tre underretninger, alle begrundet i ægtefællens psykiske lidelse. Disse underretninger blev hver især lukket efter et møde eller telefonopkald. Der blev givet råd til hvad forældrene selv kunne gøre. S har haft en helt igennem positiv oplevelse.

D har haft to sager med kort mellemrum, begrundet i en svær skilsmisse, og at samværet med det ene barn var ophørt. D ønskede hjælp, men sagerne blev lukket uden indsats. I det sidste tilfælde kunne D ikke få at vide at sagen var lukket, og ventede derfor længe på en handling, der ikke kom. D er uenig i forvaltningens manglende indsats, og sagen havde store konsekvenser.

J's barn udviklede skolevægring og J søgte hjælp i PPR og siden i familieafdelingen. Barnet fik siden en diagnose. Der blev givet støtte fra familieafdelingen, og J oplever at indsatsen egentlig levede op til forventningerne, men bare tog enormt lang tid.

H har mistet kontakten til nogle af sine børn efter en svær skilsmisse, og ønsker støtte til børnene som er i klemme, og som også havde det svært inden. Sagen indbefattede en underretning om

vold. Forløbet i familieafdelingen har været langtrukket og fejlbehæftet, og H har klaget til adskillige instanser og fået medhold, blandt andet i at kommunen burde have gjort noget mere.

O har også søgt hjælp i forbindelse med en svær skilsmisse, hvor O er bopælsforælder. Der var givet støtte som har været for ukvalificeret og der har været lange perioder med stilstand. O oplevede forløbet som kaotisk og oplevede især helt utilstrækkelige kompetencer i familieafdelingen.

K's barn har fået en psykiatrisk diagnose som 16-årig, men har været i alvorlig mistrivsel i det meste af sin skoletid. Der er fra sundhedsfaglig side påpeget behov for forskellige former for støtte. Men det er kun med årelange forsinkelser, og i begrænset omfang blevet iværksat. Hverken skole eller familieafdeling har villet lytte. Den manglende støtte og den oplevede modarbejdning har haft vidtrækkende konsekvenser for hvor barnet og også K er i dag.

De fleste af forældrene i denne undersøgelse har også været i kontakt med andre instanser om deres barns problem, hvor de ikke har fået den tilstrækkelige hjælp. En har *"forsøgt at råbe skolen op"* over et halvt år eller længere, en anden har taget kontakt til skolepsykologerne. Andre har i forbindelse med skilsmisser haft sager i familieretshuset som ikke er blevet løst tilfredsstillende. Nogle af forældrene har bedt disse systemer om at lave underretninger om deres børn *"for at få kommunen på banen"*. En beskrev kontakten til familieafdelingen som *"sidste håb"*. En anden mente omvendt ikke at problematikken var en social problematik, men noget der burde afhjælpes henholdsvis ved at give det rette skoletilbud og henholdsvis i psykiatrien

Med andre ord eksemplificerer sagerne, at en sag i familieafdelingen kan have en lang forhistorie, og at forældrene kan være landet i familieafdelingen på trods af deres egen forståelse af, hvad det handler om.

5. Hvor meget betyder ventetiden?

Det første spørgsmål der ønskes besvaret er, hvor meget tidsaspektet betyder for forældre, der er part i en børnesag. Selvfølgelig er ventetid uønsket, men hvor meget vægtes det, når forældre samlet ser på hele deres forløb. Det vil blive belyst i dette analyseafsnit på to måder: for det første

på baggrund af det indledende spørgsmål om hvad forældrene fandt væsentligst og for det andet ved at sammenholde udsagn om tidsaspektets betydning med den samlede vurdering.

Det væsentligste efter forældres mening

Som beskrevet i metodeafsnittet blev forældrene ikke orienteret på forhånd om undersøgelsens fokus, men fik et par dage før interviewet tilsendt et spørgsmål om hvad det væsentligste positive og væsentligste negative i deres sagsforløb havde været. På dette indledende spørgsmål svarer to af de seks forældre direkte med forhold relateret til tid:

En nævner forvaltningens *"evne til at reagere hurtigt"* som det væsentligste positive i forløbet. En anden siger som det væsentligste negative, at det *"tog enormt lang tid"*.

Yderligere to forældres svar omhandler indirekte tidsaspektet. En nævner som det væsentligste negative, at man sætter ind med for lidt, *"og når de så finder ud af, at nu skal vi gøre noget, så er det for sent"*. For en fjerde nævnes det blandt flere andre forhold, ved at han *"i 1½ år havde banket på alle døre"*.

Også de to sidste forældre havde udsagn relateret til det tidlige forløb inden de var blevet bekendt med undersøgelsens fokus. S svarer få sætninger inde i beskrivelsen af sagerne på spørgsmålet om sagen var lukket: *"Ja, den blev lukket samme dag, altså den blev lukket på mødet..."*. I det andet tilfælde nævner forælderen da jeg tager skabelonen til tidslinjen op, at *"...jeg har faktisk en [...] meget meget udførlig tidslinje [...] for det har ikke været et særlig kønt forløb"*, og fortæller derefter om et forløb, der har trukket ud og været utilfredsstillende.

Dette resultat, hvor faktisk alle forældrene i denne undersøgelse siger noget om betydningen af tidsaspektet uopfordret, og at flere af dem også nævner det som det væsentligste, udgør det første fund i denne undersøgelse.

Svarene bekræfter desuden tidligere forskning i, at måden de bliver mødt på ("gode viljer") og respekten for forældrenes "side af historien" er meget væsentlige. Disse aspekter er også tydelige i de videre interviews. Både disse første udsagn og de efterfølgende uddybninger viser desuden, at forældrene er optagede af indsatsen eller manglen på samme (Uggerhøj L. , Familiernes erfaring med undersøgelsesernes start og fremgangsåde, 2011, s. 45).

De samlede svar på det indledende spørgsmål kan ses i bilag 4. For at forsøge at falsificere min påstand, har jeg også kodet de i alt tolv svar på hvad der var det væsentligste positive og negative i forhold til faktorer, der er fundet som væsentlige i andre brugerundersøgelser. Hvert svar kan have flere koder. Resultatet ser ud som følger, hvor tallet angiver hvor mange svar, de pågældende faktorer blev fundet i:

Hvilken støtte der blev tilbudt	5
Respekt, involvering, lydhørhed	4
Hurtighed, rettidighed, fremdrift	4
Relationen, menneskelighed, ærlighed, engagement, empati	3
Magt over/magt med og kamp	2
Faglig kompetence	2

Dette resultat, hvor andre konklusioner også bekræftes, tyder på, at resultatet er validt.

Sammenhæng mellem tidsforløbet og tilfredsheden

Hvor meget ventetid betyder, kan også belyses ved at sammenholde oplevelsen af ventetid med forældrens samlede vurdering. Forældrene blev ikke direkte spurgt til deres overordnede tilfredshed med forløbet, men nogle udtrykte den direkte, og for andre fremgik den i interviewene. De fleste af forældrene havde en negativ vurdering, og de fleste havde også oplevet lang ventetid. Generelt hang det sammen, så hurtig sagsbehandling og fravær af ventetid var forbundet med en positiv vurdering og omvendt. Det blev næsten overdrevent udtrykt i svarene til det indledende spørgsmål ved at forælderen med den hurtigst forløbne sag slet ikke havde noget negativt at sige, mens forælderen med den længste sag havde meget svært ved at finde noget positivt. Men også for de fleste andre var der denne sammenhæng, som svarer til hvad Petersen (2018) fandt blandt sine informanter.

Nogle af forældrene vurderede ventetiden som havende afgørende negativ betydning: H vurderer at det ikke var gået så galt, hvis der var handlet hurtigere: *"Jeg tror ikke resultatet var blevet det samme"*, siger han. D fortæller om alvorlige konsekvenser i hans familie i kølvandet på den langvarige problematik, og især da han i sag nummer to ventede på svar fra familieafdelingen i fire måneder. D spørges hvor meget det at vente betød relativt til de andre problemer:

" Det havde en megastor indflydelse. At jeg ikke kunne få et svar. Altså det var helt vildt. At jeg ikke kunne få det afsluttet. Og ja, at jeg ikke kunne få noget hjælp, det var lige så slemt, ikke, men det kom jo enormt sent. Altså jeg var jo helt smadret".

For andre var det ikke afgørende. O beskriver forløbet som langt og træls, og at ting har trukket ud, men mener på den anden side ikke at ventetiden var det største problem. Det var derimod den manglende kvalitet og faglighed. J oplevede at processen tog enormt lang tid, men at indsatsen egentlig levede op til forventningerne.

Også i den modsatte ende af spektret kan S's positive vurdering kobles til flere faktorer, hvoraf den hurtige sagsbehandling bare var en. S beskriver at være blevet mødt i øjenhøjde, at rådgiveren var kompetent, og at familien er blevet lyttet til i deres ønsker. Man kan derfor godt overse tidsaspektet, men pointen her er, at det er sammenfaldende med den positive vurdering, og måske netop en overset faktor.

Opsamling

I første del af dette afsnit blev det fundet at udsagn om tidsaspektet forekom blandt praktisk taget alle forældrene, og at tidsaspektet af nogle blev nævnt som det væsentligste. Ventetid ser altså ud til at have en betydning. Andre faktorer, der stemmer overens med større undersøgelser af brugererfaringer, blev også nævnt i svarene på, hvad forældrene fandt væsentligst. I anden del vistes det, at tidsaspektet generelt hænger sammen med den overordnede vurdering, og bekræfter dermed Petersens (2018) hypotese om at tid i betydningen fremdrift er en vigtig dimension at tage i betragtning, i hvert fald når det gælder forældre, som selv ønsker kontakt med familieafdelingerne. Sammenhængen er ikke entydig. De fleste er utilfredse, og de fleste har også oplevet forløbet som værende for langtrukket. I nogle tilfælde var det forældrenes egen

fortolkning at ventetiden var en afgørende årsag til et negativt vurderet forløb, og i andre tilfælde var ventetid, eller hurtig sagsbehandling en blandt flere faktorer.

6. Hvad betyder ventetiden – konsekvenser for børn og familie

I interviewene træder en række temaer frem som svar på, på hvad ventetid konkret betyder for forældrene og deres børns trivsel og udvikling. Dette afsnit vil redegøre for disse fund ved at trække nogle udsagn ud som illustrerer dem, og som vil danne baggrund for de næste afsnits teorifortolkende analyse. I interviewene indgår som nævnt også flere andre forhold, som spiller ind på disse konsekvenser, men i det følgende er det søgt uddestilleret, hvornår det forældrene taler om, kan relateres til deres oplevelse af tidsforløbet, selv om det ikke kan isoleres fuldstændigt. Nogle af udsagnene kan som nævnt omhandle perioder, hvor familieafdelingen ikke har en åben sag, men hvor forældrene søger hjælp, da det i et forældreperspektiv må betragtes som en del af det samlede tidsforløb.

Når man spørger til ventetiden, inviterer man til de negative udsagn. Men der var også undtagelser. De positive udsagn vil blive behandlet først.

I øvrigt er temaerne grupperet omkring de negative udsagn, som dominerede. Disse temaer er: a) Barnet fik det dårligere, eller situationen blev fastlåst. b) forældrene måtte gå med problemet selv, og det havde omkostninger, c) uvished d) forargelse.

Når ventetiden var kort

De tydeligste eksempler på en ventetid der blev opfattet som acceptabel, beskriver den indledende kontakt. For S var den hurtige kontakt og afklaring medvirkende til hans positive bedømmelse:

”Jamen efter [ægtefælle] blev udskrevet de tre gange, der er vi blevet fortalt at en sagsbehandler fra kommunen ville ta fat i os snarest muligt, og det er så sket umiddelbart ugen efter at hun har ringet - dav jeg hedder Hanne, vi skal have et møde. Og det er så blevet sat op ugen efter. Der er

gået en uge fra vi blev tippet om at det ville ske, og så gik der en uge til vores møde. Plus minus det løse”.

S uddyber, hvorfor det var tilfredsstillende:

”Jamen, det er klart at, de jo ikke bare kan komme dagen efter, så altså, at de har lidt frist på en uge til at dels at kontakte os og så også derefter til at sætte et møde op, det synes jeg er ganske ganske fair.”

Denne ventetid er altså helt acceptabel, også selvom S også fortæller om den uvished familien måtte gå med frem til mødet. Også D oplevede en endda meget hurtig start:

”... hele den der start proces, det går stærkt. Det går sindssygt stærkt. Jeg tror det tog to dage eller sådan noget, og så lå indkaldelsen der til de første møder. [...] Og det er jo ud fra et børneperspektiv faktisk meget fornuftigt, for du er nødt til at gøre noget ret hurtigt.”

Selvom D var *”dybt uenig i at hun ikke ville hjælpe os”* var tidsrammen i den første sag, hvor han fik at vide, at sagen blev lukket okay.

I forlængelse heraf udtrykker D, hvad der også forekommer at være indtrykket i de andre interviews, at ventetider på 2-4 uger er acceptable. Det vigtige er, at der derefter kommer til at ske noget.

Der er enkelte udsagn omkring de tidslinjer, der blev lavet, der viser, at møder, afgørelser eller indsatser er kommet i gang inden for få uger. Det er ikke noget, der lægges vægt på, det fremstår nærmere som selvfølgeligheder.

Ovenstående tjener som baggrund for de følgende temaer, der beskriver konsekvenser af, når det ikke går så hurtigt.

Barnet fik det dårligere eller situationen blev fastlåst

K's barn har haft det længste og mest belastende sagsforløb, i lighed med dem, der behandles af (Moesby-Jensen & Moesby-Jensen, 2017). Det er derfor også omkring K's barn, at de største konsekvenser ses. Konsekvenserne skyldes dog ifølge K nærmere den manglende støtte i skolen i relation til barnets diagnoser og vanskeligheder end de skyldes ventetid i familieafdelingen. På den

anden side, bliver de alvorlige problemer også årsag til en sag i familieafdelingen. K fortæller om selv at have banket på alle døre for 10 år siden uden at kunne få hjælp til barnet. Men i 2017 sender psykiatrien en underretning grundet barnets angst.

”hun havde jo fået diagnose hos psykiater året før [...] og efter et helt år, så ku hun ikke mere. Så der væltede hun fuldstændig, og selvmordstanker, og vi var forbi psykiatrisk skadestue, hvor man jo i øvrigt også bliver afvist og sendt hjem [...] men han kunne jo lave en underretning til kommunen. [...], og det eneste kommunen ville tilbyde, det var et 10 ugers cool kids forløb og der var 5 måneders ventetid. Og jeg stod stadigvæk med et barn i akut krise, som burde have haft hjælp i psykiatrien simpelthen. Og så gik de jo i gang med den der § 50, og så besluttede de sig jo for, at det ikke var [barns] udfordringer, der var problemet, men forældrenes åbenbart”.

Sagen har bølget frem og tilbage, men bortset fra angstbehandlingsforløbet, der ikke var gavnligt, viser tidslinjen, at der gik godt halvandet år før der blev iværksat foranstaltninger. Barnet har fået sin diagnose igen, men K beskriver et barn med svære problemer i dag. Der er tale om en udvikling der ikke kun omhandler lang ventetid i familieafdelingen, men også gør det. Der er også tale om mange andre problemer end tidsforløbet, men tidsforløbet er en del af det.

Da barnet i 2020 igen bryder sammen, vælger K at ophøre samarbejdet med skolen og søge et specialskoletilbud. Skolen på sin side sender underretning. I snart et år har barnet ikke haft et skoletilbud mens sagsbehandling og klagesager finder sted. Barnet har heller ikke fået mere hjælp af familieafdelingen.

”når man er 16, og man har været i dyb mistrivsel i 11 år, så kan man ikke engang huske hvordan det er ikke at have det sådan. Og hvis ikke vi finder en løsning på skoletilbuddet inden der er gået et par måneder, så risikerer vi at hun bliver automatisk afsluttet fra folkeskolen uden eksamen. [...] Og hvis det ender der, så får hun jo bare aldrig en uddannelse. Vi taler et højtbegavet ungt menneske, med den vildeste moral og de vildeste værdier om hvad der er godt, [...] og hendes fremtidsdrømme er blevet mast i det her”.

Et andet problem var en delsag om barnets behov for ergoterapi relateret til en særlig lidelse. Denne sag blev sendt frem og tilbage mellem forskellige kommunale afdelinger og ankestyrelsen, så der gik 2½ år ifør barnet fik den anbefalede støtte. K sagde om konsekvensen: *”og der udviklede hun sig jo ikke i mellemtiden”.*

Sammenfattende er der tale om at K's barn er ualmindelig hårdt ramt, og at det ikke kun er et skoleproblem. Men uenighed om hvor opgaver skal varetages og langtrukkenhed og fejl i flere delprocesser, har medført et årelangt forløb, hvor K's barn for det første har haft det meget svært, for det andet ikke har udviklet sig så godt som hun kunne, og for det tredje nu risikerer at blive "låst fast" i ikke at få en uddannelse.

Andre af forældrene beretter om konsekvenser, der er mere direkte relateret til ventetid i familieafdelingen. O søgte hjælp 3 uger efter sin skilsmisse til børnenes reaktioner:

"der kunne jeg godt se, at der potentielt ville være nogle rigtig dumme ting, og derfor havde jeg brug for noget vejledning." Men det vejledningsforløb, der tilbydes, viser sig ikke tilstrækkeligt. "jeg ber om nogen der kan snakke med børnene, og der sker intet. Altså jeg tror der går et år eller sådan noget, før at de bliver hørt, børnene".

Det fremgår af tidslinjen, at der er tale om næsten 2 år efter første henvendelse. Det medfører, at børnene til den tid har "har meget meget svært ved at åbne sig".

"I den her periode, så var det ligesom bare blevet normalen, at det var noget møg."

"jeg ku jo ikke ændre på, at de sku hjem til deres [anden forælder], [...] jeg prøvede at få en voksen, de kunne snakke med, prøvede at [...] undersøge hvad jeg kan gøre, men jeg kan ikke gøre noget, og det hele stod stille, og det gjorde, at de på et tidspunkt også begyndte at miste tilliden til at jeg kan hjælpe dem".

Også for H medfører ventetiden en fastlåsning af situationen:

"Jeg tror ikke resultatet var blevet det samme. Fordi der hvor børnene er i dag, hvor de ikke ser mig, og bliver ved med at høre –Altså, [tidligere ægtefælle] anklager mig jo for alle mulige ting. Så hvis man havde handlet hurtigere, så havde børnene ikke troet på det, for de kender mig jo godt – eller, det gjorde de i hvert fald [...] så havde jeg også haft mulighed for at kunne nå ind til dem. Det kan jeg jo ikke nu".

H fortæller at børnene ikke var bange før, hvilket blev bekræftet i starten af forløbet, men at historierne har vokset sig store, så børnene er blevet bange. Der var bekymring for børnenes trivsel inden skilsmissen, og efter H's viden har de det stadig ikke godt. I H's sag har trukket i

langdrag både hvad angår undersøgelser, afklaring og tildeling af støtte, hvilket også ses af H's tidslinje. H har fået medhold i dette fra ankestyrelsen, men skaden er på en måde sket. *"Og børnene er fuldstændig ødelagt når [hjælpen?] endelig kommer frem Så er det for sent"*.

J, hvis barn også havde vanskeligheder, der siden medførte en diagnose, oplevede at barnet fik det dårligere mens de ventede på det rette tilbud. Afklaringen tog omkring et år, og i den tid blev det sværere for barnet at komme i skole. Men selvom J var frustreret over at det tog så lang tid, er han ikke sikker på, om ventetiden på den lange bane gjorde situationen værre. *"Vi blev jo også klogere undervejs"*. Adspurgt om det kunne være gået anderledes, svarer J, at det jo godt kunne være. Men *"det ved man jo ikke, det er spekulationer"*.

Man kunne forestille sig, at ventetiden også ville kunne medføre "fred og ro" eller positive gevinster. Det eneste eksempel i den retning er K, der oplever sit barn lysne op efter næsten et år uden skoletilbud

"jeg havde i hvert fald en fornemmelse af, at da vi nåede til februar i år, at så var der pludselig lidt mere overskud [...] at så kunne hun pludselig grine af nogen af de der ting, hun ellers ville bryde sammen over [...] hvor jeg tænkte "uh, det er godt nok længe siden at jeg har oplevet det", fantastisk. [...] Så måske tænker jeg lidt, at hun måske har haft godt af at have +9 måneder uden daglige krav i skole. Når det er sagt, så har det jo været skidesvært for hende. Altså vi startede jo med i maj at sige, hvis vi er heldige, så kan vi nå at se skolen inden sommerferien".

Gik med det selv

Et andet tema er udsagn om, at det var krævende for forældrene at skulle kæmpe for at få hjælp, og også at gå med det problem selv, man havde bedt om hjælp til. Denne tilstand trak ud i tid.

O oplever at blive ladt alene med problematikken, da konflikten med eks-ægtefællen eskaleres.

"fra underretningen bliver lavet, og den børnefaglige undersøgelse, den var lang. og følte meget ustruktureret". Der var ikke støtte til familien sideløbende med undersøgelsen.

"Nej. Der blev intet, [...] og jeg blev faktisk nægtet at ringe til hende familievejlederen under forløbet, fordi at det var vigtigt at – argumentet det var at der skulle ikke være unødvendig støj,

fordi de skulle finde ud af, hvad det var, det handlede om. [...] I al den tid gik jeg helt selv med det, og konflikten blev ikke mindre af den grund". "Børnene var meget kede af det og havde det rigtig skidt i den periode".

J fik barnet i skole, også selvom det nogle gange var med tvang, og imod J's egne værdier. For J havde ventetiden også indflydelse på familien. Forældrene kompenserede det barn, der havde det svært med andre privilegier, og søskende kunne så klage over hvorfor det ene barn måtte blive hjemme, eller måtte få, når de ikke måtte. Disse mønstre hænger ved i eftertiden. J fortæller at ventetiden betød meget, og siger – *"Vi kunne godt have sparet et par år. Eller, halvandet, et år"*. J's tidslinje viser, at det nok "kun" var ét eller i måske halvandet år der kunne være sparet, men fortællingen viser, at tiden har føltes endnu længere.

K fortæller om, hvordan barnets problematik har stor indvirken på familiens liv.

"Og i hele den her periode har vi jo holdt den gående fra weekend til weekend og fra ferie til ferie. for hun har ikke noget overskud efter skole".

K's barn har angst og er stresset, og i den periode hvor de har afventet nyt skoletilbud har K også haft en opgave i at gøre ventetiden forudsigelig. Det er imidlertid vanskeligt, da det heller ikke er forudsigeligt for K:

"så fandt jeg jo ud af i juni, at det blev nok først engang i august, [...] så du skal nok ikke regne med at få en skole før hen ad efterårsferien".

Ventetiden kan være en følelsesmæssig belastning for forældrene selv. For nogen har det store konsekvenser. H har brugt meget tid og mange ressourcer på at rykke familieafdelingen og at klage til forskellige instanser, og at søge at samarbejde med det der blev tilbudt. *"Samtidig med så kommer der så det her sorg, fordi jeg mangler mine børn, ikke"*.

Uvished

Ventetiden er i nogle tilfælde ledsaget af uvished. D sætter ord på den uvished og afmagt, der er forbundet med at det trækker ud, og der ikke er meget gennemsigthed i hvad der sker.

”Altså det var svært. Det er svært ikke at få nogen informationer i et lukket system, og det er svært ikke at få at vide, når du kommer der ind på forhånd, hvad de lægger vægt på”

”Det her at blive slidt op i de her systemer med at gå og vente og ikke få nogen besked, og ikke få at vide hvilke nogle tiltag og ikke vide, hvad du møder op til, det er meget ubehageligt”.

D betoner, at det havde *”været en fordel, at de formåede at lukke det klart og tydeligt og så havde kunnet anvise, og sige [...] Du kan gøre det der. Det der med bare at lukke den og så ikke sige noget, eller sådan nogen halvkvædede viser”.*

Men uvisheden kan også ligge i hvad kontakten med familieafdelingen fører med sig. S fortæller om de følelser, parret nåede at have i de 14 dage inden deres sag blev lukket:

”det vi følte, var jo nærmest, at vi ikke vidste hvad vi skulle føle. Fordi det når man ikke har prøvet det før, så lyder det jo farligt, [...] – altså vi var jo ikke bange for at de ville tage [barn] fra os, men vi var trods alt spændte på mødet, ok, hvad sker der, kommer de en gang om ugen de næste mange uger til os, vi var – bange er et stærkt ord, men vi var nervøse for det. [...] altså fagligt intellektuelt vidste vi jo godt, at der ikke var noget at være bange for. Men det ikke-rationelle i os havde jo stadig den der – hallo, hvad nu hvis [...] Altså jeg vil nærmest sammenligne det med at – jeg er ikke bange for mørke, og hvis jeg går en tur i en skov, når det er mørkt, ved jeg godt, at der ikke sker noget. Det sagt, så er pulsen højere, fordi – hvad nu hvis?”

S fortæller at de highfivede, da de havde fået at vide, at sagen var lukket, og spørges derfor hypotetisk, hvad det ville have betydet, hvis sagen var forblevet åben nogle måneder:

”- det ville have ramt [ægtefælle] hårdt. Det havde været et ekstra psykisk pres på ham, som i værste fald, kunne have betydet en ny indlæggelse [...] fordi han ville føle, at han 24 timer ville blive målt og vejret på at han gjorde det godt nok som far”.

S uddyber at det nok ville have ramt alle, men rammer sårbare mennesker hårdere.

Forargelse

Det sidste tema omhandler udsagn for vrede og for indignation, harme, hovedrysten og magtesløshed, udsagn som jeg finder dækkes bedst med det lidt gammeldags ord forargelse. Det er ikke et begreb, forældrene selv bruger. Der var flere årsager til disse udsagn, f.eks. manglende

lydhørhed, respekt og kompetence, men også forhold relateret til tidsaspektet. Det kunne være overskridelse af tidsfrister, eller at forældrenes ønske om hjælp blev udsat, eller at ventetid var forbundet med kaotiske eller inkonsistente forløb.

Tidsfrister

Tre af de fire forældre der fik foretaget en børnefaglig undersøgelse oplevede at tidsfristen blev overskredet med flere måneder, hvilket ikke bare blev fortalt som et faktum, men med "forargelse". I et tilfælde blev opstartsdatoen tilrettet, så det på papiret så ud som om undersøgelsen holdt sig inden for 4-måneders fristen. I J's tilfælde blev den børnefaglige undersøgelse færdig til tiden, men J var alligevel ikke imponeret:

"Det var jo kun en samtale med [barn] og en med os og et netværksmøde, det var jo ikke så meget. Men det tog alligevel 3 måneder".

H siger med slet skjult sarkasme:

"så tidsmæssigt – altså ting tager bare alt for lang tid. Generelt tager det alt alt for lang tid. Og hvordan man kan gøre det mere effektivt – altså man kunne jo starte med at overholde reglerne. Det kunne man gøre".

Inkonsistens, skiftende vurderinger

De langstrakte sagsforløb kan give anledning til inkonsistens og skiftende vurderinger. O beskriver det som kaotisk.

K blev i den første børnefaglige undersøgelse beskrevet som ekstremt ressourcestærk, men i den næste som psykisk syg. Ændringer er i nogle tilfælde koblet til at der kommer nye fagpersoner på. Der er også flere eksempler på, at indsats bliver glemt, hvis de udsættes, eller at det kommer til at gå i stå, når forældrene ønsker en tilpasning eller justering af den indsats der er tilbudt.

"så sker der ikke mere, altså jeg har faktisk ikke hørt fra dem i... 2½ måned. [...] det er som tingene bare er løbet lidt ud, og nu prøver det, og nu er det lidt tavst og tænker at det måske... Jeg har lidt en følelse af, at det har givet op".

De skiftende vurderinger bliver særligt problematiske når der er tale om anbringelse. I forlængelse af det langvarige og komplicerede forløb omkring K's barn, bliver K to gange præsenteret for et

anbringelsestilbud, der forekommer at være nærmest besluttet. K ”siger pænt nej tak” da det slet ikke møder K’s barns behov. K får anden gang at vide at forvaltningen så vil tænke over om det skal ske ved tvang, men må en måned senere selv spørge hvad de så har tænkt sig.

”og hun blev sådan helt forvirret ”nå, vi har da ikke tænkt os at anbringe dit barn”. Altså så det virker lidt som sådan noget ”nu kommer vi og truer dig” –”nej det har vi aldrig sagt”. Altså i november, da jeg henviste til, at jeg var blevet tilbudt døgnbehandling allerede i maj, så sad sagsbehandler og sagde (påtaget:) ”nej det passer altså ikke, det har jeg aldrig sagt”. ”What” siger jeg så – du ringer til mig, du laver en lang beskrivelse af stedet, som er navngivet, du fortæller mig, hvor generøst et tilbud det er, det koster 100.000 om måneden, og de har bare det hele, og det er nærmest en feriekoloni, og nu skal jeg bare være glad. Og du siger til mig, at jeg har to timer til at beslutte mig, for de har holdt en plads til min datter, fordi du har allerede sendt papirerne til dem, og stedet har allerede godkendt hende! Jeg får to timers frist til at give et svar. Så er det jo klart, at jeg tror, at den er visiteret, og det er besluttet. (påtaget:) ”nej sådan har det jo aldrig været, det var bare sådan en løs tanke”.

Udsagn om ventetidens betydning er altså koncentreret om at det medførte at barnet fik det dårligere, eller at situationen blev fastlåst. Desuden at det var belastende for forældrene at gå med det problem selv, der var årsag til kontakten, og at det kunne forårsage følelser af sorg, uvished, vrede og forargelse. Der var eksempler på helt tilfredsstillende tidsforløb, men de fleste tidsforløb blev opfattet som for lange og kaotiske.

Efter denne gennemgang af forældrenes udsagn om ventetidens betydninger, går næste afsnit over til en mere teoretisk analyse.

7. Ventetid i børnesagerne set med Gasparinis perspektiv

I dette analyseafsnit skiftes til en mere teoretisk tolkning af forældrenes udsagn. Tidligere blev det sandsynliggjort at ventetid er et problem, og i forrige afsnit vistes nogle af de forskellige betydninger af ventetid, eller måder, ventetid kunne være et problem på, via en række citater. I dette afsnit er hensigten at øge forståelsen af ventetiden via fortolkning (Kristiansen, 2017, s. 154).

Empirien vil blive fortolket ved hjælp af Gasparinis artikel om venten, og især i forhold til hans typologi over venten som for enten en mellemliggende tid der får karakter af afbrydelse eller blokering og spildt tid, eller som en mellemliggende tid, der dog kan fyldes med andet indhold, eller for det tredje venten som en meningsfuld tid i sig selv.

Med disse begreber kan man se, at ventetiden ofte opleves som blokering og spildtid. Det kan ses i lyset af to forhold. For det første det sagen handler om: børns udvikling, og de værdier der er i spil her. Her vil blive trukket på begreber om lineær eller cirkulær tid. For det andet de elementer af uvished der er forbundet med børnesagerne, som hvis de strækker ud over tid vil være en yderligere belastning. Til sidst vises, at der er dele af empirien, der ikke lader sig forstå med dette perspektiv.

Værdien af tid, og meningen med livet

Når man skal forstå forældrenes sorg og frustration over at barnet fik det dårligere, eller at de gik med det selv, skal det holdes op mod hvad der er vigtigt for dem, deres normer og værdier.

Ventetid relaterer til værdien af tid, og derfor – fra aktørens side – til meningen med livet.

(Gasparini, 1995, s. 43). Omsorg for børn er ud fra en umiddelbar betragtning i sig selv tæt på meningen med livet.

I interviewene udtrykker forældrene sig generelt i overensstemmelse med herskende normer og værdier i samfundet angående børns behov og rettigheder. Det kommer til udtryk som selvfølgeligheder, og antydes, når forældrene fortæller om normer og værdier der er brudt eller blevet krænket. Disse normer har tidsmæssige implikationer, som for eksempel indirekte udtrykkes når K fortæller at barnet *"ikke har haft en eneste undervisningstime"* i næsten et år, og videre om at det betyder at barnet risikerer at afslutte uden at få folkeskolens afgangsprøve. Deri ligger implicit en norm om at barnet burde have haft undervisning uden så langvarige afbrydelser, og det vil sige et passende undervisningstilbud, så de får mulighed for at udnytte deres evner f.eks. med en uddannelse. Så det handler ikke bare om skolegang, men om skolegang i tid og om fremtiden. Man kan se sammenhængen mellem en norm og tidsforløbets indvirken på den, når D siger: *"Så vi har at gøre med to søskende, der stort set ikke ser hinanden mere"*. Her er normen der

henvises til, at søskende skal se hinanden jævnligt, og ”mere” er det ord, der siger noget om tidsforløbets indvirken.

I enkelte tilfælde blev normer relateret til tid udtrykt i direkte overensstemmelse med herskende faglige og forskningsbaserede forståelser af børns behov og risikofaktorer, f.eks. når en udtaler at hurtig handling ”*ud fra et børneperspektiv*” var fornuftigt, en anden beskriver, at børnene blev udsat for *nogle ting, ”som ikke er sunde*” og en tredje prøver at få skolen til at sætte ind i tide – for ”*jo højere klassetrin – jo større vanskeligheder*”.

Set fra forældrenes side, er der noget, der ligger på den anden side af den ”bro eller kløft”, som ventetiden udgør, og som er det rigtige at gøre.

Dette blik for aktørernes normer og værdier kan hjælpe med at forstå, at når forældrene oplever, at barnet får det værre eller at situationen bliver fastlåst, så har det at gøre med forhold om børneliv og forældreskab, der er knyttet stærke værdier til, og værdier, der er i overensstemmelse med de almindelige værdier i samfundet.

For yderligere at forstå disse normer og værdier i relation til tid, inddrages Fahlgrens begreber om lineær tid og *time of the mindful body*. (Fahlgren, 2009, s. 213). Den principielle opdeling der blev præsenteret i tidligere forskning siger, at velfærdssystemerne er præget af lineær tid, og klienter af den cirkulære, *time of the mindful body*. Men de ovenstående eksempler viser, at de herskende normer, som forældrene relaterede til, også delvist er præget af en lineær tidsopfattelse.

Alle¹ forældrene udtrykte sig i forhold til den cirkulære her-og-nu- tid, *time of the mindful body*. Det sås f.eks. i udsagn om at måtte leve med en sorg over at savne deres barn, og at barnet måtte savne dem, eller i udsagn om at det bare var normalen at det var noget møg, og det ses i det ovenstående udsagn om søskende der ikke ser hinanden mere.

På den anden side er udtryk for betydningen af skolegang koblet til den lineære tidsopfattelse. Den lineære tid er som nævnt koblet til tanken om normalitet, og til to underliggende diskurser: en ”elendigheds-diskurs”, der antager at visse omstændigheder fører til negative udviklinger, som man kan forudsige, og en ”udviklingsdiskurs”, som antager at man via sociale interventioner kan

¹ Med forbehold for ordlyden i det interview der er genskabt på baggrund af noter.

ændre livsbaner til det ønskelige normale. (Fahlgren, 2009, s. 213 og 218). Forældrene udtrykker sig i overensstemmelse med "elendigheds-diskursen", når de italesætter problematiske forhold der skal ændres hvis ikke der skal ske en skadelig udvikling, f.eks, forældres svære samarbejde. De refererer ligeledes til udviklingsdiskursen, når de søger en indsats, der skal forbedre samarbejdet mellem fraskilte forældre, eller et kursus om angstbehandling, der skal hjælpe barnet til at kunne komme i skole igen.

Når K udtrykker sin vrede og sorg over at hans barn, som har "*den vildeste moral og de vildeste værdier*" har fået "*mast*" sine fremtidsdrømme og ikke har lært "*at begå sig socialt*", så er det på den ene side "*the mindful body*" der kan mærke vreden og sorgen over at det er gået så galt og vil have hjælp til barnet, men det forholder sig også til en forståelse af, at børn helst skal have en uddannelse og at det er nødvendigt at have sociale kompetencer.

Med denne forståelse af de tidsopfattelser der er på spil, kan man spørge, om ventetid i familieafdelingerne kan blive en tid, der som Gasparini siger, kan fyldes med andre gøremål eller blive meningsfuld i sig selv for familierne.

I forhold til en lineær tidsopfattelse vil længere tids udsættelse for de negative omstændigheder medføre risiko for forværring. Barnet komme længere væk fra "normaludviklingen", når interventionen, der antages at hjælpe til at ændre livsbanen til det ønskelige og normale lader vente på sig. "*Der udviklede hun sig jo ikke i mellemtiden*" siger K. Det er ikke kun en teoretisk konstruktion, men netop det, der blev set når nogle af børnene fik det dårligere i ventetiden, eller situationen blev fastlåst. I det lys vil lang ventetid primært blive opfattet som blokering og spildtid.

I forhold til *time of the mindful body* så oplever forældre til et barn med skolevægring eller vægring ved samvær med en anden forælder, at deres barn har det svært, og at de står med problemet selv, hvilket kan være opslidende og ressourcekrævende. Ventetiden kan godt blive fyldt med andet indhold, men hvis det indhold er kampe med barnet, trøst og opmuntring til barnet og begrænsninger af familiens øvrige liv, så bliver der tale om en blokering af det normale liv, og blokering af det, der skal føre til en genopretning af det normale liv. Også en af forældrene, der havde mistet kontakten til et barn, oplevede at tiden blev fyldt af tanker om problematikken. Ovenstående er ikke et dækkende billede af empirien men en forstørrelse af en sammenhæng, der var eksempler på i empirien. Snarere var der udtryk for at forældrene måtte få det til at gå.

Empirien viser, at der bliver en ny hverdag i stedet, fordi barnets og familiens liv går videre. Det kunne være at vænne sig til samvær, selvom det var svært, og det bare blev *"normalen, at det var noget møg"*.

Ovenstående har søgt at vise, at alene det, sagerne omhandler, børn og børns udvikling, nemt får ventetiden til at opleves som spildtid eller blokering af en positiv udvikling. Det bliver især forståeligt i den lineære tidsopfattelse, som i hvert fald nogle af forældrene talte ind i. Empirien viste, at ventetiden overvejende blev beskrevet som spildtid og blokering, men der var også eksempler på andet.

Uvished

En anden måde Gasparinis tekst kan udvide forståelsen af empirien, er ved betoningen af betydning af vished og uvished. Når man venter på noget, er man ifølge Gasparini ikke bare ved skillevejen mellem det nutidige og det fremtidige, men også mellem vished og uvished. Man vil søge at skabe viden om hvad der kommer til at ske, fordi giver en større fornemmelse af kontrol over situationen. I de tilfælde kan ventetiden i højere grad bruges til andre formål, mens man venter på at det er "ens tur", eller ventetiden kan endda blive en meningsfuld tid i sig selv, siger han.

Teoretisk og empirisk ses dog en række udfordringer for forudsigelighed og fornemmelse af kontrol, når det gælder børnesagerne.

Varighed

I empirien blev der udtrykt uvished over hvor lang tid det tog: *"vi fik jo at vide, at de måtte bruge tre måneder på det, men vi vidste jo ikke om det var en måned eller tre"*. Eller man kunne vente på møder eller afgørelser uden at vide hvor længe. Som det er vist i den refererede forskning om tid i det sociale arbejde, kan der være mange grunde til at den forventede varighed af ventetiden er usikker. (White, 1998), (Andersen & Bengtsson, 2019). Men man ved ikke hvad årsagen er. *"jeg vidste jo ikke hvad det var, de gik og rodede med"*. Der er udsagn om at 2-4 ugers ventetid før et møde var acceptabelt, det vigtige var, at der skete noget efter mødet.

I nogle udsagn er tidsudstrækningen, udtrykt mere konkret: ”De har en sagsbehandlingstid på X måneder” eller ”det kunne først gå i gang i september”. Disse udsagn kom som eksempler på at det her var endnu et led i at det trak ud, men kunne i enkelte tilfælde lyde til at komme med større sikkerhed og karakter af faktum. I et af tilfældene gjorde denne viden, at forælderen kunne iværksætte støtte for egen regning i den afgrænsede ventetid.

Om man får hjælp

En anden usikkerhed er knyttet til om kontakten med familieafdelingen resulterer i den ønskede hjælp. At det var svært at råbe familieafdelingen op, fortalte flere af forældrene i denne undersøgelse om, i tråd med den oplevelse af kamp der er beskrevet af Moesby-Jensen og Moesby-Jensen (2017) og af Petersen (2017, s. 611). Udfaldet af undersøgelser er i sagens natur uklart. Gasparini skriver om forskellen på om man venter på noget sikkert eller usikkert:

”One can wait for an event, the occurrence of which is either certain (although not always determined in time) or completely uncertain. An example of the former would be a person who continues waiting for a bus at the bus stop, even when the bus is delayed; the second case may be exemplified by a climber who has fallen into a crevasse and is waiting to be rescued”. (Gasparini, 1995, s. 31)

Stillet sådan op, havde forældrenes beskrivelser af deres venten på afklaring også elementer af at være personen i kløften. De havde i udgangspunktet forventninger om at få hjælp, at ”bussen ville komme”, men antagelserne, der danner baggrund for forventningerne kunne skifte undervejs. O fortæller om da det efter over et år endelig lykkes ham at råbe kommunen op:

”.. Så tænker jeg nu er der hul igennem, nu sker der noget [...] nu er der hjælp, og nu skal det hjælpe for nu sætter de denne her børnefaglige undersøgelse i gang, og det – så kan vi alle sammen blive reddet (griner)”

Det efterfølgende forløb kommer ikke til at indfri forventningerne. Men forståelsen af at nu er hjælpen på vej, fordi det bliver ordentligt undersøgt, medfører at ventetiden på dette tidspunkt blev en tid, der var meningsfuld i sig selv. Dermed kan langvarig kontakt med familieafdelingen bidrage til en større viden, som kan bidrage til nye antagelser, formodninger og forventninger.

Dette kan som i O's tilfælde være meget lave forventninger, men større vished kan også betyde mindre frygt.

Hvordan man bliver vurderet

Usikkerhed kan også være relateret til den frygt, forældre kan have, når de er i kontakt med familieafdelingen (Studsrod, Willumsen, & Ellingsen, 2014). Der er det særlige ved at vente i familieafdelingerne, at man der har mandat til, som Petersen formulerer det, at "betvivle" forældres evne til at tage vare på deres børn (Petersen, 2017, s. 75). Desuden har familieafdelingen også i sidste ende magt til at effektuere voldsomme indgreb i familien. Når S, der ikke ønskede indblanding fra familieafdelingen, beskrev følelsen i ventetiden på det første møde som "hvad nu hvis", kan det ses i det lys. Det handler om ikke at vide hvad man skal forvente, men udtrykker samtidig også en vished om, at det ikke er helt op til en selv – "kommer de en gang om ugen de næste mange uger til os" er man ikke helt herre over selv. Ved den næste underretning havde S ikke den samme usikkerhed, fordi han havde et "forsvarsværk" klar, og vidste hvad der skulle til for at få lukket sagen.

Betydningen af viden som grundlag for en følelse af kontrol ses, når S uddyber, at hvis det havde trukket længere ud, før det første møde, havde han selv skaffet sig viden:

"det havde selvfølgelig ikke givet fuldstændig vished og sikkerhed om det, men det havde givet nok ro til mig. Med det sagt, så ville jeg da også synes at det var for at sige det på godt dansk pissetræls, hvis jeg skulle vente 2 eller 3 måneder."

Et andet eksempel på uforudsigelighed relateret til udkommet ses når O på det allerførste møde for at vide, at "hvis vi ikke får styr på den konflikt mellem os, så ender det jo nok med at børnene bliver fjernet", og efterfølgende på at få at vide at han ikke må "støje".

Har disse spørgsmål om uvished om hvordan man bliver vurderet noget med ventetid at gøre? Det har de, fordi der er tale om situationer, forståelser og følelser, der udstrækker sig i tid, og beskrives som sådan af forældrene. Den indledende uvished som S beskrev, ville have været "pissetræls" at gå med i flere måneder. Hvis man skal forholde sig til ikke at blive betvivlet, ved at opføre sig på en bestemt måde, lidt mod ens værdier, så har det betydning om det er kortere eller

længere tid, det skal stå på, der er altså tale om hvor langvarigt dette pres er. K sagde om truslen om anbringelse, som kom op, blev takket nej til, og så lå stille for pludselig at blive taget frem igen *"Så frygten har jo ligget og fulgt med os fra maj til marts"*. Det illustrerer, at sådan en trussel ikke bare er noget, der foregår på et møde, og så er væk igen.

Også uvisheden koblet til ikke at vide om man får hjælp og hvor lang tid det tager, kan være en oplevelse, der for nogen strækker ud i tid. D svarer på spørgsmålet om, hvordan han havde det og hvor meget han tænkte på det i den periode hvor han ventede:

"Dagligt. Flere gange [...] Jeg tror i den periode, der gik fra september til februar, der tog jeg omkring 20 kg. på, det var fuldstændig opslidende. [...] det her med at være i uvished omkring hvad der sker, og ikke kan se, jeg kan bare se at dagene går [...] Det her var jo sidste håb, ikke".

Der er altså i selve familieafdelingernes rolle og praksisser en række kilder til uforudsigelighed og uvished. Disse spiller sammen med ventetiden, så ventetid i sig selv kan være en kilde til uvished, men uvished i ventetiden også kan gøre den mere belastende. Det beskrives af nogle forældre, at denne uvished kommer til at blokere for det normale liv, mens det for andre er en mindre belastning oven i andre. Som vist var der også eksempler på at ventetiden kunne opleves helt acceptabel, og endda meningsfuld, Disse vil jeg folde mere ud i det følgende.

Blokering, forudsigelighed eller meningsfuldhed

Der var flest udtryk i empirien af at ventetid blev beskrevet som spildtid eller blokering. Udtryk herfor er f.eks. når H beskriver forvaltningens *"inaktivitet"*:

" i oktober måned kunne jeg jo godt have [...] der går jo et halvt år før [...] Så kunne vi have arbejdet i det halve år".

Ovenstående skal forstås i sammenhæng med de konsekvenser H oplevede, hvor støtten kommer *"for sent"*, så børnene er ødelagte når hjælpen kommer frem.

Blokering er direkte udtrykt i K's udsagn om følelser forbundet til ventetiden:

"Jamen jeg tror egentlig, at den udslagsgivende følelse var [] afmagt, at jeg kunne ikke gøre noget selv. Jeg ku bare vente. [...] det der med at lande i en afmagtsposition, hvor jeg ikke kan handle".

Man kan også tale om oplevet blokering, når D mener at det ville have været nemmere at affinde sig med, hvis det var blevet lukket noget før, så en nyorientering kunne begynde.

Der er i analysen også beskrevet eksempler på at ventetiden var præget af større forudsigelighed, hvilket kunne mindske belastningen, det gjaldt f.eks. i J's forløb.

Den tredje måde ventetid kan opleves på ifølge Gasparini er når ventetid bliver meningsfuld i sig selv, f.eks. koblet med en mere eksistentiel tilstand. Når J siger: *"vi blev jo også klogere undervejs"*, kan det være udtryk for at ventetiden også kan være en tid for proces eller læring, en tid til at prøve tiltag af og omsætte dem i dagligdagen.

Blandt forældrene der havde mistet kontakt med et barn, var der enkelte eksempler på, at tiden kunne bruges på andre gøremål – omsorgen for et andet barn for eksempel – eller en personlig udvikling som reaktion på forløbet, hvor ventetiden fik mere eksistentiel karakter. I tråd med Gasparinis forståelse, trådte en anden venten i stedet, nemlig venten på, at børnene blev voksne eller at noget andet ubestemt ville indtræffe, som kunne ændre situationen. Det blev omtalt i forbindelse med at håbet om en hjælp fra familieafdelingen var ved at blive opgivet.

K og hans barn får på en eller anden måde også tiden til at gå. K's udsagn om at det måske alligevel har gjort noget godt for barnet at have mange måneder uden daglige krav i skolen, for at dæmpe stress-niveauet, kan ses som ventetid, der bliver meningsfuld i sig selv. Den stress, der skulle kureres, var på den anden side netop forårsaget af årelang manglende støtte fra skolesystemet.

Forargelse, afmagt og vrede.

På baggrund af de ovenfor behandlede fortolkninger af ventetiden, kunne man antage at lange og uforudsigelige ventetider ville generere usikkerhed og frygt. Det var der også udsagn der afspejlede. Men i højere grad end det var der udtryk for følelser af afmagt, hovedrysten, vrede, og det som jeg har kaldt for forargelse, når forældrene så tilbage på deres sag.

Disse følelser relaterede til flere andre aspekter af deres sagsforløb end ventetiden. Det relaterede til oplevelsen af ikke at være blevet lyttet til, eller ikke at have fået den forventede og relevante

hjælp til situationen. Men som det er fremgået, relaterede det også til ventetider, tidsfrister der blev overskredet og kaotiske og ustrukturerede sagsforløb.

En måde at forstå disse udsagn på, er at de omhandler forhold, der bryder med det forventede. (Gasparini, 1995, s. 31). Det kan medføre usikkerhed om hvad man så kan regne med, og på den måde også gøre ventetiden mere usikker. Der kan også være tale om værdier og normer i forhold til den offentlige service. Det vil der blive vist et par eksempler på.

Forældrene har selv søgt hjælp, og de problemer, det omhandler, afspejler almindelige normer og værdier. Forældrene kan derfor have en berettiget forventning om, at det er noget, familieafdelingerne som myndighed i børnesagerne vil tage sig af. De kan på samme måde have berettigede forventninger om at det bliver behandlet med en vis hurtighed, netop ud fra børneperspektivet, og viden om at problemerne kan vokse sig større. En fortæller om forventningerne ved opstart.

” der havde jeg jo en forventning om, at når man rakte hånden ud, at så havde vi et velfærdssamfund, der tog imod den, og sagde ”det kan vi godt se, I har brug for noget hjælp, lad os se, hvad vi kan hjælpe jer med”.

Der kan også være tale om mere almene forventninger til (offentlig) service. I S's tilfælde levede servicen op til forventningerne, og også D var tilfreds med tidsforløbet i starten. Men når forældrene i nogle tilfælde oplever forløbene som kaotiske og ustrukturerede og familieafdelingerne som inkompetente og dækkende over sig selv og hinanden, så er det også et brud med almindelige forventninger om at systemet er professionelt, retfærdigt og troværdigt. I den mildere ende beskriver D sine forventninger til oplysning om tidsforløbet med følgende sammenligning:

”altså bare i min lille verden [...] jeg ved godt, hvordan det i virkeligheden ser ud, men der er en eller anden, der nede på Sydals skal flytte ind her i påsken, og som skal have leveret noget fragt, og jeg er sådan lidt – aj altså om det kommer tirsdagen efter påske eller onsdagen før påske, men jeg kan godt forstå følelsesmæssigt at det betyder ret meget for hende [...] det forstår jeg godt ud fra hendes følelsesmæssige synspunkt.” ”og sådan ok, så prøver jeg lige at hjælpe hende der Ellen på 82, der skal have hendes indbo til Sydals”

At forstå følelsesmæssigt, eller empati hos den, der skal levere en ydelse, er i samklang med tidligere undersøgelser af hvad forældre lægger vægt på i mødet med familieafdelingerne (Uggerhøj L. , 1995), (Moesby-Jensen & Moesby-Jensen, 2017). Det er også i samklang med et servicebegreb, der findes i privat virksomhed: at have øje for kundens behov. Når D i eksemplet beskriver "Ellen på 82 på Sydals" tegnes et billede af en, der er "langt væk" som 82-årig og på Sydals, men også af en der er svagelig og afhængig af serviceyderen. Derfor skal der udvises empati. Det handler ikke om hvorvidt indboet kommer før eller efter påske, mere at man godt kan forstå at kunden gerne vil vide hvornår det kommer, også selvom man lige skal anstrenge sig for at imødekomme hende.

Et sidste eksempel på forældrenes tidsmæssige forventninger ses, når K selv tager kontakt til private udbydere, og fremhæver at der skete noget dagen efter:

" jeg starter hende op hos psykolog fordi det er tredje gang på tre år, og jeg får ingen hjælp af systemet så nu betaler jeg bare selv. Så jeg starter hende op hos en behandlingspsykolog [dagen efter]. Bum færdig. Nu skal der sgu ske noget (Ja. Og der kan du få tid med det samme?) Det var én, jeg ku få tid hos med det samme".

Selvom K's handling kan ses som radikal efter det lange forløb, fremstår den som noget man kan og bør gøre i betragtning af situationen. K fortæller andetsteds om forudsætningerne for at kunne handle på denne måde, og det har sikkert ikke været nemt at finde en psykolog til dagen efter, men det italesættes som det mest naturlige i verden. Deri ligger også en påkaldelse af, at man kan og bør forvente at der sker noget inden for en rimelig frist. Når ventetiden som vist i de ovenstående eksempler også er et brud med forventninger til hvordan man bliver behandlet, giver det anledning til nogle følelser, jeg har sammenfattet under begrebet forargelse, og som jeg vil komme tilbage til i afsnit 9.

Gasparini berører kort, at ventetid kan forstås som en mangel på respekt, eller en forhandling om, hvor meget magt man har (Gasparini, 1995, s. 35), (Schwartz, 1974). Dermed kan man se, at familieafdelingen ved at tvinge forældre til at vente udviser manglende respekt for forældrenes tid, for deres værdier og prioriteter om deres børns udvikling og trivsel og for deres problemforståelser. Eller tildeler forældrene en rolle som mindre respektabel. Dette spor vil blive fulgt i de efterfølgende analyseafsnit baseret på Auyeros og Bourdieus begreber.

Opsamling

Når forældre, der selv ønsker hjælp til en situation, oplever ventetider i børnesagerne, så kan det give anledning til frustration og utilfredshed. Det sagen omhandler er vigtigt for forældrene, og det kan være vanskeligt, at bruge tiden til andre gøremål. De ser at deres barn har det svært, eller at en problematisk situation bliver fastlåst, og de går med det selv. I empirien her var der i de fleste tilfælde tale om årelange forløb, hvilket skal holdes op mod en lineær tidsforståelse af børns udvikling og milepæle samt presset på familien. I det lys blev ventetiden oftest beskrevet som spildtid eller blokering.

Der er peget på forskellige udfordringer for forudsigeligheden, alene på grund af sagsbehandlingens karakter, den indbyggede uvished og "betvivling", der ofte følger med. Med Gasparini kan man sige noget om usikkerhed og følelse af mangel på kontrol når der sker brud med det forventede, eller hvis man ikke ved, hvad man skal forvente, når man venter. Når den oplevelse udstrækker sig i tid, bliver det en ekstra belastning, der gør at ventetiden ikke så godt kan fyldes med andet indhold. Der er også eksempler på større vished når ventetiden dels var kortere og dels mere forudsigelig.

Med disse begreber skulle man forvente udtryk for uvished og utryghed i de tilfælde hvor ventetiden var uforudsigelig, og det var der også, men der var i højere grad udtryk for afmagt og vrede, og hvad jeg har sammenfattet under begrebet forargelse. Dette er uden for Gasparinis forklaringskraft. Han beskæftiger sig med betydninger af venten, og beskriver den korrekte måde at tilrettelægge ventetid på, men ikke hvad der sker når den ikke opfyldes.

8. Ventetid er også en magtpraksis – Ventetid set med Auyeros begreber

Det følgende afsnit vil undersøge forældrenes oplevelser af ventetiden ved hjælp af Auyeros forståelse af ventetid (også) som en underordningspraksis. Spørgsmålet er fortsat hvad ventetid betyder for de forældre, der er part i en børnesag, men især når det gælder lang og uforudsigelig ventetid. Ved at anskue det i et magtperspektiv kan forældrenes følelser af afmagt, vrede, forargelse osv. bedre forstås.

Auyero er inspireret af Bourdieu, der mener, at ventetid implicerer underkastelse. En del af den ovenstående analyse, ville Bourdieus perspektiv også få fat i. Det gælder at ventetiden skal ses i forhold til noget "stærkt ønsket", og betydningen af forudsigelighed. Det som Bourdieus perspektiv tilføjer, er at det netop er uforudsigeligheden som magten hviler på (Bourdieu, 1999, s. 237). Auyero viser i sin undersøgelse, at ventetid bliver en produktiv magt, som skaber og genskaber den underordnede position de ventende er i. Det sker ved at producere uvished og via to implicitte budskaber: "*Sit and wait*" hvilket vil sige – vær tålmodig, og "*keep coming back*", som på paradoksal vis binder de ventende til staten (Auyero, 2012, s. 156). Forældrenes reaktioner vil blive undersøgt nærmere i afsnit 9. I dette afsnit undersøges myndighedernes praksis, som den fremtræder i forældrenes udsagn.

Auyero finder tre faktorer i myndighedens ageren, der medvirker til at udøve denne magt, nemlig *tilsløring*, *forvirring* og *rush and delay*. Disse begreber vil danne udgangspunkt for en deduktiv analyse af empirien i dette afsnit. Først diskuteres hvornår udtryk for magt og afmagt kan ses som relateret til tidsaspektet, og hvor det omhandler andre aspekter af forældrenes møde med familieafdelingerne.

Magt og afmagt er knyttet til flere forhold

En omfattende forskning, også på dansk, viser at det sociale arbejde også er en magtpraksis. Det er det ikke alene på grund af den formelle magt myndighederne har, men også af mere skjulte årsager. Det handler både om de professionelles definitionsmagt og ikke mindst den mikro-magt i mødet mellem system og klient, der ofte er fornægtet, men så meget mere effektiv (Uggerhøj L. , 2003), (Järvinen, Larsen, & Mortensen, 2005), (Skytte, 2017).

Udtryk for magt og afmagt var knyttet til flere forhold i empirien. Det kunne dreje sig om at måtte tåle afgørelser baseret på en fejlbehæftet forældrekompetenceundersøgelse, eller tåle at de myndigheder, der tager beslutninger, ikke er "*fagligt klædt på*" til opgaven, men derimod truer med anbringelse. Der er afmagt i forhold til manglende støtte – at der ikke kommer hjælp ud til børnene, selvom H gør opmærksom på at børnene mistrives. Disse udtryk omhandler altså magt over tiden, men nærmere definitionsmagten og skønnet.

Som vist i afsnit 7 kan konsekvenserne af denne afmagt i nogle tilfælde have en tidslig dimension – ved at de uønskede situationer bliver fastlåste, og bliver omsat i levetid med de belastninger det kan indebære. En klage over forældrekompetenceundersøgelsen viser sig f.eks. at tage mindst 1½ år, hvor afgørelser baseret på den ikke bliver omgjort. I nogle tilfælde er afmagten direkte relateret til tid: K, der beskrev den udslagsgivende følelse som afmagt, ved at han ikke kunne gøre noget, bare vente, fortalte om den efterfølgende fase, hvor han selv har mulighed for at iværksætte hjælp:

”Det at jeg ikke igen skulle stå i den der afmagt – nu går der halve og hele år før der sker noget, men at jeg ligesom kunne sige ”nu handler jeg”.

Auyeros pointe er, at ventetid i sig selv kan bidrage til yderligere afmagt, og spiller sammen med de øvrige faktorer. Der er tale om *”subtle, and usually not explicit, daily lesson in political subordination”* (Auyero, 2012, s. 9). Auyeros konklusion er at det er i de daglige eller gentagne møder med staten i form af ventetid, at underordning skabes via *tilsløring, forvirring og rush and delay*. I det følgende undersøges, om disse faktorer også er til stede i de danske forældres oplevelser med familieafdelingerne.

Tilsløring, forvirring og rush and delay

I forrige afsnit illustrerede en række citater den uished forældrene oplevede:

”men vi vidste jo ikke om det var en måned eller tre”

”jeg vidste ikke hvad de gik og rodede med” og

”så hørte jeg aldrig mere om det”.

Disse oplevelser ville også kunne ses som eksempler på det, Auyero kaldte *tilsløring*. Alle de gange hvor det er svært for forældrene at finde ud af, hvad der sker, eller som O oplever, at støtte i ventetiden vil *”støje”* uden at det bliver forklaret nærmere, hvad der ligger i det, eller at deres sag ligger til behandling i familieafdelingen eller en klageinstans uden at man rigtig ved, hvad der lægges vægt på, kan også ses som udtryk for tilsløring. I enkelte tilfælde havde ventetider forklaringer, såsom at den anden forælder ikke ville medvirke, eller at et bestemt tilbud først startede efter nogle måneder, mens årsagerne til ventetiderne i andre tilfælde var mere uvisse. En

forælder fortolker det også som tilsløring når han ironisk siger til forslaget om mere direkte digital adgang til journalen: *"Men [...] det giver jo noget frygteligt rod, hvis der bliver for meget transparens"*.

Auyero fandt, at uigennemskueligheden af årsagen til forsinkelser, som de argentinske ventende mødte, havde betydning for at ventetiden fik karakter af magt. Det gjorde den, fordi man ikke kunne kritisere den enkelte medarbejder, når forklaringer på forsinkelser lå i årsager i "systemet", som var uden for den enkelte medarbejders rækkevidde. Men tilsløringen betød også at det var vanskeligt at rette en eventuel kritik noget sted hen, for hvem var ansvarlig. Forklaringer i de argentinske cases på vedvarende ventetider kunne være IT-systemer, der var gået ned, at administrationspraksis var blevet ændret, at kassen var tom osv. Det medførte at de ventende fik beskeden: *"keep coming back"*, men at det de skulle komme tilbage til, var til et system, som var uigennemskueligt (Auyero, 2012, s. 73).

Også for de danske forældre havde det den virkning at de blev magtesløse i forhold til at få mere fremdrift, eller bare at få viden om hvad der sker, eller hvad der skal til for at der kommer fremdrift i sagen. De kunne rykke: *"kom nu. Lad os få et møde, lad os..."* men det gjorde ikke den store forskel, da det fortsat var ugenomsigtigt, hvad der skulle få socialrådgiveren eller systemet til at handle hurtigere.

Forvirring

Den anden mekanisme er *forvirring*. Auyero beskriver det som forvirring, når der gives modsatrettede meldinger, fejlagtige beskeder om krav, eller når oplysninger om hvad klienterne skal gøre gives på måder der er uforståelige. Dette ser umiddelbart ud til at omhandle kommunikationen, men her gælder det altså kommunikation, der fører til eller legitimerer forsinkelser. Nogle af de ovennævnte eksempler kan også ses i det lys. O beskrev et kaotisk og ustruktureret forløb, og modsætningen hertil sås i S's forløb, hvor familien blev fortalt hvad der ville ske, og det også skete.

Det kan også opleves som forvirring, når en ny professionel eller en ny børnefaglig undersøgelse kommer til en anden vurdering end den forrige, uden at det er særligt tydeligt hvad der er årsagen til den nye vurdering. Ud fra Auyeros eksempler herpå, kan eksempler på forvirring også være de overskredne tidsfrister på børnefaglige undersøgelser. Forældrene får kendskab til at der er en

frist på 4 måneder, og forventer at systemet selv overholder reglerne, men hvis de ikke gør det, hvad kan man så regne med? Forvirring henviser til, at man gives modsatrettede signaler, som forstyrrer muligheden for at forudse.

Men der er også forvirring, som borgerne egentlig godt kan se, men ikke kan gøre noget ved. Et eksempel herpå er forløbet omkring bevillingen af ergoterapi. Ansøgningen herom blev sendt rundt mellem forskellige afdelinger i et forløb med mange forsinkelser, og i K's tilfælde vidste K faktisk noget om, hvad de pågældende afdelinger havde kompetence til, og vidste at en af videresendelserne var helt håbløs. Pointen her, ligesom i de ovennævnte eksempler er, at det måtte K finde sig i. Systemet opererer som det vil, og signalerer til forældrene på samme måde som Auyero fandt det: *sit down and wait!*"

Rush and delay

Den sidste mekanisme i sagsbehandlingen, som Auyero identificerede som magtudøvelse, der medvirkende til at forårsage underordning, var skift mellem *"rush and delay"*. Auyero beskrev det som lange ventetider afbrudt af pludselige beskeder om at de ventende skulle over til en anden kø eller møde op på et andet kontor eller skaffe nogle andre papirer, men mere udtalt var der tale om at de blev fortalt at der ville ske noget, som så blev aflyst eller udsat uden yderligere forklaring. Det fremgik ikke af Auyeros undersøgelse at denne adfærd fra systemets side havde til hensigt at koste rundt med folk for at få dem til at føle sig magtesløse, mere at interne systemer krævede at klienterne nu gjorde dette eller hint, og at det ikke blev problematiseret, da det netop er helt normaliseret, at det må fattige klienter bare finde sig i.

Blandt forældrene var der et enkelt eksempel i empirien på *rush* – da K efter årelang venten på støtte pludselig i stedet bliver genstand for en underretning, der i løbet af 14 dage medfører at der står et anbringelsessted parat. K blev givet to timer til at beslutte sig, samtidig som det kunne virke som om alt var på plads. Efterfølgende bliver det affejet som en *"løs tanke"*. Det er for lidt at antage noget fra, da det i forvejen var en kompliceret og tung problematik. Overvejende fortalte forældrene om *delay*, og det var ikke så skiftende og uforudsigelig en praksis de mødte som argentinerne. Mellem ventetiderne har der været møder, indsatser osv. og enkelte gange har det ladet til at et møde, en afgørelse eller en indsats er kommet relativt hurtigt, men der er ikke udsagn der belyser det nærmere. Eksempler på pludselige forsinkelser er også få, men ses f.eks. i

H's tilfælde hvor et længe ventet møde med mange deltagere aflyses, hvorfor der igen går lang tid inden et tilsvarende møde kan sættes op, og vurderingerne så i mellemtiden kan have skiftet. Man kan synes at det er ordinære hændelser, der må accepteres, men det er netop en del af Auyeros pointe i forhold til, hvordan disse ventetider bliver normaliserede.

Processen, som Auyero beskriver som *rush and delay* virker på den måde, at de argentinske ventende må rette ind, de må affinde sig med hvad myndighederne siger de skal. (Auyero, 2012, s. 156). Man kan diskutere om familieafdelingernes ret til at betvivle forældrene og mulighed for indgreb har lidt af den samme virkning. Når O mødes af en trussel om fjernelse af barnet, uden at det senere følger til videre tiltag i den retning, så kan det være et eksempel herpå. I eftertiden, efter et vendepunkt, giver det anledning til vrede og forargelse, men i situationen tjener sådan et udsagn til at manifestere familieafdelingens magt, og kan være et eksempel på det Auyero beskriver som

"uncertain and arbitrary waiting time. This blowing hot and cold, raising expectations and then brutally crushing them inducts poor people into a process they can neither understand nor control". (Auyero, 2012, s. 74)

Sammenfattende er der belæg for at sige at de sagsforløb som forekommer urimeligt lange, indeholder elementer af både tilsløring, forvirring og *rush and delay*, men hvad det sidste angår mere *delay* relativt til forældrenes forventninger. Der er tale om praksisser der implicit begrundes i at sådan arbejder familieafdelingen, eller måske slet ikke begrundes, men som demonstrerer familieafdelingens magt, som forældrene må indordne sig under.

Opsamling

Med Auyero kan man se, at forældrenes ventetid kan opleves som afmagt, da påførelse af ventetid bliver et udtryk for at familieafdelingen har magt over deres tid, i hvert fald når ventetiden bliver urimeligt lang og er præget af uforudsigelighed.

Magtudøvelsen sker ved hjælp af en række processer som i den danske kontekst kunne ses som tilsløring, der bevirker at det er ugennemsigtigt hvad der foregår, og hvilke grundlag familieafdelingen vurderer på, samt at man ikke selv kan fremme sagen, oplevelser af forvirring,

der sås i skiftende vurderinger og at familieafdelingen ikke selv overholdt reglerne, så det bar præg af vilkårlighed, og for det tredje en udtalt tvang til at indordne sig under forvaltningens krav og vurderinger vedrørende hvor hurtigt det skulle gå. Og man kan måske også her tilføje definitionsmagten: mandatet til at betvivle forældrene.

Når familieafdelingernes ageren for nogle af forældrene fremstår *kaotisk*, ulovlig eller *inkompetent* – og her i relation til tidsforløbet – er det ikke alene et brud med forventningen til den offentlige service om at være retfærdig, overholde lovgivningen, være kompetent osv., det er også et signal om, at det kan familieafdelingen faktisk tillade sig. Om det er tilsigtet eller ej så demonstrerer familieafdelingen sin magt til *at gøre sig selv uforudsigelig*. Resultatet bliver som Auyero siger, et signal til forældrene om *"sit down and wait"* hvilket vil sige: vær tålmodig, forhold dig passiv, og på nogle måder også *"keep coming back"*, hvilket vil sige: bevar engagementet.

For at svare på spørgsmålet om hvad ventetiden betyder for forældre i børnesagerne kan man altså tilføje, at udover at ventetider kan medføre at barnet kan få det dårligere eller at situationen kan blive fastlåst, at forældre i ventetiden må løse problemerne selv så godt de kan, og at det kan være ressourcekrævende og opleves som en blokering og som spildt tid – så betyder lange og uforudsigelige ventetider også et møde med en magtfuld myndighed.

Auyeros pointe er at de gentagne oplevelser af lange ventetider kan lære borgerne at forstå, at over for staten må de tålmodigt indordne sig. Men videre siger han også, at disse erfaringer også former underdanige dispositioner i dem. Om det også sker for de danske forældre, om de efterkommer ordrene *"sit down and wait"* og *"keep coming back"* vil være emnet for den sidste del af analysen.

9. Hvilke konsekvenser får ventetiden for forældrenes reaktioner og handlinger

Det sidste analyseafsnit behandler spørgsmålet om hvilken betydning ventetid har for forældres reaktioner og handlinger. Det vil først blive vist med nogle eksempler fra empirien, der ligger i forlængelse af de forrige analyseafsnit.

I forrige afsnit blev der argumenteret for, at de processer, Auyero fandt som medvirkende til at ventetid blev en magtudøvelse, også var til stede i den danske kontekst. Men den anden del af Auyeros argument er, at gentagne møder med statens magtudøvelse i form af ventetid også gør de ventende afmægtige, tålmodige og underdanige, og binder dem til staten. Derfor vil empirien blive holdt op mod de faktorer, Auyero fandt som medvirkende i den proces. Afslutningsvis diskuteres med udgangspunkt i empirien, om de forskelle, der viser sig fra Auyeros fund kan forstås ved hjælp af habitusbegrebet.

Hvad siger forældrene?

Der er mange udsagn om, at forældrene simpelthen venter. *"Så gik der jo så yderligere tre uger", "så gik der flere måneder og der skete ikke rigtig noget"* eller *"de har en sagsbehandlingstid på 10 måneder"* er eksempler på at ventetiden bare må accepteres. Der er udtryk for, at ventetid på et par uger fremstår helt acceptable, spørgsmålet for forældrene er, om der så kommer til at ske noget derefter.

En anden reaktion er at rykke og klage for at få fremskyndet den ønskede hjælp. En fortæller om at være blevet lidt spids over for kommunen, i undersøgelsesperioden der strakte sig over måneder: *"jeg ville have at der skete noget"*. En siger: *"Jeg har op til flere mails, [til familieafdelingen] hvor jeg siger – kom nu. Lad os få et møde, lad os – der sker ingenting"*. En er endda meget insisterende over flere måneder:

"Så der ringes hver gang i telefontiden, og det gør der så i tre uger, hvorefter jeg så får fat i en kollega, der fortæller at hun er syg. Nå. Ok, jeg bliver ved. Skriver mails, og ringer og bliver ved og ved og ved."

Nogle har klaget til højere instanser, og har også fået medhold. Det har gjort at sager er taget op igen, og at støtte er blevet bevilget, men i flere tilfælde berettes, at familieafdelingen også overtrådte den nye frist for handling, pålagt af ankeinstanserne.

Nogle hyrer private socialrådgivere til kampen med familieafdelingen. Nogle vælger selv at betale for behandling til barnet eller familien. Disse konsekvenser blev nok mere begrundet i den manglende støtte end i ventetid. Men der er overlap: Når sagsbehandlingen og ventetiden trækker

ud i mange måneder, er ventetid på afklaring og støtte i praksis det samme som ingen støtte. De forældre, der havde valgt denne mulighed, havde også beskrevet deres hidtidige forløb som langtrukket og kaotisk.

At give op, og forlade de kommunale familieafdelinger når man som forælder vurderer, at de ikke leverer den ønskede hjælp, kunne man forestille sig som en handlemulighed, men det fremstod i interviewene faktisk kun som en konklusion, rettet mod fremtiden, f.eks. i udsagnet "jeg skal aldrig nogensinde mere ind i det system". H, der ellers udelukkende refererer til lovmedholdelighed, og i starten tillid til systemet, drager denne konklusion om fremtiden:

"Og hvis jeg skulle snakke ud til andre, så ville min konklusion, eller mit største råd være - stol aldrig på dem. Og handl selv. Og det er fanme skidt, når man siger jamen det kan godt være at de siger – men du skal ikke stole på dem. Kør ud og hent de der børn. Kidnap dine egne børn. Så er det dig, der sætter reglerne. Og så beskylder du bare den anden, fordi så løser det sig. Det er fanme skidt".

H har dog fortsat en sag i familieafdelingen men har bare en ny sagsbehandler. Hun "siger at hun vil kigge noget mere på sagen, men min tillid til hele det her system, den er jo ikke-eksisterende".

Fortsat at have en sag uden at forvente så meget, ses også hos O: "... Og jeg lader det ligge lige nu, fordi jeg tænker at nu må de finde ud af, hvad de skal og hvad de ikke skal". Også K er fortsat involveret, men ville helst være fri. K har på andre områder selv handlet på barnets behov men siger:

"Jeg har jo så desværre ikke selv kunnet handle på specialskole eller dagbehandling, det, - uanset om jeg så vandt i lotto, og tilbød selv at betale det, så kan man ikke få lov til det som borger, så der er jeg jo stadigvæk underlagt systemet. Men for mig, der er det sværeste det der med at være afhængig af et system som ikke vil lytte og ikke vil forstå. Hvis jeg på en eller anden måde kan blive helt uafhængig af systemet, så ville jeg blive glad".

Påvirkningen i følge Auyero

For at forstå disse reaktioner undersøges de i forhold til den del af Auyeros teori, der omhandler påvirkningen på de ventendes *dispositioner* forstået som habitus. Spørgsmålet er, om langvarig

venten også "*molds a particular submissive set of dispositions*" blandt de danske forældre (Auyero, 2012, s. 9).

Også I den danske forskning om *det magtfulde møde* i socialt arbejde findes, at den skjulte magt i mødet medvirker til at skabe underdanighed. Det sker via den mikromagt i mødet, der upågtet bestemmer hvilken rolle henholdsvis klient og professionel har i mødet, og hvad der kan forventes (Uggerhøj L. , 1995, s. 172). Mekanismerne er anderledes når det gælder ventetid, her handler det netop ikke om møder, men nærmere om at blive "*temporarily neglected, unattended to, or postponed*" (Auyero, 2012).). De ovennævnte citater og de samlede indtryk tyder dog ikke på underdanighed.

De mekanismer Auyero fandt, som medvirkede til at skabe underdanighed blandt de ventende, vil blive holdt op mod empirien her. De handlede om at argentinernes venten var social, at det var en proces, og at de ikke klagede.

De ventende i Bueos Aires venter sammen i de samme venterum eller bor i det samme slumområde. Deres venten bliver dermed også en social handling, hvor man er synlig, og lærer og lærer fra sig, hvordan "man gør" når man venter. Der er her tale om den kropsliggjorte og ikke nødvendigvis bevidste viden. De ser f.eks. hvordan man er tålmodig og ikke klager. Det er også et af de elementer, (Hansen L. S., 2020) finder have betydning i hans undersøgelse af danske langtidsledige i et beskæftigelsesprojekt. Det er imidlertid ikke tilfældet for forældrene i familieafdelingerne, som venter hver for sig derhjemme, og mens de lever deres øvrige liv. Forældrene kan have forestillinger om hvad man gør når man er i kontakt med familieafdelingen inden henvendelsen, men nogle har ikke: "*det vi følte, var jo nærmest, at vi ikke vidste hvad vi skulle føle*" siger en.

Den sociale dimension i forældrenes venten kan være netværk, som kan trække i flere retninger. En fortalte om netværk, der hjalp med at klage, en anden om netværk, der ydede social støtte. K fortalte:

"jeg var nok lidt påvirket af velmenende mennesker omkring mig, som sagde ro på, du må bare lade systemet, og det må bare tage sin tid, og det nytter jo heller ikke noget, at du går ned med stress eller blive syg over det her".

Man kan også blive bekendt med andres erfaringer via medier, interesseorganisationer eller netværk. Disse netværk vil formodentlig kunne bidrage med såvel at "normalisere venten" som at understøtte andre dispositioner, f.eks. til at rykke, klage, søge andre veje mm.

Et andet mønster, som Auyero finder og som medvirker til at implicere underkastelse, er at de ventende ikke klager. Det kan ikke nytte noget, og det vil være årsag til videre forsinkelser for andre, lyder fortolkningen. Også dette var anderledes for de danske forældre. Nogle rykkede, og tre af forældrene har på en eller flere måder klaget i løbet af deres sag. Det dog nok en højere andel end i en repræsentativ undersøgelse (kilde: praksiserfaring). Uanset er det en mulighed danske forældre med sager i familieafdelingerne har, og til en vis grad gør brug af.

Den sidste faktor til udviklingen af underdanighed og at blive "*patient*", var at det var en udvikling over tid. Den kan til en vis grad genfindes i empirien. Auyero fandt blandt argentinerne, at de nyttilkomne ventende havde større forventninger til gennemskuelighed og faste procedurer end de der havde været der længere. Dette kan man også se tegn på blandt de danske forældre. Deres attituder var nok personafhængige, men kunne også ses som udviklet i en proces, hvor forældrene indledningsvis har ventet, senere rykket og klaget, og til sidst i højere grad søgt andre veje, eller i et eller andet omfang minimere investeringen.

S hvis sag kun havde været ganske kort, svarede på det hypotetiske spørgsmål om hvad en længere ventetid ville have betydet, at han ville have skaffet den nødvendige viden til at skabe tilstrækkelig vished. Selvom man ikke kan sammenligne mellem de to sager, kan man sige, at D's historie, som strakte sig over 4-6 måneder, ikke bekræfter denne tiltro hos S. D måtte rykke i flere måneder, og forløbet var præget af uvished.

I den anden yderlighed har forældre med meget langvarige sager rykket og klaget, men har også måttet vente tålmodigt i mange måneder på klageinstansers behandling af kommunale afgørelser, uden at kunne gøre mere ved det. Der er udtryk for læring når K fortæller om at have lært på den hårde måde, at det at forsøge at fremme sagen, kan gøre det værre.

Det ser altså ud til i empirien, at nogle af de mekanismer, som i følge Auyero påvirker de enkelte ventende til underordning, ikke er til stede i empirien her. Der ser ud til at være tegn på en proces, hvor man gradvist opnår erfaring med, hvad man kan forvente sig, men de andre faktorer: de

mange timers socialisering ind i hvordan man gør, når man venter, som normaliserer det at man skal vente, og afståelsen fra at klage, kan ikke genfindes.

Betydningen af habitus

Når Auyeros fund ikke umiddelbart kan overføres til de danske forældre, kan det også forstås i lyset af habitusbegrebet. Habitusbegrebet kan samtidig bruges til at forstå, hvad det så er der sker, når de danske forældre oplever ventetider som for lange og uforudsigelige. I det lys kan man bedre forstå forældrenes reaktioner af vrede, forargelse og afmagt. Dette vil blive foldet ud i det følgende.

De danske forældre er ikke som i Auyeros undersøgelse "*urban poor*". Forældre med sager i familieafdelinger er ikke længere kun fra de laveste socialklasser, og forældrene i denne undersøgelse var heller ikke. Men det er påvist, at forældrene her i nogle tilfælde heller ikke havde andre muligheder – det kommer til udtryk i udsagn om at familieafdelingen var "*sidste håb*" og i udsagn om at på visse områder, så kan man ikke selv iværksætte alternativer. Forældrenes kontakt omhandler et problem, der er vigtigt for dem, og måske endda tæt på meningen med livet.

Om fattige slår Auyero fast, med reference til adskillige kilder, at fattige netop er karakteriseret ved, at de altid venter. Det er rodfæstet i deres virkelighed, det er tingenes orden for de fattige. Dette er i modsætning til *tid for den travle* som Bourdieu skriver, for hvem tiden bliver kostbar (Bourdieu, 1999, s. 235). De danske forældres habitus må i udgangspunktet antages at være anderledes på mange måder. Der kan som nævnt være dispositioner, der er knyttet til forventning om at tiden er kostbar, også set i lyset af børns udvikling og milepæle. Derudover er der gennemgående i empirien udtryk for at forældrene her opfatter sig som ellers ressourcestærke, og som ligeværdige medborgere, der kan forvente hjælp fra samfundet i bestemte situationer.

Når almindelige danske forældrene i familieafdelingerne oplever lange ventetider, så mødes de af en praksis, som har elementer der er egnet til at implicere underkastelse, men det passer ikke med forældrenes fornemmelse af deres position i øvrigt, (Bourdieu, 1999, s. 192).

De har "investeret i spillet" fordi det er sådan man gør, når man er en forælder i Danmark, hvis barn har et problem. Signalerne fra ventetiden, der er gennemgået i forrige analysedel, er subtile

og virker umiddelbart ordinære, og der kan gå noget tid før forældrene mærker virkningen, som det er vist i forhold til at der er tale om en proces. Her kan forældrene med de langtrukne sager så mærke frustrationen – eller måske nærmere frastødelsen, f.eks. som en siger: *”at være afhængig af et system som ikke vil lytte og ikke vil forstå”*, og afhængigheden af et system, der ikke overholder reglerne, og som opleves kaotisk og inkompetent. Frastødelse er et begreb, der kan omfatte de udtryk for følelser, der tidligere er sammenfattet under betegnelsen forargelse og vrede, men som også relaterer til habitusbegrebet.

Det vil de ikke finde sig i, men som det er vist ovenfor, kan de ikke bare forlade det spil, der kan kaldes *”sag i familieafdelingen”*. Derudover kan kontakten jo også indebære en vis støtte, en vis fremdrift mod en afklaring selvom det går langsomt, eller et håb om det, der ikke er slukket helt. Derfor må de finde en måde at forbinde de modsigelsesfyldte positioner, så de *”.. endrer stillingen i samsvar med habitus’s krav, i stedet for at tilpasse habitus efter stillingens forventninger”* (Bourdieu, 1999, s. 164 og 166).

Forældrenes klagesager kan forstås som et forsøg på at tilpasse positionen til habitus og få realiseret dispositioner som f.eks.: *”jeg er sådan en, der tager mig af mine børn, og kæmper for dem”* eller *”jeg er sådan en, der tror på systemet og retfærdigheden og derfor kæmper for det”*. Der er noget i disse forældres udsagn, der peger i den retning, men det vil være en overfortolkning af lægge forældrene disse ord i munden. Det man dog kan sige er, at klager er et udtryk for at bevare *illuso*, altså tilbøjeligheden til at mene at spillet er værd at investere i, og at forældre, der klager, vurderer deres chancer gode nok til at gå ind i det spil. De kan være *”gode spillere, der ved hvor de skal placere sig på banen”*.

En anden måde at håndtere de modsigelsesfyldte positioner kan være at skrue investeringen ned til et minimum, fortsat at have en sag, men trække sit engagement. Det svarer til at *illuso* forsvinder, at forældrene – mere ubevidst end bevidst - konkluderer at spillet ikke længere er værd at investere i. Det ses f.eks. i en lakonisk kommentar om at nu må familieafdelingen finde ud af hvad den vil.

- og så alligevel?

Alligevel var der nogle tegn på, at ventetiden sammen med uforudsigeligheden kunne skabe afhængighed.

Man kan hæfte sig ved, at flere af forældrene fortsat er engagerede med familieafdelingerne til trods for deres negative vurdering. Et andet tegn er, at der ikke er nogen der klager lige så hurtigt, som hvis hastigheden skulle leve op til i andre servicefag. Så vidt det ser ud på sagsforløbene, har tålmodigheden rakt i mange måneder, eventuelt år, før det forårsager en klage eller, i ét tilfælde, en kollektiv protest. En klage er samtidig også en måde at blive bundet til systemet. Skønt klager kan ses som modstand, så kan det også ses som udløber af en proces, hvor forælderen på samme måde må underordne sig nogle spilleregler, som også indbefatter ventetider. Når H får medhold i ankestyrelsen, så afspejler det, at H's krav var berettiget, og medvirker til ikke at slukke håbet helt, hvorfor H på en måde bliver ved at vente.

Selvom der ikke umiddelbart er udsagn i empirien, der tyder på "patientgørelse", kan det overvejes om de mekanismer, der implicerer underkastelse ved hjælp af ventetiden – "*sit down and wait*" og "*keep coming back*" alligevel også har en lille indvirken, og har tendens til at binde også de ressourcestærke til systemet. H's konklusion om at ville sige til andre i samme situation at de ikke skal stole på systemet, men handle selv "*..kør ud og hent de der børn*", kan tyde på, at det lange og passive forløb set i bakspejlet har fungeret som en binding til systemet, som H nu advarer andre om.

Ikke alle har mulighed for at kæmpe og klage. Flere af forældrene gav udtryk for at det ikke er alle, der kunne gøre som dem, søge information og klage osv. En af forældrene så tilbage på et forløb, hvor han selv var så ramt i starten, at han accepterede forhold, der ikke var acceptable.

Forældrene i denne undersøgelse var generelt bedre uddannede og på mange måder ressourcestærke. For forældre, der i forvejen har haft mange erfaringer med at finde sig i en underordnet position og hvis habitus derfor tenderer til at styre dem i den retning, eller forældre der ikke har ressourcerne til at klage, er der risiko for at de praksisser, der er egnet til at fremme underordning og "patientgørelse" vil have deres virkning.

Opsamling

I denne sidste del af analysen er der vist eksempler på, hvordan forældrene reagerer på ventetiden, i form af at vente, at rykke og klage, at søge andre veje eller at minimere investeringen.

Det er undersøgt, hvorvidt Auyeros fund kan overføres til en dansk kontekst. Selvom langvarige og uforudsigelige ventetider i børnesagerne kan ses som en praksis der vil implicere underkastelse, kan forskellige faktorer modvirke denne indvirkning. Det er fundet, at der både kan være forskel i de ventendes sociale situation, i de rumlige betingelser, de venter under, og i de habituelle dispositioner, de kan antages at have. På baggrund af de danske forældres helt andre livsbetingelser og erfaringer og relative position, er der argumenteret for, at den form magtudøvelse fra systemets side, er noget almindelige danske forældre ikke vil finde sig i. Frem for at forme "underdanige dispositioner" bliver de vrede.

Alligevel er flere af forældrene fortsat involveret med systemet, også selvom deres tillid er ikke-eksisterende, og de helst ville være fri.

Det er diskuteret, hvordan man kan forstå forældrenes reaktioner som følge af den modsigelsesfyldte position de er i, når de på den ene side som ansvarlige forældre er styret ind i en involvering med familieafdelingen, og på den anden side søger at undgå den side af familieafdelingens praksis, der sætter spørgsmålstegn ved deres habitus ved at ville underordne dem.

For de ressourcestærke kan denne position blive til følelser af frastødelse – et begreb der både rummer forargelsen og vreden der blev fundet i empirien, men også refererer til mekanismen i habitus. Det bliver til splittede og ambivalente og primært negative relationer til systemet. De må på forskellige måder håndtere modsigelsesfyldte positioner, f.eks. ved at klage eller at minimere deres investering i spillet. For forældre, der på andre måder har oplevet at være underdanige og magtesløse, som ikke har et tilstrækkeligt netværk til at opveje kravet om underkastelse, må virkningen antages at være ufortyndet, og formodentlig i højere grad som Auyero beskrev: at gøre forældrene til tålmodigt ventende patienter.

10. Konklusion

Formålet med dette speciale var at undersøge hvad ventetid betyder, når forældre er i kontakt med de kommunale familieafdelinger. Baggrunden for undersøgelsen var ønsket om et bedre vidensgrundlag for at kunne vurdere forskellige tiltag, der skal medvirke til at støtten til udsatte børn kommer hurtigt nok i gang, herunder en tidsfrist på familieafdelingens indledende vurdering. Undersøgelsens arbejdsspørgsmål var: Hvor meget betyder ventetid, hvad betyder den, og hvilke konsekvenser har den i form af forældres reaktioner og handlinger? Undersøgelsens empiri udgøres af semistrukturerede interviews med seks forældre, der har eller har haft en børnesag inden for de seneste år. Forældrene er udvalgt så de så vidt muligt afspejler en bredde i børnesagerne med undtagelse af anbringelsessager. Der er tale om en hermeneutisk strategi eller spiral gående fra min indledende forforståelse, en induktiv analyse af forældrenes udsagn, og til slut en mere deduktiv afprøvning af, hvordan man kan forstå forældrenes udsagn i lyset af sociologiske undersøgelser af ventetid.

Undersøgelsen finder for det første, at tidsaspektet forstået som "hvor lang tid der går" har betydning. Det berøres af så godt som alle forældrene, inden de er gjort bekendt med undersøgelsens fokus, og fire af de seks nævnte det som svar på det indledende spørgsmål om hvad de fandt væsentligst. Der er ikke en entydig sammenhæng mellem hurtighed og forældrenes tilfredshed, men generelt ser det ud til at hænge sammen. Også andre forhold som f.eks. utilstrækkelige indsatser, sagsbehandlerens skøn og lydhørhed blev nævnt som det væsentligste, og indgik i forældrenes samlede fortællinger, hvilket viser, at ventetid i børnesagerne er ét blandt flere aspekter, der ikke kan adskilles fuldstændigt.

I nogle af sagerne var der positive oplevelser, enten med udkommet af sagen eller med ventetiden. Men de forældre der selv ønskede hjælp, oplevede langt overvejende forløbet som for langtrukket.

I interviewene fandtes en række temaer om ventetidens betydning for forældrene. For det første at barnet fik det dårligere, eller at situationen blev fastlåst som følge af ventetiden. For det andet at forældrene "gik med det selv" og selv måtte håndtere de problemer der var, indtil familieafdelingen havde vurderet og eventuelt iværksat støtte. For det tredje at ventetiden var forbundet med uvished, heraf også uvished i forhold til hvordan man bliver vurderet. For det

fjerde at lang ventetid gav anledning til vrede, og hvad jeg har sammenfattet under begrebet forargelse. Disse følelser var koblet til flere forhold, men også oplevelser af overskredne tidsfrister og langtrukne, kaotiske og inkonsistente forløb.

Det blev fundet, at lang ventetid i børnesagerne vanskeligt kan blive en tid der med Gasparinis begreber er "meningsfuld i sig selv", og at der er flere udfordringer forbundet med at gøre ventetiden så forudsigelig, at det bliver "en tid, der kan fyldes med andre gøremål" – på en positiv måde i hvert fald. Ventetiden bliver nemt en tid, der opleves som spildtid, afbrydelse af den normale udvikling og blokering. Det gør den dels ud fra en lineær tidsforståelse, hvor børns udvikling holdes op mod normale udviklingstrin, og dels i forhold til den daglige her-og-nu tid, betegnet som *time of the mindful body*. Der er tale om noget der er vigtigt for forældrene, det er alvorlige problemer for dem, og de er landet i familieafdelingen.

Det blev fundet, at lange og uforudsigelige ventetider også betyder et møde med en magtfuld myndighed, som forældrene sig må indordne sig under. Netop ved at producere uforudsigelighed, demonstrerer myndigheden sin magt. De faktorer, Javier Auyero fandt afgørende for at ventetid også er en subtil og sædvanligvis uudtalt daglig lektion i politisk underordning, sås også at være til stede i forældrenes beretninger om de danske familieafdelinger. Det handlede om tilsløring, forvirring, og det er myndigheden, der bestemmer hvor hurtigt det skal gå. Der er tale om forhold der tilsammen skaber uforudsigelighed, og som også viser forældrene, at det må de finde sig i.

Dette, siger Bourdieu og Auyero, har potentiale til at skabe underordning, hos de ventende, deres habitus påvirkes. Det tydede dog ikke på, at forældrene i denne undersøgelse var blevet underdanige. Der var i stedet mange udtryk i empirien for vrede og hvad jeg har kaldt forargelse. Deres reaktioner spændte fra at vente, over at rykke og klage til en position af vrede og forargelse, men uden de store forventninger, som kan ses som at begrænse deres "investering i spillet".

Det er diskuteret, om man kan forstå disse reaktioner på ventetiden som følge af habitus hos almindelige danske forældre – det vil de ikke finde sig i. Og samtidig at de er i en modsigelsesfyldt position når de på den ene side som ansvarlige forældre er styret ind i en involvering med familieafdelingen, og på den anden side søger at undgå den side af familieafdelingens praksis, der sætter spørgsmålstejn ved deres habitus, ved at ville underordne dem. På den måde kan man forstå reaktionerne som frastødelse, eller afstandtagen.

Det medfører, at hvis underordningsmekanismer faktisk er til stede i familieafdelingernes praksis omkring ventetid, så vil de have potentiale til samme påvirkning når det gælder forældre, hvis habitus er formet af mange andre oplevelser af at være underdanige og magtesløse. Her kan der være risiko for, at lang og uforudsigelig ventetid vil forstærke forældrenes magtesløshed og afhængighed.

Der blev fundet enkelte eksempler i empirien på, at hurtig afklaring eller hurtig behandling levede op til forventningerne, og tegn på at forudsigelighed om hvad der kom til at ske, gav forældrene bedre muligheder for selv at navigere. Der blev også udtrykt en forventning om, at familieafdelingerne kunne forstå følelsesmæssigt, hvilket behov forældre har for at vide, hvad der skal ske og handle i forhold til det. Det blev implicit ønsket, at familieafdelingerne selv overholder reglerne. Dermed kan man også se ventetid – eller tilrettelæggelsen af ventetid – som et udtryk for mere eller mindre respekt.

Med en forståelse af det, sagen omhandler som vigtigt for forældrene, kan bestræbelser på at minimere ventetid være en form for respekt i praksis for forældrenes problemdefinition.

Med en forståelse for de magtmekanismer, der er til stede, når ventetid bliver uforudsigelig, kan bestræbelser på at gøre ventetiden forudsigelig for forældrene, være en måde i praksis at vise respekt for forældrenes position, i stedet for at implicere underordning og afmagt.

12. Perspektivering

Ovenstående analyse har vist at tidsaspektet er vigtigt i børnesagerne, og at det kan have alvorlige konsekvenser, når sagerne trækker ud.

Anbefalingen på den baggrund er at begrænse ventetid på støtte til udsatte børn af hensyn til det, sagen handler om og risikoen for at barnet får det dårligere eller at situationen bliver fastlåst. Det bemærkes, at forældre ikke er urimelige. Ventetider på 2-4 før møder blev i denne lille undersøgelse betragtet som acceptable, og ventetider på op til et halvt år når det gælder specialiserede tilbud forekom også at være acceptable – blandt disse forældre.

Men hastigheden står ikke alene. Forståelsen af ventetid som underordningspraksis, der netop skabes af uforudsigelighed, peger på at forudsigelighed er en vigtig dimension. Forudsigelighed kan medvirke til at den ventetid der vil være, i mindre grad bliver en uvis spildtid og blokering af handling. Det er i tråd med flere andre undersøgelser, der betoner forældres ønske om en plan for hvad der skal ske. Samtidig vil forudsigelighed i ventetiden implicere det modsatte af en underordningspraksis, som måske kan kaldes respekt.

På den måde kommer denne undersøgelse tilbage til udgangspunktet om brugerforskningen, hvor nedbringning af ventetid og tiltag for at gøre ventetiden forudsigelig kan ses som en respekt udvist i praksis.

Spørgsmålet, der startede interessen for denne undersøgelse var, om en tidsfrist på 10 arbejdsdage for den indledende afklaring af en børnesag ville være en god ide – set fra et brugerperspektiv. Forslaget var en del af en samlet pakke.

De forældre i denne undersøgelse, der havde oplevet en hurtig indledende kontakt har sat pris på det, og det ser ud til at det allerede er et fokusområde i nogle kommuner. Undersøgelsen viser dog også, at det i højere grad er det, at støtten går i gang, der er det væsentlige. Som citeret i indledningen går disse forslag på at der fra starten er en aktiv kombination af undersøgelse og handling. Det er altså nok så væsentligt ifølge denne undersøgelse, at der også er et system parat, der kan tilbyde handling. Ikast-Brande kommune, der har forsøgt ordningen i et frikommuneforsøg har lovende erfaringer med at det kan lade sig gøre, uden at udgifterne stikker af.

I lyset af tankerne om tid og magt, tyder denne undersøgelse på, at et fokus på tid ikke kan stå alene. Der er også brug for en ændring af en praksis og en forvaltningskultur i retning af større sensitivitet over for forældrenes perspektiv. Denne undersøgelse har vist at til trods for tidsfrister på den børnefaglige undersøgelse, så blev de overskredet og samtidig blev kvaliteten problematiseret. Selvom flere forældre i første omgang syntes godt om forslaget om en hurtig vurdering, blev det også problematiseret af flere, for der er også behov for grundighed, for at høre forældrenes side af historien.

Dog kan man forestille sig, i lighed med tidsfrister på vurdering af underretninger og på børnefaglige undersøgelser, at en tidsfrist vil være en løftestang for et større fokus på fremdriften.

I så fald bør de hurtige vurderinger ledsages af en ydmyghed over at disse første vurderinger er foreløbige.

En tidsfrist kunne i lyset af ovenstående også ses som redskab for familieafdelingerne, hvor borgernes ventetider kan bruges som et mål for den respekt, forvaltningerne udviser over for borgerne.

Hvis de altså er interesserede i det.

12. Litteratur

Andersen, D. (maj 2020). *stuck welfare state dependency as lived experience*. Hentet fra [www.VIVE.dk: https://www.vive.dk/da/udgivelser/stuck-welfare-state-dependency-as-lived-experience-13662/](https://www.vive.dk/da/udgivelser/stuck-welfare-state-dependency-as-lived-experience-13662/)

Andersen, D., & Bengtsson, T. (28(4) 2019). Timely care: Rhythms of bureaucracy and everyday life in cases involving youths with complex needs. *Time & Society* 28(4): 1509–1531, s. 1509-1531.

Ankestyrelsen. (2010). *Ankestyrelsens velfærdsundersøgelser 2010, Udfordringer i sagsbehandlingen på området for udsatte børn og unge*. København: Ankestyrelsen .

Auyero, J. (2012). *Patients of the state*. Durham & London: Duke university press.

Bourdieu, P. (1999). *Meditasjoner*. Oslo: Pax Forlag.

Brodkin, E. (2015). *The Inside story: Street-level research in the US and beyond*. I M. H. P. Hupe, *Understanding street-level bureaucracy*. Bristol: Policy Press .

Christoffersen, M. N. (2005). *Nye regler for udsatte børn og unge - ændringer i serviceloven 2001, delrapport 1*. Hentet fra https://pure.vive.dk:https://pure.vive.dk/ws/files/257324/0515_Nye_regler.pdf

- Danneris, S. (17(3) 2018). Ready to work (yet)? Unemployment trajectories among vulnerable welfare recipients. *Qualitative Social Work*, s. 355-372.
- DS. (25. . september 2020). *Rundspørge på børneområdet*. Hentet fra <https://socialraadgiverne.dk>:
<https://socialraadgiverne.dk/publikation/rundspoerge-paa-boerneomraadet/>
- DS. (2020). *Tæt på barnet, forslag til barnets lov*. Hentet fra <https://socialraadgiverne.dk>:
<https://socialraadgiverne.dk/wp-content/uploads/2020/10/Taet-paa-barnet-forslag-til-barnets-lov-ny.pdf>
- Dumbrill, G. (30 2006). Parental experience of child protection intervention: A qualitative study. . *Child Abuse & Neglect*, s. 27-37.
- Fahlgren, S. (18(2/3) 2009). Discourse analysis of a childcare drama: Or the interfaces between paradoxical discourses of time in the context of social work . *Time and Society*, s. 208-230.
- Gasparini, G. (Vol 4(1) 1995). On Waiting. *Time & Society*, s. 29-45.
- Gilje, N. (2017). Hermeneutik - teori og metode. I M. Järvinen, & N. Mik-Meyer, *Kvalitativ analyse. Syv traditioner*. København: Hans reitzel.
- Hansen, K. M., Andersen, L. B., Hansen, S. W., & (red). (2020). *Metoder i statskundskab. : .* København: Hans Reitzels Forlag.
- Hansen, L. S. (Vol 29(4) 2020). It's not even the leaders out here who have any say at all in how long they're gonna have to wait":A study of waiting time, power, and acceptance. *Time & Society*, s. 1128-1149.
- Harkes, L. (2015). Udsatte børn og unge. I P. Bundesen, A. B. Christensen, & T. Rasmussen, *Sociale problemer*. København: Hans Reitzel.
- Hestbæk, A., Strandby, M. S., & Jensen, H. L. (2021). *Fra dokumentation til dialog i børnesager – Slutevaluering af frikommuneforsøg på børneområdet i Gladsaxe, Guldborgsund og Ikast-Brande kommuner*. Hentet fra www.VIVE.dk:
<https://www.vive.dk/media/pure/15787/5195512>

- Järvinen, M. (2000). Pierre Bourdieu. I H. o. Andersen, *Klassisk og moderne samfundsteori* (s. 342-362). København: Hans reitzel.
- Järvinen, M., Larsen, J., & Mortensen, N. (2005). *Det magtfulde møde mellem system og klient*. Århus: Århus universitetsforlag.
- Jørgensen, P. S. (2019). Den sociale indsats for udsatte børn og unge - lever den op til målene? I J. Guldager, & M. Skytte, *Socialt arbejde - teorier og perspektiver*. København: Akademisk forlag.
- Kristiansen, S. (2017). Fortolkning, forforståelse og den hermeneutiske cirkel. I M. Järvinen, & N. Mik-Meyer, *Kvalitativ analyse. Syv traditioner*. København: Hans Reitzel.
- Kvale, S., & Brinkman, S. (2009). *InterView*. København: Hans reitzel.
- Lipsky, M. (1980). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services*. New York:: Russel Sage Foundation.
- Moesby-Jensen, C. K. (2017). Lydighedsetik og bureaukratisk grusomhed. I C. K. Moesby-Jensen, *Når professioner samarbejder – praksis med udsatte børn og unge* (s. 213-241). København: Forlaget Samfundslitteratur.
- Moesby-Jensen, C. K., & Moesby-Jensen, T. (2017). Forældre til børn med autismespektrumforstyrrelser eller ADHD og deres oplevelse af samarbejdet med myndighedsrådgivere. I C. K. Moesby-Jensen, *Når professioner samarbejder – praksis med udsatte børn og unge* (s. 213-241). København: Forlaget Samfundslitteratur.
- Nielsen, L. O. (2018). *fordi-det-er-jo-en-meget-langt-proces-en-undersogelse-af-udsatte-arbejdsloese-og-deres-haandtering-af-tid*. Hentet fra <https://projekter.aau.dk/projekter/da/studentthesis/>: [https://projekter.aau.dk/projekter/da/studentthesis/fordi-det-er-jo-en-meget-langt-proces-en-undersogelse-af-udsatte-arbejdsloese-og-deres-haandtering-af-tid\(555b96da-4e52-4653-b375-9b1dad46c053\).html](https://projekter.aau.dk/projekter/da/studentthesis/fordi-det-er-jo-en-meget-langt-proces-en-undersogelse-af-udsatte-arbejdsloese-og-deres-haandtering-af-tid(555b96da-4e52-4653-b375-9b1dad46c053).html)
- Nielsen, L. O., Luthman, S. D., & Monrad, M. (30(2) 2021). Waiting and temporal control: the temporal experience of long-term unemployment. *Time & Society*, s. 176-197.

- Olesen, S. P., & Monrad, M. (2018). *Forskningsmetode i socialt arbejde*. København: Hans Reitzels forlag.
- Petersen, S. K. (2017). *At undersøge og blive undersøgt: et kvalitativt casestudie af hvordan professionel praksis i den børnefaglige undersøgelse udfoldes og opleves i tre kommunale myndighedsafdelinger*. . Ålborg universitetsforlag. Ph.d.-serien for Det Samfundsvidenskabelige Fakultet, Ålborg universitet.
- Petersen, S. K. (2018). Parents' experiences of child protection practice in Denmark. *Child & Family Social Work*.
- Politiken. (25. maj 2020). *Lea Seidelin: Kommuner trækker ulovligt to ud af tre sager om børn i langdrag*. Hentet fra <https://apps-infomedia-dk.zorac.aub.aau.dk/mediarkiv>:
<https://apps-infomedia-dk.zorac.aub.aau.dk/mediarkiv/link?articles=e7b8a0fc>
- Schwartz, B. (79(4) 1974). Waiting, Exchange, and Power: The Distribution of Time in Social Systems. *American Journal of Sociology*, s. 841-870.
- Skytte, M. (2017). Socialt arbejde. I J. Guldager, & M. Skytte, *Socialt arbejde*. Akademisk forlag.
- socialministeriet. (februar 2021). *afrapportering kulegravning*. Hentet fra sm.dk:
<https://sm.dk/media/40830/afrapportering-kulegravning.pdf>
- Socialstyrelsen. (februar 2021). *Tidlig indsats*. Hentet fra vidensportal.dk:
<https://vidensportal.dk/temaer/Tidlig-indsats>
- Studsrød, I., Willumsen, E., & Ellingsen, T. (Vol 18, issue 3 2014). Parents' perception of contact with the Norwegian Child Welfare Services. *Child and Family Social Work*, s. 312-320.
- Sygeplejersken. (8 2015). *Fokus på nye patienter presser psykiatrien*. Hentet fra
<https://dsr.dk/sygeplejersken/arkiv/>: <https://dsr.dk/sygeplejersken/arkiv/sy-nr-2015-8/fokus-paa-nye-patienter-presser-psykiatrien>
- Uggerhøj, L. (1995). *Hjælp eller afhængighed : en kvalitativ undersøgelse af samarbejde og kommunikation mellem truede familier og socialforvaltningen*. Ålborg: Ålborg universitetsforlag.

- Uggerhøj, L. (2003). Menneskelighed i mødet mellem socialarbejder og klient – ideal eller realitet. I J. E. Margaretha Järvinen, *Det magtfulde møde mellem system og klient*. Aarhus: Aarhus Universitetsforlag. .
- Uggerhøj, L. (2011). Familiens involvering og deltagelse i undersøgelsesprocessen. I *Å bli undersøkt – norske og danske foreldres erfaringer med barnevernsundersøkelsen*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Uggerhøj, L. (2011). Familiernes erfaring med undersøgelsesernes start og fremgangssåde. I K. Kildedal, L. Uggerhøj, S. Nordstoga, & S. Sagatun, *Å bli Undersøkt*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Uggerhøj, L. (2014). The Powerful meeting between Social Workers and Service Users: Needs, Barriers and Possibilities in Participation Processes in Agency Settings. I A.-L. Matthies, & L. Uggerhøj, *Participation, Marginalization and Welfare Services*. Taylor And Francis Group.
- White, S. (7(1) 1998). (1998) time, temporality and child welfare - notes on the materiality and malleability of time(s) . *Time and society*, s. 55-74.