

SAMMENHÆNGENDE BORGERFORLØB

En kvalitativ undersøgelse af socialarbejderes oplevelse af
sammenhængende borgerforløb

A qualitative study of social worker's experience of coherent civic
processes

JUNI 2022

Titelblad

Titel:

En kvalitativ undersøgelse af socialarbejdernes oplevelse af sammenhængende borgerforløb

Studieretning:

Kandidat i Socialt Arbejde

Universitet:

Aalborg Universitet

Afleveringsdato:

01.06.2022

Semester:

4. semester, Speciale

Vejleder:

Dorte Caswell

Antal anslag:

162.556

Antal sider:

75

Forfatter:

Nasrin Heidari

INDHOLDSFORTEGNELSE

Abstract	4
Resume	6
Introduktion.....	8
Indledning.....	8
Problemfelt	10
Problemformulering	11
Afgrænsning.....	11
Eksisterende forskning.....	12
Videnskabsteori	13
Hermeneutik	14
Den hermeneutiske spiral.....	14
Filosofisk hermeneutik.....	15
Min forforståelse	16
Teori.....	16
Praksistilgange og arbejdsprincipper i systemteoretiske perspektiver i socialt arbejde	17
Socialarbejdernes håndtering af institutionelt og professionelt ansvarsområde	20
Styrkeperspektivet.....	21
Metode og design	23
Det kvalitative forskningsinterview	24
Metodisk tilgang	25
Dataindsamling	25
Kriterier for valg af informanter	26
Specialets etiske overvejelser	27
Kontakt til Jobcentrene og informanter	27
Præsentation af informanter	27
Gennemførelse af interview	28
Transskribering af interviews.....	29
Analysestrategi	29
Kodning.....	32
Analyse kategorier og underkategorier	32
Analyse.....	33
Analysedel 1.....	33
Delkonklusion	43
Analysedel 2.....	45

Delkonklusion	52
Analysedel 3	54
Delkonklusion	65
Konklusion	67
Metodiske efterrefleksioner	69
Gyldighed	69
Pålidelighed	71
Anvendelighed	71
Litteraturliste	73

ABSTRACT

This thesis deals with opportunities and challenges the professionals encounter in relation to creating coherent civic processes in the work with vulnerable families in Høje Taastrup municipality.

This thesis contributes to a discussion about coherent civic processes as a development project in Høje Taastrup municipality, and wholeness-oriented initiatives across administrations. The focus will be on the professionals' experiences of opportunities and challenges, and thus the concluding points of the thesis must contribute to a nuanced picture of the professionals' position in coherent civic processes. The concluding points may contribute to shed light on the opportunities and challenges that arise in practice in Høje Taastrup municipality, and to assist with knowledge to the development of coherent civic processes.

This master's thesis has been prepared on the basis of a hermeneutic approach. Nonetheless, this choice of theoretical theory is expressed in various parts of the thesis. Additionally, I have used qualitative method in terms of interviews as they can provide an in-dept picture of the professionals' experiences of opportunities and challenges.

My analyses have been prepared on the basis of the collected empirical data in Høje Taastrup municipality, and discussions were held with representatives from the Job center, and the children and young people administration. For that purpose, I have analyzed the issue from three different levels, as the structural, institutional, and the professional frameworks are linked. The opportunities and challenges that arise are mainly induced by these frameworks.

Furthermore, I use the systems theory, a scientific article from Dall as a source of inspiration, and the strengths perspective. Throughout the analysis, these have served as a tool and framework of understanding. The entire analysis is divided into three parts, that look at the three different levels using concepts from the theories.

I have come to the conclusion that opportunities and challenges do not arise at a certain level, but rather as a result of the way in which creation of coherent civic process is constructed in Høje Taastrup municipality. Nonetheless, I have found contexts that show that employees' behavior has a strong connection to how their roles have been defined at the structural level, as well as what their scope for action is at the institutional level.

Furthermore, the key opportunities that arise in the creation of coherent civic processes are, among other things, the opportunity for the professionals to use their professionalism and be challenged to think differently.

Additionally, the professionals have better opportunities to navigate in professional and institutional areas of responsibility, especially when both areas of responsibility point in the same direction.

In relation to the challenges that arise, one can point to role conflict, lack of knowledge of other administrative frameworks, lack of influence on decision-making processes, and different demands and expectations on the part of the two administrations.

Last but not least, the concluding points of my thesis are relevant to the field of social work science, as wholeness-oriented efforts are one of the core values in social-work, and thus many citizens, including social-workers will benefit from knowledge production in this area.

Dette speciale omhandler hvilke muligheder og udfordringer de professionelle oplever i forhold til at skabe sammenhængende borgerforløb i arbejdet med udsatte familier i Høje Taastrup kommune. Specialet bidrager til en diskussion om sammenhængende borgerforløb som et udviklingsprojekt og helhedsorienteret indsats på tværs af forvaltninger. Her bliver der fokuseret på de professionelles oplevelser af muligheder og udfordringer. Specialets konkluderende pointer skal kunne bidrage til et nuanceret billede af de professionelles position i sammenhængende borgerforløb. De konkluderende pointer kan være med til at kaste lys over de udfordringer og muligheder der opstår i praksis i Høje Taastrup, og bidrage med viden til udvikling af sammenhængende borgerforløb.

Specialet er udarbejdet på baggrund af en hermeneutisk tilgang, og dette videnskabsteoretiske valg kommer til udtryk i specialet forskellige dele. Jeg har anvendt kvalitative metode i form af interviews, da det kan give et dybdegående billede af de professionelles oplevelser af muligheder og udfordringer. Mine analyser er udarbejdet på baggrund af den indsamlede empiri i Høje Taastrup kommune, hvor der er blevet talt med repræsentanter fra jobcenter og børn og unge forvaltning. Jeg har analyseret problemstillingen på tre forskellige niveauer, da strukturelle, institutionelle og faglige rammer er forbundne. De muligheder og udfordringer der opstår, er ligeledes et resultat af disse rammer.

Jeg anvender systemteori, en videnskabelig artikel fra Dall som inspirationskilde og styrkeperspektivet. Disse har fungeret som redskab og forståelsesramme for mig igennem analysen. Specialets analyse er delt op i tre dele, der ser på de tre forskellige niveauer ved hjælp af begreber fra teorierne.

Jeg er kommet frem til at muligheder og udfordringer ikke opstår på et bestemt niveau, men de et resultat af den måde skabelse af sammenhængende borgerforløb er konstrueret på i Høje Taastrup kommune. Jeg har fundet sammenhænge, der viser at medarbejdernes handlemåde har stærk tilknytning til hvordan deres roller er blevet defineret på strukturelt niveau, og hvad deres handlerum er på institutionelt niveau.

De centrale muligheder der opstår i skabelsen af sammenhængende borgerforløb, er blandt andet mulighed for de professionelle at bruge deres erfaring, og blive udfordret til at tænke på nye måder. De professionelle har også bedre muligheder for at navigere i faglige og institutionelle ansvarsområder når disse peger i samme retning.

I forhold til de udfordringer der opstår, kan der peges på rollekonflikt, manglende kendskab til den anden forvaltnings ramme, manglende indflydelse på beslutningsprocesser og forskellige krav og forventninger fra de to forvaltninger.

Mit speciales konklusioner er relevante for det sociale arbejdes felt, da helhedsorienterede indsatser er en af centrale værdier i socialt arbejde, og mange borgere og socialarbejdere vil have gavn af vidensproduktion på dette område.

INTRODUKTION

I følgende afsnit præsenterer jeg specialets indledning, problemfelt og problemformulering. Jeg vil også gøre rede for, hvordan jeg har afgrænset mig, og hvad eksisterende forskning viser om specialets problemfelt.

INDLEDNING

Historisk set er socialt arbejde blevet præsenteret som en handling, der har været med til at fremme social forandring og problemløsning i menneskelige forhold (Posborg, Nørrelykke, Antczak, 2013, s. 12). Socialt arbejde har fulgt to spor:

”Et materielretligt spor, hvor man på baggrund af generelle regler opererer med idealet om lighed, og et menneskeorienteret spor, hvor man gennem tillid, indlevelse og forståelse opererer med forestillingen om forskellighed.” (Posborg, Nørrelykke, Antczak, 2013, s. 20).

Socialt arbejde beskæftiger sig med forskellige genstandsfelter og komplekse udfordringer på samfunds-, lokalsamfunds-, gruppe-, familie- og individniveau (Guldager & Skytte, 2013, s. 20). For at tilrettelægge indsatser, der imødekommer behovene hos borgere med komplekse udfordringer, kræves der en fleksibilitet i forhold til organisering af indsatser. Der kan være en tendens til, at der kan opstå modsætninger i forhold til offentligt bureaukrati og højt specialiserede funktionsopdelinger i kommunerne. Det kan i praksis betyde, at de komplekse udfordringer, borgeren står over for i livet, ikke kan passe ind i de rammer, deres lokale velfærdsinstitution arbejder ud fra (Caswell & Larsen, 2022, s.91). For målgruppen med komplekse udfordringer såsom udsatte familier, hvor en eller begge forældre er på offentlig forsørgelse, kan de relevante indsatser være placeret hos forskellige forvaltninger, der tilbyder forskellige velfærdsydelser. Denne placering kræver gensidig tillid samt sammenhæng mellem disse velfærdsydelser på tværs af relevante forvaltninger, så borgerne kan give udtryk for deres ønsker (Caswell & Larsen, 2022, s.92). Jeg vil gå i dybden med de sammenhængende indsatser, da dette er specialets interessefelt.

Ifølge metodecenterets rapport er der de senere år kommet større fokus på sammenhængende og helhedsorienterede indsatser til at støtte borgerens komplekse udfordringer (Metodecenteret, 2013, s. 2). Der kan blandt andet peges på, at førtidspensionsreformen var med til at lægge større vægt på sammentænkning af blandt andet beskæftigelsesindsatser og indsatser på socialområdet. Metodecenterets rapport om sammenhængende forløb peger i øvrigt også på, at formålet med dette er at skabe mulighed for inklusion og tilbyde borgeren de relevante indsatser på tværs af

kommunens forskellige forvaltninger og én adgang til det offentlige system. Borgere med komplekse udfordringer har oftest behov for hjælp fra forskellige forvaltninger, og forvaltninger er opdelt efter den enkelte forvaltnings kerneopgave og lovgivningsmæssige ramme.

Sammenhængende forløb blev tænkt som en del af en løsning på disse udfordringer (Metodecenteret, 2013, s. 3). Det langsigtede mål for de professionelle var at skabe en fælles forståelse af forskellige aspekter af borgerens liv, så alle parter kunne samarbejde om at komme tættere på borgens mål og inkludere borgeren i hele processen (Metodecenteret, 2013, s. 2).

En undersøgelse fra Rambøll dokumenterer, at i sager, hvor der var et samarbejde mellem jobcentermedarbejdere og medarbejdere fra børn og familieforsøg, oplevede forældrene sig mere inddraget og velinformerede. De oplevede sammenhæng mellem indsatsene samt et tydeligt formål med samarbejdet (Rambøll, 2021, s.5).

I den forbindelse opnåede kommunerne viden om bedre koordinering på f.eks. beskæftigelsesområdet, børn og ungeområdet samt handicapområdet. En evaluering fra Rambøll konkluderer, at godt samarbejde på tværs af forvaltninger med hver især sit specialiserede område styrker indsatsene. Der er en oplevelse af positiv effekt i forhold til, at udsatte familiers sager, når de bliver behandlet på en helhedsorienteret måde. Dette gælder hvor der er fokus på flere udfordringer i borgerens liv og ikke kun på den enkelte udfordring, som bliver behandlet hos en forvaltning i kommunen adskilt fra andre forvaltninger (Rambøll, 2021, s.6).

Forskning peger på, at jo mere specialisering, der er i forhold til området, der tilbyder velfærdsydelser, desto større bliver behovet for koordinering på tværs af de specialiserede enheder. Dette gør sig særligt gældende, når der ønskes borgerinddragelse og inklusion (Caswell & Larsen, 2022, s.94). Samtidig bliver der peget på, at organisatorisk sammentænkning og helhedsorientering har fundet en plads i socialt arbejde (Caswell & Larsen, 2022, s.97).

Siden 2016 er mange kommuner begyndt at arbejde med sammenhængende borgerforløb som et udviklingsprojekt på tværs af interne forvaltninger. I praksis kan der peges på sammenhængende borgerforløb som en måde at tænke på en organisatorisk sammenhæng og helhedsorientering. Der har været mange frikommuneforsøg igennem årene med forskellige formål, herunder peges på frikommuneforsøget, som var i gang i perioden 2016-2020. Dette specifikke frikommuneforsøg gik ud på at skaffe ny viden og erfaring, der kunne gavne effektiviseringer, forenklinger og bedre styring i forhold til kommunernes praksis. Det var struktureret således, at der var forskellige temaer,

der skulle afprøves i praksis. Temaerne omhandlede forskellige opgaver, som blev varetaget af kommunerne. Syv kommuner blev udvalgt til frikommuneforsøget med hvert deres tema at arbejde med (Vive, 2018, s.3).

Dette frikommuneforsøg bekræfter også, at sammenhængende borgerforløb og generelt helhedsorienterede indsatser kan være med til at udvikle borgernes sager på en god måde og skabe en bedre ramme for gode samarbejds muligheder med borgerne (Vive, 2021, s. 6).

Udover de nævnte punkter bliver der i en rapport fra Vive også påpeget barrierer for en helhedsorienteret indsats. Der kan blandt andet peges på, at implementering af helhedsorienterede indsatser kan give anledning til diskussion om faglighed og rollefordeling, da den skal implementeres ved siden af den almindelige drift i kommunerne, herunder leve op til andre lovgivningsmæssige og økonomiske krav (Vive, 2021, s.8).

PROBLEMFELT

Diskussionen om rollefordeling kan udfoldes, da Vive konkluderer, at en sammenhængende plan for borgere blandt andet kræver en kulturændring og en helt ny rolle af medarbejderne (Vive, 2021, s.8). Medarbejderne skal arbejde hen imod gensidig tillid til hinandens faglighed, forståelse af andre afdelingers arbejdsområde samtidig med tillid til kollegaernes intentioner på tværs af afdelinger (Vive, 2021, s. 7). Ovennævnte opmærksomhedspunkter kan f.eks. gøre sig gældende blandt andet i samarbejdet mellem jobcenteret, handicapområdet, psykiatrien og børn og ungeforvaltningen m.m. i kommunerne.

Jeg er nysgerrig på at blive klogere på samarbejdet mellem børn og ungeforvaltning og jobcenter. Udover målgruppen er jeg interesseret i at undersøge, hvordan disse forvaltninger arbejder hen imod en mere sammenhængende plan for deres borgere, samtidig med at de arbejder efter specialiserede funktionsopdelinger. Jeg interesserer mig for de professionelle arbejds måde hen imod en mere sammenhængende tænkning i behandling af borgernes sager på tværs af forvaltninger i den enkelte kommune.

Jeg finder ovennævnte relevant i forhold til det sociale arbejdes praksis, da helhedsorienteret arbejde er en af de centrale værdier i det sociale arbejde. I og med at sammenhængende borgerforløb er et udviklingsprojekt vedr. helhedsorienterede indsatser rettet mod udsatte borgere, understreger det også relevansen for det sociale arbejdes felt. Sidst men ikke mindst bliver en stor

del af de ovennævnte opgaver løst af medarbejdere med en socialfaglig baggrund i kommunerne, og vidensproduktion i forhold til sammenhængende borgerforløb vil komme det sociale felt til gavn.

Min interesse udspringer af min personlige erfaring med sammenhængende borgerforløb, da jeg sad som tovholder på flere sager, der skulle behandles på tværs af forvaltninger efter en sammenhængende plan. Jeg oplevede vigtigheden af en sammenhængende plan for borgersagerne, blandt andet da Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering også anbefalede helhedsorienterede indsats for de mest udsatte borgere igennem en step up-indsats under deres ”flere skal med” - puljer. Formålet med step up-indsatsen var, at borgere fik en klar plan om, hvordan udfordringer, såsom helbredsmæssige og familierelaterede problemstillinger, som stod i vejen for at komme tættere på beskæftigelse, blev håndteret samtidig med den virksomhedsrettede indsats (star,2019, s. 7). Jeg har oplevet, at sammenhængende borgerforløb er med til at skabe mange muligheder for at arbejde med udsatte familier, samtidig med at der også kan opstå udfordringer i forbindelse med det.

PROBLEMFORMULERING

Hvilke muligheder og hvilke udfordringer oplever de professionelle i forhold til at skabe sammenhængende borgerforløb i arbejdet med udsatte familier?

AFGRÆNSNING

Min problemformulering er bredt og der kan tages udgangspunkt i mange muligheder og udfordringer, men jeg afgrænser mig til hvornår disse opstår i forbindelse med skabelsen af sammenhængende borgerforløb. Jeg afgrænser mig desuden empirisk til én kommune og undersøger samarbejdet mellem de professionelle der. Efter min research er jeg blevet klar over, at der mangler viden om sammenhængende borgerforløb, hvor der er særlig fokus på muligheder og udfordringer, som opstår for de professionelle. Jeg afgrænser derfor specialets emne til muligheder og udfordringer. Det skal dog også nævnes, at jeg, som tidligere nævnt, i specialet har opnået erfaring som fagperson i feltet, hvilket også har haft en betydning i forhold til emnevalg. Jeg vil forsøge at bidrage til diskussionen om sammenhængende borgerforløb og producere viden i forhold til det.

Samarbejdet mellem de professionelle, hvor diskussionerne og vurderingerne finder sted, er et oplagt emne at undersøge for at udvikle og forbedre det sociale arbejde. At blive klogere på fænomenet på forskellige niveauer og undersøge, hvilke udfordringer det er med til at skabe i praksis, er et relevant spørgsmål at rejse. Hvad ved vi om de professionelles oplevelse af sammenhængende borgerforløb? Hvad er de dokumenterede udfordringer på forskellige niveauer for de professionelle?

Vores kendskab til fænomenet er meget begrænset, og der er få undersøgelser, der gør os klogere på sammenhængende borgerforløb. De fleste af de undersøgelser, jeg har fundet frem til, går ud på, hvordan sammenhængende borgerforløb skal struktureres, og der er også udarbejdet rapporter, der undersøger borgernes oplevelser, herunder hos Odense Kommune (2019). Selvom kendskabet til de professionelles oplevelser er begrænset, er det ikke ensbetydende med, at der slet ikke kan findes undersøgelser om de professionelles oplevelse af sammenhængende borgerforløb og den effekt, den kan have på den enkelte borgeres sag. Der kan f.eks. peges på undersøgelser fra Rambøll (2021) og Vive (2021). I de nævnte undersøgelser er der kort peget på de professionelles oplevelse.

Jeg har i forbindelse med min litteratursøgning søgt litteratur på blandt andet Aalborgs Universitetsbibliotek, bibliotek.dk og Google Scholar. Min litteratursøgning har været bred i starten af processen, da jeg skulle have solidt kendskab til eksisterende forskning om blandt andet helhedsorienterede indsatser, borgerinddragelse og NPM og NPG som der er meget litteratur omkring på nationalt og internationalt niveau. På den måde er mit undersøgelsesfelt en del af en allerede eksisterende litteratur, da sammenhængende borgerforløb i bund og grund er inspireret af blandt andet de nævnte emner.

Efter den indledende proces begyndte jeg at præcisere min søgning endnu mere og havde søgeord, der blandt andet lød således: sammenhængende borgerforløb, samarbejdsmodellen, samarbejde på tværs af forvaltninger m.m., hvor de rapporter og artikler, jeg fandt frem til, var mere begrænset. Jeg har også søgt litteratur under specialets analysearbejde for at være opmærksom på nyere litteratur, der evt. skulle være publiceret i løbet af specialets udarbejdelse.

Min litteratursøgning viser derfor ikke nogen undersøgelser, der direkte henvender sig til de professionelles oplevelse af muligheder og udfordringer der opstår i samarbejdet mellem to forvaltninger, der støtter op omkring udsatte familiers udfordringer. Jeg har heller ikke kunnet finde

undersøgelser, der har beskæftiget sig med fænomenet på forskellige niveauer og analyseret de muligheder og udfordringer, der kan opstå i forbindelse med sammenhængende borgerforløb. Med henblik på at besvare nogle af de spørgsmål, der rejses, vil der i dette speciale blive fokuseret på muligheder og udfordringer der opstår i forbindelse med skabelse af sammenhængende borgerforløb ifølge de professionelle.

VIDENSKABSTEORI

Formålet med det videnskabsteoretiske afsnit er at tydeliggøre for læseren, hvordan specialet skal forstås. Den valgte videnskabsteori i mit speciale er med til at belyse forståelsen af viden. De forskellige videnskabsteoretiske undersøgelsesmetoder og forståelser kan være med til at sætte spørgsmålstejn ved vores eksisterende viden og kan bruges til at komme frem til ny viden.

To centrale begreber inden for videnskabsteori er ontologi, der betegner virkelighed, og epistemologi, der betegner viden om virkelighed (Juul & Bransholm Pedersen, 2012, s. 14). Formålet med dette speciale er at indsamle beskrivelser af de professionelles oplevelser af muligheder og udfordringer i forhold til sammenhængende borgerforløb med henblik på at fortolke meningen med de nævnte fænomener. For at forstå de professionelle har jeg min viden fra tidligere erfaringer samtidig med min forforståelse og mine fordomme med i mødet. Jeg mener ikke, at mødet kan gennemføres værdifrit, hvilket betyder, at jeg i undersøgelsen ikke kan sætte de holdninger, værdier og fordomme, jeg har, til side. Jeg er bevidst om, at den fortolkning og viden, jeg opnår i forståelsen af informanternes arbejde ved at interviewe dem, er formet af min egen måde at forstå deres arbejde på.

Jeg vil derfor pointere, at den viden, der skabes igennem undersøgelsen i dette speciale, kommer til at være subjektiv på grund af min forforståelse. Jeg har dog løbende reflekteret over den viden, der er blevet produceret igennem specialet, og forholdt mig reflektivt til min forforståelse. Jeg vil kort vende tilbage til min forforståelse og reflektere over den i specialets delkonklusioner. Jeg vil senere i specialet også forholde mig til validitet m.m. i forhold til subjektiviteten. Jeg mener, at man aldrig møder et fænomen forudsætningsløst, og at jeg derfor ubevidst eller bevidst altid vil have en form for forforståelse i forhold til mit undersøgelsesfelt.

På baggrund af ovenstående redegørelse er den hermeneutiske tilgang valgt som udgangspunkt for indhentning af data og indsamling af viden i specialet.

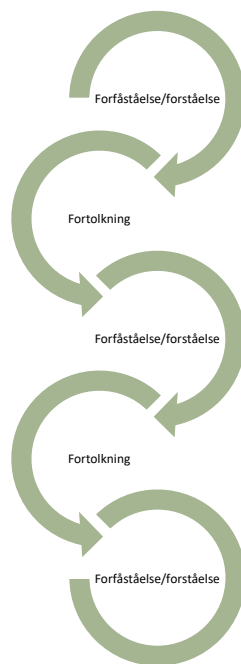
HERMENEUTIK

Vi møder alt i denne verden med en forforståelse, hvilket betyder, at vi aldrig kan se fordomsfrit på de fænomener, vi oplever i løbet af vores liv. Vi vil altid have vores forforståelse af fænomener med os og reflektere over dem, når vi møder noget nyt (Juul & Bransholm Pedersen, 2012, s. 107). I den hermeneutiske tilgang mener man ikke, at oplevelser kan tilsidesættes, da de er årsagen til, hvordan verden forstås og fortolkes. Jeg vil af den grund kort redegøre for min forforståelse inden begyndelsen af interviewprocessen sidst i dette kapitel.

DEN HERMENEUTISKE SPIRAL

Den hermeneutiske spiral betegner vekselvirkningen, der foregår mellem en helhed og dele af en helhed. Delene vil kun kunne forstås, når helheden involveres, og det samme gælder omvendt: helheden kan kun forstås i lyset af en forståelse af de delene. Der er også en sammenhæng mellem delene og helheden, som vil fungere som meningsskabende (Juul & Bransholm Pedersen, 2012, s. 111) Det vil gøre mig i stand til at kunne forholde mig reflekterende til dele og helheden i analyseprocessen, så jeg senere kan tydeliggøre sammenhængen mellem de forskellige dele og helheden af min vidensproduktionsproces.

Forståelsesprocessen er dynamisk, uafsluttet og uendelig (Fuglsang & Bitsch Olesen, 2004, s. 312). Det betyder, at jeg allerede er en del af den hermeneutiske spiral, når jeg under dataindsamlingen træder ind i interviewsamtalen med en fordom, på samme måde som informanterne, der træder ind i interviewsamtalen med deres fordomme. Vi vil blive ved med at fortolke os frem til ny viden, og herefter fortsætter forståelsesprocessen. Jeg vil løbende i analysen pege på mine forforståelser og fortolkninger.



Figur 1 Den hermeneutiske spiral.

FILOSOFISK HERMENEUTIK

Jeg anvender den filosofiske hermeneutik af Hans Georg Gadamer i specialet til at analysere den indhentede empiri. Genstandsfeltet i dette speciale er, at jeg forsøger at forstå de muligheder og udfordringer, der kan opstå i forbindelse med sammenhængende borgerforløb. Jeg kommer løbende i mine interviews og fortolkninger af informanternes oplevelser af arbejdsopgaver til at sætte min forforståelse i spil, og i samspil med den teoretiske viden opstår der en ny forforståelse af genstandsfeltet, hvilket bliver betegnet som horisontsammensmeltning ifølge Gadamer (Juil & Bransholm Pedersen, 2012, s. 125). Horisontsammensmeltning sker, når informanternes oplevelser og min forforståelse mødes, hvor der derefter opnås ny viden. Jeg kommer i den forbindelse til at provokere min forforståelse og udvide min horisont og derefter reflektere over min forforståelse. Dette skal ske som en naturlig del af den dialog, der er mellem os.

MIN FORFORSTÅELSE

Jeg vil nu redegøre kort for de forforståelser, jeg har, så jeg løbende kan reflektere over dem.

Jeg har en forforståelse af, at jeg under min dataindsamlingsproces kommer til at opleve, at mine informanter oplever mange udfordringer i deres samarbejde. Jeg har en forventning om, at de professionelles intentioner er at få samarbejdet til at fungere optimalt på deres og borgerens præmisser. Jeg har samtidig også en forforståelse af, at lovgivning kan være med til at skabe udfordringer, da fokuspunkterne er forskellige, og prioriteringerne er anderledes. Der kan derfor opstå udfordringer, når de professionelle skal navigere i forventninger, prioriteringer og ønsker fra lovgivningen, forvaltningens og borgerens side.

Min forforståelse er ikke kun skabt af min personlige erfaring, men er suppleret med læsning af relevant litteratur og samtaler med fagfolk inden specialeprocessen.

En anden forforståelse er, at det kan være udfordrende at sætte et helt konkret mål for, hvad der kan opnås, da det er borgerne, der sætter dagsordenen for møderne, og der indgår flere aktører i mødet, som ikke nødvendigvis har det fulde overblik over andres arbejdsområde.

Udover det nævnte har jeg også en fordom omkring forvaltningernes ønsker i forhold til samarbejds møder. Min forforståelse går ud på, at de institutionelle krav, herunder administrative og økonomiske krav, bliver prioriteret frem for den professionelles vurdering i den enkelte sag. I denne situation vil den professionelles kendskab til borgerens ønsker og mål blive undervurderet, og der er dermed ikke plads til, at den professionelle ved hjælp af sin faglighed kan være med til at træffe en beslutning sammen med borgeren.

Jeg har også en forforståelse om, at de professionelle er grundlæggende enige i, hvad der skal prioriteres i udsatte familiers sager. Sidst men ikke mindst har jeg en forforståelse af, at et sammenhængende borgerforløb er forbundet med en positiv signalværdi når dette bliver forslået til borgerne, da borgerne også har en interesse i at holde et møde med alle relevante fagpersoner samlet i et forum. Disse forforståelse vender jeg tilbage til i løbet af specialet.

TEORI

Jeg vil i dette afsnit præsentere tre teorier, som jeg har valgt at anvende i forbindelse med analysen af mine data. Valget af teorier er sket på baggrund af deres mulighed for bidrag til at undersøge muligheder og udfordringer i forhold til skabelse af sammenhængende borgerforløb. Det skal dog

nævnes, at min forforståelse af fænomenet også har spillet en rolle i forhold til, hvilke teorier jeg har valgt at analysere fænomenet ud fra. Mine valg kan føre til en analyse af de professionelles oplevelser og skabelsen af sammenhængende borgerforløb i forhold til de valgte teories begreber, kontekster og standpunkt. Jeg er klar over, konsekvensen af mine valg og fravalg i forhold til de valgte teorier og vil løbende vende tilbage og reflektere over mine valg.

De nedenstående teorier er valgt, da de kan fungere som redskab til at analysere den indhentede empiri for at undersøge de professionelles oplevelser på tre forskellige niveauer. Min egen oplevelse som professionel i arbejdet med sammenhængende borgerforløb viste, at de muligheder og udfordringer, der opstod i praksis, udspillede sig på forskellige niveauer. Jeg vil derfor argumentere for, at det er nødvendigt at have forskellige teoretiske apparater for at analysere de professionelles oplevelse på forskellige niveauer.

Den første teori tilbyder en forståelsesramme, som jeg skal bruge i forhold til en analyse af fænomenet på systemniveau. Specialets anden teori omhandler rammer for praksis, og jeg vil anvende denne til at undersøge, hvordan de professionelle navigerer i institutionelle og faglige ansvarsområder. Specialets sidste teori vil blive anvendt i forbindelse med faglige grundlag og vil hjælpe mig til at se, hvordan de professionelle arbejder med borgeren.

Teorierne er valgt, da de kan være med til at belyse fænomenet fra forskellige niveauer, og de kan tilsammen give et billede af informanternes position i samfundet, deres position i forhold til hinanden, i forhold til den forvaltning, de sidder i, og sidst men ikke mindst i forhold hvordan de arbejder med borgeren. Disse teorier vil gøre mig i stand til at analysere muligheder og udfordringer der opstår for de professionelle i forbindelse med at skabe sammenhængende borgerforløb.

PRAKSISTILGANGE OG ARBEJDSPRINCIPPER I SYSTEMTEORETISKE PERSPEKTIVER I SOCIALT ARBEJDE

Systemteorien er relevant for analyser i det sociale arbejde, fordi de kan anvendes i forhold til at forstå mennesker i den kontekst og sammenhæng, de lever og handler inden for (Hutchinson & Oltedal, 2019 s. 257). Der er forskellige retninger inden for systemteori, som hver især tilbyder en forståelsesramme af, hvordan forholdet mellem individ og samfund skal forstås.

Systemteorien vil kunne bidrage med hjælp til forståelse af dynamikker i systemer. Et system i borgerens liv kan være en familie eller en organisation, vedkommende er en del af. Et system kan også ses professionelt arbejdsområde eller som kontekst for ens arbejde (Hutchinson & Oltedal, 2019 s. 257). I det sociale arbejde stiller de professionelle spørgsmål til forskellige centrale

systemer i borgernes liv. Her kan der peges på familie, arbejde og netværk som eksempler på systemer, de professionelle stiller spørgsmål til. Denne proces vil hjælpe socialarbejdere med at danne et overblik over borgerens liv og herefter tilrettelægge en indsats (Hutchinson & Oltedal, 2019, s. 257). *''Et socialt system er sammensat af flere strukturer som er bundet sammen på en måde, at ændringerne i en eller flere strukturer bevirker, at der sker ændringer i en eller flere af de andre strukturer ''* (Hutchinson & Oltedal, 2019, s. 258).

Helhed, kontekst, tilpasning til det eksisterende og en passende forskel til at skabe ændring står centralt i analyser, der anvender systemteorien. Helhedsorienterede indsatser i socialt arbejde er inspireret af systemteorier, da de lægger vægt på forskellige dele af borgerens liv og forsøger at analysere og finde løsninger på tværs af dem (Hutchinson & Oltedal, 2019, s.260). Fokuset på samspil mellem individ og samfund står centralt, og målet er at få en større del af helheden frem (Hutchinson & Oltedal, 2019, s.292).

Da specialet går ud på sammenhængende borgerforløb og dermed en helhedsorienteret indsats i socialt arbejde, finder jeg systemteoretiske perspektiver relevante til at analysere mine data. Teoriens begreber vil give mig mulighed for at analysere informanternes fortællinger i forhold til deres position i samfundet og deres position i forhold til hinanden. Systemteorien har som tidligere nævnt forskellige retninger, og det er derfor nødvendigt at fokusere på en enkelt retning for at lave en dybdegående analyse af den afgrænsede problemstilling.

Da specialet er afgrænset til samarbejdet mellem de professionelle, vil jeg argumentere for, at principper og praksistilgange, som er udarbejdet af Hutchinson & Oltedal, er det mest relevante for at kunne besvare specialets problemformulering. Jeg vil fokusere på roller, rettigheder, pligter og rollekonflikter, da bogen giver eksempler på borgere og socialarbejdere i velfærdssystemet og fokuserer på de rettigheder og pligter, der knytter sig til en bestemt rolle, og rollekonflikter, som kan opstå i samarbejdet (Hutchinson & Oltedal, 2019, s.292).

Tanken med dette arbejdsprincip er at blive klogere på, hvilke roller personerne har i det velfærdssystem deres arbejde foregår i, og analysere deres rolle i forhold til de rettigheder og pligter, de har. Til sidst kigges der nærmere på rollekonflikt. Jeg vil anvende teoriens begreber således, at jeg laver en analyse af informanternes fortællinger fra børn og ungeforvaltningen og en analyse af informanterne fra jobcenteret for at blive klogere på deres rolle hver især i samarbejdet. Jeg undersøger dem også i forhold til de pligter der knytter sig til deres rolle og undersøge mulige

rollekonflikter. Teorien vil kunne give et billede af, hvordan sammenhængende borgerforløb kan ses i lyset af de professionelles rolle i det system de arbejder i og i forhold til hinanden.

Hutchinson og Oltedal præsenterer i deres bog en skitse i form af en tabel af socialarbejderes rolle i det sociale system. Tabellen nedenunder bruges som et redskab, der er med til at skabe overblik over socialarbejdernes ståsted i forhold til forskellige rettigheder og pligter som ansat i velfærdssystemet (Hutchinson & Oltedal, 2019, s.294). Eftersom specialets analysefelt er de professionelle, fokuseres der kun på den relevante del af tabellen, som ser på socialarbejderen som professionel fagperson. Oprindeligt indeholder tabellen også begreber om socialarbejderes rolle som underordnet samt som medmenneske. Jeg har af samme årsag kun sat den relevante del af tabellen ind i specialet da specialet ikke har en intention om at analysere de professionelles rolle som underordnet eller som medmenneske. Tabellen er inspireret af den originale tabel fra Hutchinson & Oltedals bog.

Jeg vil bruge tabellen i min analyse til at skabe overblik over teorien og mine seks informanternes ståsted i forhold til rettigheder og pligter. Jeg mener, det vil skabe et bedre grundlag for viderearbejdelse i analysen, når roller, rettigheder, pligter og rollekonflikter skal analyseres. I tabellen er der også en kort redegørelse for, hvad de fire begreber går ud på.

Socialarbejderrolle	Ret	Pligt	Rollekonflikt
Som professionel fagperson	Til at bruge viden, faglig kompetence og individuel erfaring	Til at forholde sig til ændrede rammevilkår i velfærdssystemet	Hvis man tilpasser sig og accepterer for meget, vil ens egen faglige udvikling lide under det og muligvis også hensynet til borgeren samt socialt arbejdes etiske forpligtelser

Figur 2: Den professionelle socialarbejder ansat i velfærdssystemet, modificeret. (Hutchinson & Oltedal, 2019, s.295).

Teorien er et godt redskab til at se på de professionelles positioner. Den tilbyder dog ikke begreber til at kunne forstå de enkelte professionelles forhold til deres arbejdsplads som deres praksisramme, og det vil derfor være relevant at supplere med andre teorier, der kan gøre mig klogere på det. Dette

vil bidrage til, at jeg til sidst kan få et nuanceret billede af samarbejdet mellem de professionelle, der arbejder på at skabe sammenhængende borgerforløb på forskellige niveauer.

Det skal dog tilføjes, at jeg er opmærksom på, at systemteoretiske retninger, herunder praksistilgange og arbejdsprincipper i socialt arbejde, bliver kritiseret for at betegne socialarbejdere som forandringsagenter. Det bliver kritiseret, fordi der kan være en tendens til at blande mål og middel, hvis vi ser på alle socialarbejdere som forandringsagenter. Dette betyder, at der kan være andre mulige mål i et forløb, herunder at forebygge eller reducere forværring og ikke nødvendigvis at skulle forandre noget i alle kontekster i det sociale arbejde (Hutchinson & Oltedal, 2019, s. 316). I dette speciale er jeg opmærksom på kritikken af teorien og fastholder fokus på at besvare min problemformulering. Min intention med at bruge teorien er at bruge begreberne, roller, rettigheder, pligter og rollekonflikt til at analysere de professionelles oplevelse af muligheder og udfordringer, og ikke at analysere de professionelles måde at forandre borgerens liv på.

SOCIALARBEJDERNES HÅNDBLING AF INSTITUTIONELT OG PROFESSIONELT ANSVARSOMRÅDE

Jeg anvender ”*Social Work Professionals’ management of Institutional and Professional Responsibilities at the Micro-Level of Welfare-to-Work*” af Tanja Dall fra 2018, da jeg mener, at artiklen tilbyder en givende og inspirerende forståelsesramme af professionelles arbejde i komplekse sager, hvor både faglige og institutionelle rammer skal håndteres. Artiklen er relevant, da sammenhængende borgerforløb bliver bygget på et samarbejde mellem forskellige forvaltninger i kommunerne, og det vil være nærliggende at se nærmere på institutionens rolle og balancen af det i forhold til professionelle vurderinger. Denne undersøgelse kan anvendes til at analysere informanternes arbejde i hver deres institutions kontekst og derefter drage paralleller og finde mulige mønstre i arbejdet i hver forvaltning, der kan have en betydning for samarbejdet under sammenhængende borgerforløb.

I artiklen bliver der redegjort for, at der er forskel på institutionelle og faglige ansvarsområder, men der vil være fokus på forholdet mellem disse, da de er indviklet og forbundet. Artiklen giver et billede af, hvordan socialarbejdere forvalter deres institutionelle og faglige forpligtelser i praksis (Dall, 2018, s. 8).

Ifølge Dall er der en tendens til, at institutionelle prioriteringer vægtes højere end faglige vurderinger hos den enkelte socialarbejder. Med institutionelle værdier peger Dall på institutionens

politik og værdier. Derudover kan tendensen også genkendes i et samarbejde, hvor medarbejdere bliver enige om, at den institutionelle orden skal prioriteres (Dall, 2018, s. 10).

For det første blev det generelle mønster i samarbejdet mellem socialarbejdere, der diskuterede faglige og institutionelle diskurser gensidigt, illustreret. Dette mønster er karakteriseret ved, at medarbejderne skifter mellem faglige og institutionelle diskurser, hvor faglige vurderinger udtrykkes mellem og i forhold til henvisninger til den institutionelle orden.

For det andet er der en tendens til, at institutionelle bekymringer vægtes højere end de professionelle. I disse tilfælde bliver spørgsmålet, om færdiggørelse af dokumentation og journalisering ofte medarbejdernes ansvar og skal prioriteres i forhold til de professionelle ansvarsområder (Dall, 2018, s. 21).

Der kan peges på andre tilfælde, hvor de institutionelle krav bliver en hindring for at opfylde det faglige ansvar i den enkelte sag. Disse tilfælde karakteriseres ofte i forhold til manglende dokumentation og illustrerer den gennemgribende karakter af ledelsesstrategier, der ikke lægger vægt på dokumentation som en del af behandling af borgersager, men også lægger vægt på en bestemt type dokumentationsniveau (Dall, 2018, s. 22).

Jeg vil anvende Dalls definition af institutionelle værdier i min analyse og referer til denne hver gang jeg analyserer mine informanternes praksisramme. Tilsammen tyder artiklens resultater på, at den institutionelle orden udgør en strukturerende baggrund for faglige vurderinger i praksis, og at det faglige og institutionelle ansvar begge er uløseligt forbundet med de professionelles behandling af sager. Undersøgelsens analytiske tilgang bidrager med en forståelsesramme af de professionelles forhold til deres praksisramme og måden, de håndterer ansvarsområderne på. Den tilbyder dog ikke begreber i forhold til den enkelte socialarbejders arbejdsmåde på borgerniveau, og hvad dette vil betyde i behandling af borgerens sag. Jeg vil derfor redegøre for en ny teori, der vil kunne bidrage med begreber til en analyse af det faglige grundlag.

STYRKEPERSPEKTIVET

Jeg vil i følgende afsnit præsentere styrkeperspektivet og dets fem principper for praksis og argumentere for, hvorfor det er relevant i forhold til de professionelles oplevelser, udfordringer og muligheder for at skabe sammenhængende borgerforløb. Styrkeperspektivet er forbundet med perspektiver med at fokus på at fremme borgernes autonomi og lægger vægt på deres evner. Perspektivet referer til en række antagelser der fører til principper for praksis (Healy, 2016, s. 248).

Der er fem centrale principper som jeg vil redegøre for. Healy (2016) opstiller de fem principper og anvender principperne til at undersøge det sociale arbejdes praksis på baggrund af en række antagelser. Jeg vil i den forbindelse bruge teoriens principper til at analysere de professionelle praksis i sammenhængende borgerforløb. Jeg vil undersøge min empiri i lyset af de fem principper, og komme nærmere på et svar om, hvordan de professionelle arbejder ud fra Healys antagelser og principper for det sociale arbejdes praksis.

At der bliver lyttet til borgerens håb og drømme for fremtiden og arbejdet ud fra det, bliver fremhævet som en central del af sammenhængende borgerforløb, og det er derfor yderst relevant at anvende teorien for at undersøge, hvordan forvaltningerne hver især forsøger at lytte til borgeren/familiens håb og drømme for fremtiden. Styrkeperspektivet efterstræber at gøre det muligt for brugerne at udtrykke, hvilke håb de har for fremtiden, samt at gøre dem i stand til at realisere dem for at fremme deres autonomi (Healy, 2016, s. 254). Målet er i denne sammenhæng, at begge forvaltninger arbejder hen imod at lytte til borgerens/familiens håb og drømme for fremtiden. Dog skal det pointeres, at hver forvaltning har sit fokusområde, hvilket har en betydning for, hvordan de samarbejder om at levere sammenhængende ydelser og planer til en udsat familie. Jeg vil med hjælp fra Healys fem principper nærme mig en forklaring, der kan beskrive, hvilke principper der arbejdes mest efter i de to forvaltninger. Ud fra den forklaring vil jeg kunne undersøge, hvad de to forvaltningers prioriteringer er hver især og undersøge, hvordan disse forholder sig til hinanden i samarbejdet. Dette vil gøre mig klogere på, hvordan samarbejdet tegner sig.

Perspektivet har fem bærende principper på baggrund af fem grundlæggende antagelser om det sociale arbejdes praksis. Den første antagelse går ud på, at alle mennesker besidder styrker, evner og ressourcer. Den næste antagelse er, at mennesker udviser typisk resiliens i mødet med modgang i livet. Dernæst antages det, at brugere er i stand til at fastlægge, hvad der er det bedste for dem selv. Det antages også, at de professionelle i relationsarbejdet kan have en tendens til at rette fokus mod borgernes udfordringer og overse deres styrker og ressourcer. Sidst men ikke mindst antages det, at et samarbejde mellem socialarbejdere og borgere opbygger borgerens evner (Healy, 2016, s. 248).

De fem principper for praksis, som teorien bygger på, er

1. Indtag en håbeful, optimistisk holdning
2. Fokuser primært på aktiver

3. Samarbejd med brugeren
4. Forsøg at fremme brugerens langsigtede autonomi
5. Opbyg netværk i lokalmiljøet

Jeg vil løbende i analysen referere til de ovennævnte principper og bruge dem som redskab til at analysere de professionelles arbejdsmåde og derefter anvende det til at blive klogere på, hvilke muligheder og udfordringer der kan opstå i deres praksis.

Ligesom alt andet veludviklet teori er der også rettet kritik mod styrkeperspektivet.

Styrkeperspektivet kritiseres for at være naivt i forhold til de elementer, der forhindrer borgerne i at realisere deres mål. Der peges især på forhindringer af strukturel art, som der ikke bliver peget på i styrkeperspektivet (Healy, 2009, s. 220). Teorien tilbyder begreber der bidrager til en analyse om det sociale arbejdes praksis og ser på hvordan socialarbejdere arbejder styrkeorienteret for at fremme borgernes langsigtede autonomi. Den tilbyder ikke begreber om hvordan strukturelle rammer kan forhindre de professionelle i at arbejde styrkeorienteret. I dette speciales kontekst kommer dette til udtryk ved at jeg kommer til at være skarp i forhold til at analysere hvordan de professionelle arbejder styrkeorienteret, men kan ikke analysere om der eksempelvis er strukturelle prioriteringer eller ambitioner der forhindrer dem i at arbejde styrkeorienteret.

Jeg vil senere i specialet gøre rede for, hvordan teorierne kan supplere hinanden i analysestrategien. Efter at have gennemgået specialets teoretiske udgangspunkt vil jeg nu gå videre til specialets metodiske overvejelser samt en redegørelse for min dataindsamlingsproces.

METODE OG DESIGN

Den kvalitative metode beskæftiger sig primært med informanternes oplevelse og indføling. Her er der en særlig interesse for at blive klogere på informanternes oplevelser af et givent emne på et dybdegående niveau. Man vil med fordel kunne supplere sin undersøgelse med kvantitative metoder for at få bedre muligheder for generalisering af sine resultater. Jeg har fravalgt kvantitativ metode i min undersøgelse grundet specialets problemstilling. Jeg interesser mig for at blive klogere på den enkelte professionelles oplevelse af skabelsen af sammenhængende borgerforløb, og for at komme nærmere på et svar, vil det være nærliggende at afholde interview med relevante professionelle, der arbejder med sammenhængende borgerforløb i praksis. Jeg vil senere i specialet reflektere over

generaliserbarheden på baggrund af mit valg. Mit valg af kvalitativstudie i form af interviews vil kunne bidrage til belysning af en menneskelig samværssituation, som i specialets kontekst er samarbejdet mellem de professionelle (Harboe, 1999, s. 43).

DET KVALITATIVE FORSKNINGSINTERVIEW

Jeg anvender det kvalitative forskningsinterview i min undersøgelse for at kunne beskrive og danne et billede af de centrale temaer, som informanterne beskæftiger sig med i hverdagen (Kvale, 1997, s. 40).

Valget af min videnskabsteoretiske tilgang er også afgørende for, hvordan mine interviewspørgsmål kommer til at påvirke de svar, mine informanter afgiver, da spørgsmålene er udarbejdet af mig, og min forforståelse vil komme til udtryk i den måde, jeg stiller spørgsmålene på. Det skal også tilføjes, at mine teorier er valgt på baggrund af min forforståelse af de professionelles oplevelse af skabelsen af sammenhængende borgerforløb.

Min forforståelse, mit kendskab til emnet og min erfaring inden for området er en bestemmende del for, hvad jeg spørger ind til, og hvordan jeg gør det. De er med til at bestemme, hvordan informanternes oplevelse tolkes. *"Det teksten siger os, forstår vi på baggrund af vores egen historiske kontekst og situation"* (Fuglsang & Olesen, 2004, s. 343).

Et overordnet mål med en interviewsituation er at skabe et fortroligt og ikke mindst tillidsfuldt miljø, der kan bidrage til, at informanterne åbner sig omkring de temaer, de bliver spurgt ind til. Jeg skal som forsker lytte med åbent sind og samtidig være opmærksom på, at interviewsituationen kan indebære et asymmetrisk magtforhold. Jeg vil være åben, lyttende og ikke mindst anerkendende ud fra forståelsen af, at informanterne har en viden, som jeg er interesseret i, og som jeg ikke er i besiddelse af. Det er vigtigt, at jeg har respekt for informanternes grænser, så de ikke bliver forledt til at give informationer, som de skulle komme til at fortryde bagefter (Thagaard, 2008, s. 109).

Fortolkning af datas meningsindhold hænger sammen med den kvalitative metode. Udgangspunktet for tolkningen er den forståelse, som jeg får fra de professionelles forståelse af de muligheder og udfordringer, der opstår i forbindelse med skabelsen af sammenhængende borgerforløb. Dette indebærer ikke nødvendigvis, at jeg kan acceptere informanternes selvforståelse. Som forsker vil jeg selv tolke informationerne ud fra mit faglige standpunkt, og det er muligt, at det fører til en anden forståelse end informantens. Mine fortolkninger kan muligvis hænge tæt sammen med informantens selvforståelse, men de kan også udgøre en kritisk stillingtagen til deres perspektiv

(Thagaard, 2008, s.177-178). Dette kunne eksempelvis komme til udtryk i en situation, hvor informanten fortæller om en oplevelse, og jeg vælger at anvende nogle teoretiske begreber til at fortolke den, og komme frem til en pointe, som informanten ikke nødvendigvis selv ville fremhæve som det mest centrale.

Det kvalitative forskningsinterview forstår verden ud fra de professionelles (informanternes) synspunkter, udfolder den mening, der er baseret på deres oplevelser, og afdækker deres livsverden forud for videnskabelige forklaringer (Brinkmann & Kvale, 2009, s.17). Det betyder, at jeg i min metode har lagt vægt på de professionelles subjektive beskrivelser af deres oplevelser af samarbejdet. Det kvalitative interview er en social erkendelsesproces og er intersubjektivt, hvilket vil sige, at interviewer og den interviewede er fælles om at skabe viden (Brinkmann & Kvale, 2009, s.34). Derfor vil jeg gennem det kvalitative interview kunne få muligheden for at opnå indsigt i de professionelles subjektive oplevelse af bl.a. dilemmaer, ressourcer, barrierer, muligheder og handlinger, som har betydning for de muligheder og udfordringer, der er i samarbejdet med den anden forvaltning.

METODISK TILGANG

Mit empiriske grundlag for specialets undersøgelse genereres fra forskellige data og metoder; herunder undersøgelser, rapporter og interviews med de professionelle. I følgende afsnit vil jeg redegøre for overvejelserne i forbindelse med min dataindsamling, og hvordan den kan være med til at bidrage til at belyse problemstillingen.

DATAINDSAMLING

Ifølge Thagaard er der en tendens til, at dataindsamling fokuserer på forskernes problemer, når data fremskaffes gennem direkte kontakt til informanten (Thagaard, 2008, s. 65). Valg og fravalg af indsamling af empirisk materiale til specialet har givet anledning til overvejelser, refleksioner samt diskussioner, hvilket har medført mit valg af det kvalitative forskningsinterview af de professionelle.

Rent metodisk kan det lade sig gøre, at undersøgelsen gennemføres ved anvendelse af enten kvalitative eller kvantitative metoder, eller ved anvendelse af begge. Kvalitative undersøgelser vil kunne gennemføres ved interview med den enkelte informant, ved observation eller ved samtaleform (Olsen, 2002, s.9). Den kvantitative metode giver mulighed for at have mange flere

informanter og dermed komme frem til bredere besvarelser, der vil afdække de generelle holdninger blandt den undersøgte population, men svagheden ved dette vil være, at kvantitative metoder ikke giver en detaljeret beskrivelse af den enkelte informants oplevelse af samarbejdet. Med udgangspunkt i specialets problemstilling vil jeg anvende kvalitativt forskningsinterview med et ønske om at gå i dybden med de professionelles oplevelse af muligheder og ulemper i skabelsen af sammenhængende borgerforløb. Dette begrundes jeg med, at den kvalitative metode giver mulighed for bl.a. at undersøge informanternes forståelser og fortolkninger af samarbejdet. I løbet af specialeprocessen ønsker jeg at gennemføre en åben og dybere undersøgelse af fænomenet, og da mit undersøgelsesområde er relativt ubeskrivet, kan problemstillingen i dette speciale bedst blive belyst ved anvendelse af en kvalitativ dataindsamlingsmetode understøttet af statistikker, forskning og rapporter på området.

KRITERIER FOR VALG AF INFORMANTER

Olsen argumenterer for, at man som forsker skal tage hensyn til en række forhold for at kunne udvælge informanter (Olsen, 2002, s. 82). Jeg har valgt nogle kvalitative interviews med de professionelle, da formålet med undersøgelsen er at få indblik i deres oplevelse af muligheder og udfordringer i skabelsen af sammenhængende borgerforløb. Jeg kan med min hermeneutiske tilgang få mulighed for at afgøre, hvilke informanter der bliver valgt til besvarelse af min problemformulering. Det giver anledning til at fremlægge specialets selektionskriterier for informanterne for at sikre, at min dataindsamlingsproces er så gennemsigtig som muligt. Dette vil være med til at kvalitetssikre grundlaget for specialets analyse.

I specialet har jeg valgt seks informanter i form af de professionelle fra Høje Taastrup kommune. Jeg har interviewet tre informanter fra beskæftigelsesområdet og tre informanter, der arbejder på familieområdet. Alle informanter har sager i sammenhængende borgerforløb og bliver betragtet som professionelle og som repræsentanter for deres forvaltning under disse møder.

I dette speciale tilslutter jeg mig Kvale og Brinkmanns pointe om, at en fortolkningsmæssig generalisering anses som gyldig og mulig på baggrund af antallet af informanter, hvis specialets beskrivelse af interviewprocessen og interviewprodukterne er grundig og detaljeret nok, og hvis specialet kan sandsynliggøre, at de resultater, jeg er kommet frem til, kan overføres på andre situationer og ikke mindst andre personer (Kvale & Brinkmann, 2009, s.292).

SPECIALETS ETISKE OVERVEJELSER

Ifølge Kvale & Brinkmann vil etiske spørgsmål præge hele forløbet i kvalitative interviewundersøgelser, og af den årsag er det væsentligt, at jeg som forsker tager hensyn til mulige etiske problemer helt fra starten af undersøgelsen (Kvale & Brinkmann, 2009, 86-88). Det skal understreges, at relationen mellem informant og forsker står meget central i den kvalitative forskning, men at relationen som regel indeholder et asymmetrisk magtforhold. Jeg har både på skrift og mundtligt været i kontakt med mine informanter og tydeliggjort over for alle seks informanter, hvad undersøgelsens formål er. Jeg har oplyst informanterne, at deres udsagn og personlige data bliver beskyttet. De er også blevet oplyst om, at der er mulighed for anonymisering, og dette har de fravalgt.

KONTAKT TIL JOBCENTRENE OG INFORMANTER

Jeg valgte at bruge mit faglige netværk til at skaffe mailadresser til de seks professionelle medarbejdere i Høje Tåstrup kommune. Jeg kontaktede dem med en kort beskrivelse af specialets formål og problemstilling med henblik på muligheden for at lave interview med de professionelle, der har sager i sammenhængende borgerforløb. Konsekvensen af at have brugt mit faglige netværk har været, at jeg har haft nemmere adgang til feltet end en udefrakommende forsker. Det vil desuden påvirke den indsamlede viden, da den kan være en mere ærlig beskrivelse af oplevelserne, fordi jeg allerede er en del af socialrådgiverfællesskabet og har oplyst mine informanter om, at jeg har erfaring med sammenhængende borgerforløb.

Jeg har benyttet tilgængelighedsudvalg som bliver beskrevet på følgende måde: ”*At informanterne repræsenterer egenskaber, der er relevante for min problemstilling, og fremgangsmåden ved udvælgelsen er baseret på informanternes tilgængelighed for mig, som forsker*” (Thagaard, 2008, s.56). De udvalgte informanter var klar over deres rolle og mine forventninger til dem, og de var samarbejdsvillige i forhold til aftalerne med mig. Informanterne valgte at fremstå som sig selv og gav samtykke til at jeg måtte nævne deres fornavn og deres arbejdsplads, som er Høje Taastrup Kommune.

PRÆSENTATION AF INFORMANTER

Informant 1:

Niels er uddannet socialrådgiver og sidder på jobcenteret i Høje Taastrup kommune.

Informant 2:

Diana har en socialrådgiveruddannelse og er ansat i børn og unge forvaltningen i Høje Taastrup kommune.

Informant 3:

Jolanta er socialrådgiver og sidder i børn og unge forvaltningen i Høje Taastrup kommune.

Informant 4:

Trine har en uddannelse inden for beskæftigelse og borgermotivation samtidig med en terapeutuddannelse. Hun sidder på jobcenteret i Høje Taastrup.

Informant 5:

Nanna har socialrådgiverbaggrund og er ansat i børn og unge forvaltningen i Høje Taastrup kommune.

Informant 6:

Anelia er uddannet socialrådgiver og sidder på jobcenteret i Høje Taastrup kommune.

Alle informanter er fra Høje Taastrup kommune, og dette valg har jeg truffet på baggrund af min interesse for at analysere informanternes oplevelse af fænomenet under de samme vilkår. Det er desuden et oplagt valg, da specialet interesserer sig for de professionelles position i samfundet og tager udgangspunkt i institutionelle rammer. Jeg mener ikke at andet vil kunne bidrage til besvarelse af specialets problemformulering.

GENNEMFØRELSE AF INTERVIEW

Jeg har både inden og under interviewprocessen været opmærksom på, hvordan jeg kan sikre, at interviewene bidrager med ny og relevant viden i forhold til den undersøgelse, jeg gennemfører. Jeg har gennemført seks interviews, som havde varierende længde mellem 30 og 45 minutter. Jeg har i overensstemmelse med Kvale & Brinkmanns anbefalinger om gennemførelse af interview overvejet at udelade spørgsmål, der er personfølsomme eller private uden relevans for specialet.

I alle interviews indledte jeg med at introducere informanterne til interviewets formål. Jeg har forsøgt at skabe både tillid og tryghed fra starten af interviewene, da det er interviewets første par minutter, der er afgørende med hensyn til at få etableret en god relation mellem interviewer og informant (Kvale & Brinkmann, 2009, s.148). Jeg stillede indledningsvis nogle åbne spørgsmål og

var aktivt lyttende for at give god tid og rum til, at informanterne fik mulighed for at reflektere over de spørgsmål, jeg stillede.

TRANSSKRIBERING AF INTERVIEWS

Jeg har lavet seks interviews med informanter, som dagligt har et samarbejde omkring sager med sammenhængende borgerforløb i den samme kommune. Alle de gennemførte interviews er optaget på min mobiltelefon og transskriberet detaljeret, så det kan yde informanten maksimal retfærdighed. Lydfilerne er fuldt nedskrevet, for at meningsindholdet ikke bliver påvirket. Kvale argumenterer for, at lydfilerne kan give os mulighed for at frembringe data, der er mere uafhængige af vores subjektive opfattelser af det fænomen vi undersøger. (Kvale, 1997, s.163-168). Det har været nødvendigt at være opmærksom på de faldgruber, der er forbundet med at optage interviewet og siden at oversætte fra tale til skriftsprog (Kvale, 1997, s. 163-168). Det skal også nævnes, at der allerede i transskriberingsprocessen ligger en grad af fortolkning. I interviewerne er talepauser eller ordforvirring markeret med symbolet (...).

I næste kapitel vil jeg gøre rede for anvendelsen af min analysestrategi.

ANALYSESTRATEGI

I dette afsnit præsenterer jeg min analysestrategi og ser nærmere på sammenhængen mellem de valgte teorier, der skal være med til at belyse specialets problemstilling. I min analyse har jeg taget udgangspunkt i tre teorier, der vil belyse de professionelles oplevelse af udfordringer og muligheder i forbindelse med skabelsen af sammenhængende borgerforløb. Jeg vil nu præsentere sammenhængen mellem disse tre teorier ved at hente inspiration fra Healys (2016) dynamiske praksismodel.

Jeg har taget udgangspunkt i Healys dynamiske praksismodel for socialt arbejdes praksis. Jeg vil analysere problemstillingen på forskellige niveauer, da Healy (2016) argumenter for at mange faktorer bidrager til forhandlingen om formålet med det sociale arbejdes praksis. Hun mener at institutionelle kontekster og faglige grundlag har en sammenhæng i forhold til det der danner ramme for det sociale arbejdes praksis. Derudover mener Healy at politiske og organisatoriske miljøer er uløseligt forbundene med det faglige grundlag (Healy, 2016, s. 35).

Jeg vil lade mig inspirere af Healys fokus på nødvendigheden af at undersøge det sociale arbejde på forskellige niveauer, da de er uløseligt forbundet og dette vil hjælpe mig med at besvare min

problemformulering. Det sociale arbejdes praksis som er skabelse af sammenhængende borgerforløb i dette speciales kontekst, konstrueres som følge af interaktioner mellem de tre elementer der bliver nævnt i nedenstående model, og det er årsagen til hvorfor jeg analyserer problemstillingen på tre niveauer. Jeg vil undersøge mine informanternes oplevelser af udfordringer og muligheder, og for at nærme mig et svar, vil jeg se på de elementer der konstruerer mine informanternes praksis. Jeg vil starte med at se på de strukturelle kontekster ved hjælp af systemteorien, derefter på institutionelle kontekster ved hjælp af Dalls forskning og sidst men ikke mindst principper for det sociale arbejde for at undersøge informanternes faglige grundlag.

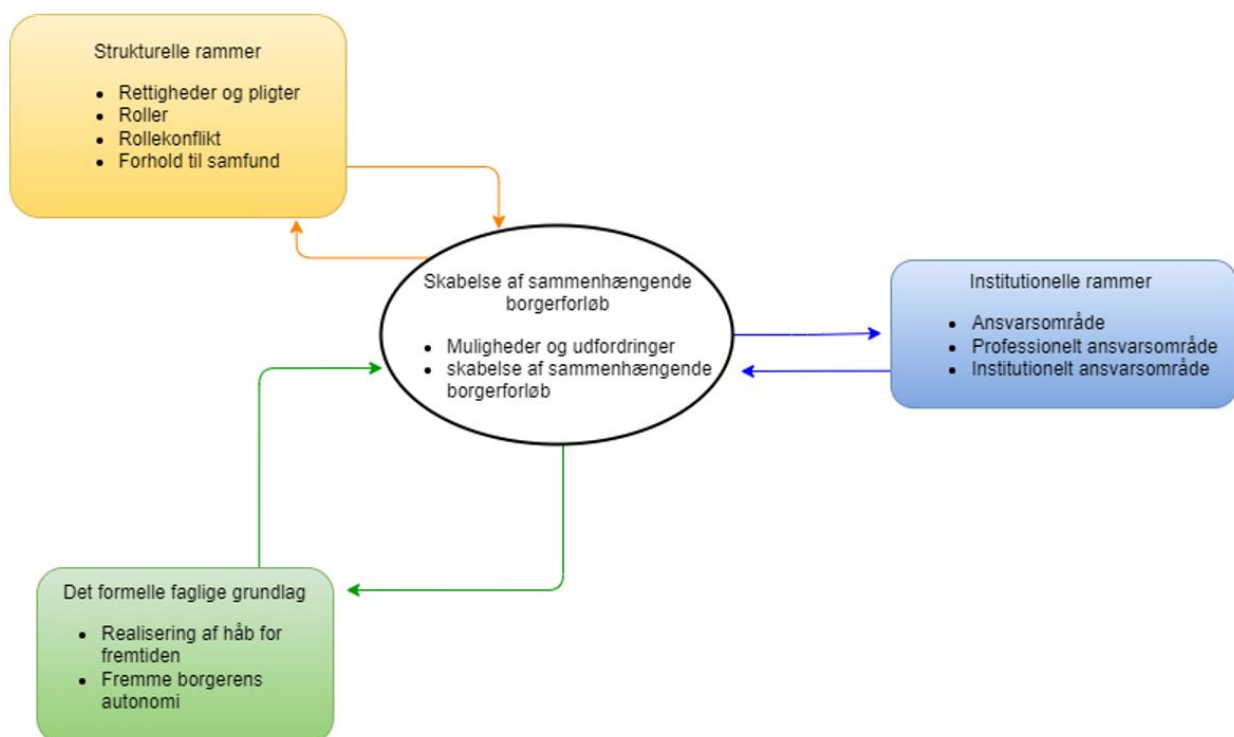
Healy præsenterer modellen, da den kan bruges til at strukturere analyser i mange forskellige kontekster hvor det sociale arbejdes praksis skal analyseres. Modellen indeholder oprindeligt fire elementer, og elementet som peger på borgere og lokalmiljøets sammenhæng i forhold til den måde det sociale arbejdes praksis konstrueres på, er fravalgt. Borgere og lokalmiljøet er fravalgt i dette speciale da det ikke kan bidrage til at besvare specialets problemformulering.

Jeg vil nu kort redegøre for modellen, og hvordan den skal være med til at bidrage til struktur i analysen, ved blandt andet at vise interaktionen mellem de tre forskellige teorier, der hver især opererer på hvert deres niveau. Jeg skal pointere at jeg kan med disse tre teorier ikke afdække alle udfordringer og muligheder der måtte opstå i praksis, men belyse dele af disse på tre niveauer.

Den centrale del af modellen beskriver det sociale arbejdes praksis i specialets kontekst. Den øverste kasse, der har at gøre med systemets position, indeholder begreber, der skal bruges i forhold til en analyse af fænomenet på et systemniveau og bidrage til en analyse af informanternes position i samfundet og informanternes position i forhold til hinanden. Med system refereres der til velfærdssystemet som de professionelle er ansat i, som danner den strukturelle ramme for deres praksis. Den midterste kasse, som omhandler rammer for praksis og institutionelle kontekster af fænomenet vil desuden bidrage til struktur i analysen, da den niveaumæssigt er placeret mellem de to øvrige teorier og beskæftiger sig med institutionsniveauet. Denne skal bidrage til analysen af informanternes position i deres institution som den kontekst, de udfører deres praksis i. Med institutionelle kontekster refereres der til institutionelle værdier og politik efter Dalls definition. Den nederste kasse, som beskriver det faglige grundlag, skal danne grundlag for den sidste analysedel, der går på et fagligt niveau hos den enkelte informant, og på den måde ser på den enkeltes position i praksis og undersøger hvilket principper vedkommende arbejder efter. Faglige grundlag referer til Healys definition af det der danner grundlag for det sociale arbejdes praksis,

herunder formelle teorier for praksis. Under hver kasse har jeg skrevet flere punkter som er de teoretiske begreber der skal være med til at belyse problemstillingen ud fra de tre teoretiske tilgange. Begreberne er fra de tre tidligere præsenterede teorier, og indplaceres under det niveau de er med til at belyse.

Modellen danner udgangspunktet for, hvordan jeg vil strukturere min analyse, og at jeg vil analysere min empiri ud fra tre forskellige teorier. Modellen er udarbejdet af mig, med inspiration fra Karen Healys praksismodel.



Figur 3: Konstruktionen af det sociale arbejdes praksis: En dynamisk model, modificeret (Healy, 2016, S. 40).

Modellen skal være med til at strukturere analysen, så der fastholdes et blik på specialiets problemfelt og de tre teoretiske perspektiver, der skal belyse feltet fra tre forskellige niveauer. Jeg vil starte med at analysere den strukturelle ramme, derefter den institutionelle ramme og til sidst det faglige grundlag som modellen også visualiserer.

Denne model vil strukturere analysen på ovenstående måde, så jeg kan besvare specialiets problemformulering igennem analysen ved at undersøge problemstillingen på tre forskellige niveauer.

KODNING

Det skal fremhæves, at kodning går ud på, at der knyttes et eller flere nøgleord til teksten med et formål om at kunne identificere en udtalelse, mens kategorisering spiller en rolle i forhold til at systematisk begrebsliggøre et udsagn, som vil give mulighed for kvantificering (Kvale & Brinkmann, 2009, 223-224).

Ifølge Olsen er kodning i kvalitativ forskning en proces, der anvendes efter interviewenes gennemførelse. I kodningsprocessen skelnes der ofte mellem begreber og kategorier, hvor kategorier er nogle begreber på et højt abstraktionsniveau. Kodning genererer ikke altid begreber på samme niveau, når det kommer til abstraktion, grundet nogle begreber, der kan være deskriptive, samtidig med at andre begreber behøver fortolkning (Olsen, 2003, s. 76). Jeg har taget udgangspunkt i de teoretiske begreber, som jeg på forhånd havde valgt, i kodningsprocessen.

Grundet min videnskabsteoretiske retning benytter jeg mig af hermeneutiske principper i kodningsprocessen af min empiri. Kvale og Brinkman har et argument for, at man inden for den hermeneutiske tradition ikke har en kodningsproces, men fortolkningsprincipper.

Fortolkningsprincipperne bliver brugt i forbindelse med kodning af empirien ((Kvale & Brinkmann, 2009, 233-234).

Jeg har brugt fortolkningsprincipperne i processen, og jeg har blandt andet fortolket interviewernes forskellige dele adskilt og derefter sat de forskellige dele i forhold til helheden for at komme nærmere en større sammenhæng i de professionelles oplevelser af muligheder og udfordringer ved skabelsen af sammenhængende borgerforløb. Den hermeneutiske spiral, som også bliver anvendt gennem specialet, kommer til udtryk ved, at jeg har fokus på interviewernes dele og helhed. Det betyder, at jeg tager udgangspunkt i de forskellige temaer, der er, samtidig med at jeg holder overblik over den kontekst og position, informanten er i, i det hele taget.

ANALYSEKATEGORIER OG UNDERKATEGORIER

I følgende afsnit vil jeg præsentere mine analysekategorier og min rækkefølge. Analysen er delt op i tre dele, og hver del er på hvert sit teoretiske niveau med til at oplyse de professionelles oplevelse af udfordringer og muligheder i forhold til skabelsen af sammenhængende borgerforløb. De tre analysedele skal være med til at danne et billede af de professionelles oplevelser på de nævnte tre niveauer og hjælpe mig med at besvare specialets problemformulering.

Første analysedel vil gå ud på at danne et billede af, hvordan de professionelle/mine informanter definerer deres rolle og giver udtryk for deres oplevelser af udfordringer og muligheder i forbindelse med sammenhængende borgerforløbs. Jeg vil anvende Hutchinson og Oltedals teori om praksistilgange og arbejdsprincipper for socialt arbejde. Jeg vil anvende den tidligere nævnte tabel og tage udgangspunkt i dennes definitioner af begreberne; roller, rettigheder, pligter og rollekonflikt, som jeg vil anvende til at analysere informanternes oplevelser og deres position i forhold til samfundet. Analysen er tematisk og gennemgår forskellige temaer, som viser sig i min empiri.

Specialets anden analysedel er også en tematisk analyse, som tager udgangspunkt i de centrale temaer i min empiri, der har haft relevans for de professionelles ansvarsområde på professionelt og institutionelt niveau. Denne del er med til at belyse et institutionelt niveau af problemfeltet og belyser rammesætningen for mine informanternes arbejde. Det vil give mig et indblik i de professionelles oplevelse af udfordringer og muligheder i forhold til den forvaltning, de er ansat i.

Den sidste analysedel går ud på at analysere de professionelles arbejdsmåde hen imod at fremme borgernes autonomi og realisering af håb og drømme for fremtiden. Analysen er delt op efter teoriens fem principper og udfolder løbende eksempler fra empirien, der er med til at belyse de professionelles oplevelse af muligheder og udfordringer ved skabelsen af sammenhængende borgerforløb.

De tre nævnte analysedele vil tilsammen tegne et billede af, hvordan informanter oplever udfordringer og muligheder og vil hjælpe mig med at bevare specialets problemformulering. Jeg vil løbende gøre brug af relevant forskningsmateriale og henvise til relevant lovgivning på området for at underbygge de forskellige påstande, jeg kommer med.

ANALYSE

I dette afsnit vil jeg præsentere specialets analyse. Analysen er delt op i tre dele, og hver analysedel afsluttes med en kort delkonklusion, der opsummerer de analytiske pointer og reflekterer over min egen læringsproces ved at se tilbage på min forforståelse.

ANALYSEDEL 1

Denne analysedel er bygget op således, at jeg fremhæver de mest relevante pointer fra empirien til at analysere de professionelles oplevelse af muligheder og udfordringer. Jeg vil løbende pege på de

rettigheder og pligter, der knytter sig til de professionelles rolle, og derefter kigge nærmere på de rollekonflikter, der kan opstå, for at danne et overblik over, hvad disse betyder for de professionelles oplevelse af udfordringer og muligheder. Jeg vil i denne analysedel belyse de professionelles oplevelse af muligheder og udfordringer på et strukturelt niveau og komme tættere på besvarelsen af min problemformulering.

Rollefordeling i systemets perspektiv

Jeg vil starte med at undersøge de professionelles ståsted og rolledefinition.

Altså børnefamilieteamet er sat i verden til at familien fungerer. Jeg er sat i verden til at mor og far arbejder og social og handicap er sat i verden til at far og mor klarer sig selv. Sundhed og omsorg er sat i verden til at sørge for at der er hjælp hvis de har et handicap. (Transskribering 1, s. 6).

Citatet viser, at Niels som repræsenterer jobcenteret, er klar over sin og kollegaernes rolle under møder om sammenhængende borgerforløb. Hvis vi kigger på, hvad der bliver forventet af disse kommunale medarbejdere, der forsøger at skabe sammenhængende indsatser for borgere med komplekse udfordringer, er det nærliggende at se nærmere på, hvordan rollerne bliver defineret igennem den lovgivning og de retningslinjer, de hver især arbejder efter. Hvis vi starter med Niels, som er jobcentermedarbejder, kan det ses, at hans måde at definere sin kerneopgave på stemmer overens med den måde, STAR definerer hans rolle på.

Jobcentrene løser kerneopgaverne i beskæftigelsesindsatsen. Deres primære opgave er at få ledige i job og uddannelse og få de unge i uddannelse. Jobcentrene skal holde et konstant fokus på borgernes jobmuligheder og samtidig hjælpe virksomhederne med at rekruttere den arbejdskraft, de har brug for (STAR, 2020).

Samtidig kan det ses, at der gælder andre retningslinjer og forventninger til medarbejdere, der repræsenterer børn og unge forvaltningen. Ifølge lov om social service §19 stk. 1 er det børn og unge forvaltnings opgave at: ”Kommunalbestyrelsen skal sørge for, at de opgaver og tilbud, der omfatter børn, unge og deres familier, udføres i samarbejde med forældrene og på en sådan måde, at det fremmer børns og unges udvikling, trivsel og selvstændighed”. Det kan blandt andet ses, når Jolanta beskriver, at en af de pligter, der knytter sig til hendes rolle, er at undersøge forældrenes overskud, så hun kan løse sin kerneopgave. ”Fra mit perspektiv er det forældrenes rolle og

forældrenes overskud Som er min fokus. De spiller alle sammen en rolle når man indstiller til sammenhængende borgerforløb'' (Transskribering 3, s. 1). Kerneopgaven er defineret i lovgivningen, og det er derfor nærliggende at dykke ned i de forventninger, der er til de professionelle, og hvad det betyder for rollefordelingen.

Samfundets forskellige måder at definere de professionelles rolle på har påvirket deres måde at løse deres kerneopgave på. Når Niels bl.a. nævner *''i har forsøgt at lave 2 plus 2 til 5 hver gang, altså sagt på den måde at når vi bringer noget sammen kan vi komme i en bedre situation for borgeren end hvis vi hver især sidder og laver vores lokale løsninger ''* (Transskribering 1 s. 9).

Når han nævner, at de skal bringe noget sammen, så borgeren kan komme i en bedre situation, kan der ses en tendens til udfordring. Hvis rollefordelingen og opgavedefinitionen sker på den tidligere nævnte måde, arbejder de professionelle fra forskellige vinkler og har forskellige mål med den enkelte sag, som skal behandles i fællesskab med andre professionelle. I denne kontekst kan der peges på en rollekonflikt. De modsatrettede forventninger kommer i spil, når Niels og Jolanta beskriver forventninger til deres rolle. De har to meget forskellige syn på de sager, de har til fælles, og skal finde en fælles måde at udvikle sagen på. Som tidligere nævnt har STAR og serviceloven som system klare forventninger til mine informanternes kerneopgaver. Samtidig er informanterne organisatorisk placeret i to forskellige forvaltninger, og dette kommer til udtryk i måden, de går til sagen på. Formålet med sammenhængende borgerforløb er at tilbyde relevante indsatser på tværs af forvaltninger. Det kan være udfordrende at lave en sammenhængende plan på tværs af forvaltninger for en familie, når der er modsatrettede forventninger til de professionelle. Ifølge Hutchinson og Oltedal har man som ansat i velfærdssystemet pligt til at forholde sig til de rammer og vilkår, der er i forhold til arbejdet. I denne kontekst kan der peges på, at sammenhængende borgerforløb er rammevilkårene, og at der skal arbejdes hen imod en sammenhængende indsats på tværs af forvaltninger. Samtidig er der knyttet pligter til ens rolle, og her kan der peges på de forventninger, der er til de professionelle hver for sig. Der er tale om modsatrettede forventninger til rollen som repræsentant for en bestemt forvaltning og pligten til at forholde sig til, at der skal være sammenhæng mellem de planer og indsatser, der er relevante.

Dette kan være med til skabe mulighed for, at de professionelle bliver nødt til at bruge deres kreativitet og finde nye løsninger og tænke på nye måder, men det kan også skabe udfordringer pga. de modsatrettede forventninger, der er til dem.

Rollefordeling i reglernes perspektiv

Jeg vil nu kigge nærmere på de professionelles kendskab til lovgivning på tværs af andre forvaltninger, da det kan hjælpe mig med at udfolde en mulig rollekonflikt.

Diana: Jamen du sidder i jobcentret jamen hvor henne i jobcentret og hvad er det for nogle love altså for jeg kender intet om jobcentret så hvad er det for nogle rammer du arbejder ud fra så jeg har en forforståelse inden jeg går ind til mødet med borgerne.

Interviewer: Ja giver det mening, men nu nævner du for eksempel ikke kender så meget til lovgivningen i jobcentret som hvilket jo er helt fair, men tror du det vil gøre i forskel hvis I havde lidt mere kendskab eller havde et bedre kendskab til den lovgivning den anden forvaltning sidder med?

Diana: Ja det vil være en fordel at kende til andre forvaltningers lovgivningsramme for det tænker jeg tit over. At Jeg vil have gavn af at vide hvordan jobcentret er skruet sammen. Der er så mange underkategorier indenfor på jobcentret som jeg slet ikke er særlig klog på og jeg ved at ikke nødvendigvis lige i den her sag men generelt er det noget der kan presse familien ret meget så hvis jeg havde lidt større forståelse for det, ville jeg måske også bedre kunne arbejde ud fra det (Transskribering 2, s. 6).

Manglende kendskab til den anden forvaltnings lovgivning betyder, at informanterne mangler kendskab til de pligter, der knytter sig til den andens rolle. Det kan i praksis komme til udtryk, når f.eks. Niels siger ”Jeg har det Sådan at jeg også skal tænke på en børnefaglig undersøgelse og sige jamen altså for helvede bevilge det og så siger de nej vi skal først have den her hvor vi siger bevilg det dog og kom videre.” (Transskribering 1, s. 6).

Citatet viser et eksempel på, hvordan der kan opstå en udfordring, når de professionelle ikke kender de pligter, der knytter sig til hinandens roller. Hvis vi ser på formålet med sammenhængende borgerforløb og pointerer, at sagerne skal behandles på tværs af forvaltninger, kan der ses et stort behov for kendskab til, hvad andre forvaltninger kan/ikke kan tilbyde, så man som professionel har realistiske samtaler med borgeren omkring, hvad sammenhængende borgerforløb er. Den manglende indsigt i den anden forvaltnings lovgivningsramme kan også resultere i konflikter i form af frustration over, hvorfor den anden forvaltning ikke bare handler, som de selv ville have gjort. Denne vil kunne betragtes som en rollekonflikt, og denne tendens kan ses på tværs af

forvaltningerne. Der kan også peges på, at pointen godt kan være et mønster, da Nanna, som arbejder i børn og unge forvaltningen, også oplever den konflikt, der lige er blevet udfoldet.

Ja altså jeg kan da måske nogle gange godt synes lovgivningen er lidt sort hvidt og hvis jeg skal være helt ærlig omkring jobcenter, kan vi nogle gange godt komme i konflikt og Sådan kom nu eller Sådan nogle gange og lovgivningen er ikke det samme, altså nogle gange taler de jo lidt hver deres sprog men alligevel så skal vi gøre det sammenhængende (Transskribering 5, s. 4).

Tendensen til, at der mangler indsigt i lovgivningen og kendskab til de pligter, der knytter sig til rollen som jobcentermedarbejder og medarbejder fra børn og unge forvaltningen, kan ses på tværs af medarbejdere, der arbejder med sammenhængende borgerforløbsager i Høje Taastrup kommune. Dette vil påvirke deres handlerum og deres måde at samarbejde på. Der kan her peges på den pointe, som Diana nævnte i det tidligere citat, om at borgeren kan føle sig presset af, at medarbejderne ikke har indsigt i den anden forvaltnings lovgivningsmæssig ramme. Dette betyder, at denne konflikt kan mærkes og kan komme til at påvirke sammenhængende borgerforløb på samarbejdsniveauet. Informanterne har her det nødvendige kendskab til deres pligter, men manglende indsigt i andres pligter kan skabe udfordringer. Denne analytiske pointe peger ikke i retning af, at der bliver skabt nogen muligheder for de professionelle. Tværtimod oplever de professionelle udfordringer i forbindelse med at skabe sammenhængende borgerforløb

Rollekonflikt i udførelsen af praktiske opgaver

Det sociale arbejdes felt har udviklet sig igennem årene, og det har været med til at definere de roller, de professionelle har haft. De professionelles roller har ændret sig, og det har deres rettigheder og pligter også. Niels har 27 års erfaring og sidder på et kontor med masser af erfarne kollegaer, der har oplevet udviklingen i deres rettigheder og pligter, som beskrives på følgende måde:

Altså jeg sidder på et kontor og har en kollega der har været har været socialrådgiver i 32 år. Hendes karriere startede i bistandsloven og der sad hun med alt og det blev afskaffet på tidspunkt hvor vi fik aktivloven. Før det sad man med hele pakken. så jeg har nogle kollegaer der har prøvet og når vi snakker inde i mit team, så har jeg én der har siddet med hele pakken, så oplever hun det ligesom nu. Jeg tror det var 1991 eller 1992 hvor man begyndte at lave en opdeling af familie og arbejdsmarkedet. Jeg mener altså at det er ikke længere siden og vi har stadig kollegaer der har

været med til afslutning af bistandsloven og starten af aktivloven og helt frem til der hvor vi begyndte at få jobcentre (Transskribering 1, s. 10-11).

Den historiske udvikling er sket forholdsvis hurtigt, og der er professionelle, der har oplevet udviklingen både i jobcenter-regi og børne- og familie-regi. Dette betyder i praksis, at de professionelles rettigheder og pligter har udviklet sig mange gange, og det vil komme til udtryk, når det f.eks. gælder sparring af sager. De professionelle er blevet bedt om at tænke på nye måder og sætte nye mål, og det kan betyde, at der skabes forvirring omkring rollefordeling med tiden. Dette kan være med til at skabe forvirring blandt de professionelle at skulle tænke sammenhængende indsatser samtidig med, at de bliver bedt om at arbejde fokuseret på deres fagområde og repræsentere den specifikke forvaltning under møderne. Niels er gået fra at skulle sidde med en hel familie og behandle deres sag på tværs af sociale problemer til i dag, hvor hans opgaver er mere defineret på en specifik måde.

Jeg starter normalt med at have læst sagen og jeg har nogle forventninger om hvad jeg vil. Jamen så vil jeg jo have at den ene af forældrene der er kontanthjælpsmodtager bliver afklaret og se om han skal have et fleksjob og se om han skal stabiliseres i et fleksjob i nogle timer. Det er mit mål og så er der alt muligt som jeg kan være ligeglad med. Jeg er ligeglad om familien eller børnene har det godt (Transskribering 1, s. 10).

Denne udvikling kan påvirke rollefordelingen således, at der ændres i de forventninger, der er til Niels som jobcenterrepræsentant i praksis. Det kan komme til udtryk i praksis, når Niels skal repræsentere jobcenteret under møder om sammenhængende borgerforløb, hvor han oplever, at forventningerne til hans rolle ændres og justeres. Det kan have en konsekvens i form af, at de professionelle oplever udfordringer i at navigere i de forskellige krav og forventninger til dem, da de konstant er i udvikling, og det bliver ifølge Hutchinson og Oltedal betragtet som rollekonflikt. Denne analytiske pointe har også vist, at en professionel som Niels kan opleve, at der er en mulighed for, at han kan bruge sin erfaring og sit kendskab til komplekse sager i mange sammenhængende borgerforløbssager.

Usikkerhed omkring rollefordeling

Mine informanternes fortællinger peger i retning af, at de hver især har fordomme omkring, hvad repræsentanter fra den anden forvaltning prioriterer i deres arbejde. Diana nævner for eksempel:

Jeg vil sige at jeg tror på at vi i familieafdelingen måske har lidt nemmere ved det tror jeg måske end jobcentret nogle gange kan have, fordi der er ellers så er det måske også bare fordom for mig men at de har nogle meget sådan tydelige rammer eller Sådan klare mål, der er nogle rammer som sikrer der skal være samtaler og at de afholdes ligesom måske afholdes en gang om måneden og det kan være svært ligesom at afvige fra dem her eller det kræver noget særligt hvor er det hos os føler jeg at vi kan lidt bedre argumentere os ud fra det af hensyn til barnets bedste (Transskribering 2, s. 3).

Dianas beskrivelse danner et billede af, at jobcenterrepræsentantens handlerum er langt mere begrænset, end hvad hendes er. Hvis vi antager, at Diana har denne forventning, inden hun går til møder under sammenhængende borgerforløb, kommer hun til at se på rollefordelingen i lyset af denne forventning. Samtidig skal det siges, at Dianas forestilling omkring jobcenterrepræsentantens opgave betyder, at hun ser på de rettigheder og pligter, der knytter sig til rollerne, i lyset af denne forventning. Dette vil både påvirke den måde, Diana går til opgaven på, og den måde, hun vil uddelegere opgaver på. Hun vil have en holdning til, at hendes handlerum er mindre begrænset, og dermed vil hun kunne bruge sin argumentation som redskab til at få bevilget de tilbud, hun vurderer som de mest relevante for barnets bedste, mens andre til mødet, herunder jobcenterrepræsentanten, ikke har den samme mulighed.

Det vil også være nærliggende at undersøge, hvad andre informanter oplever i forbindelse med rollerne, for at opnå viden inden for de professionelles forventninger til hinandens roller.

Der er selvfølgelig nogle gange hvor for eksempel jobcentret skal også have måske 2 samtaler om året også er det, det. Det er ikke fast. Men hvis vi sætter en indsats i gang med familien, så er det ikke kun nok for mig at have 2 møder. Vi er stadig hele tiden i kontakt med familien og det har de jo ikke rigtig på samme måde. (Transskribering 5, s. 3).

Citatet viser, at Nanna har det modsatte billede af jobcenterrepræsentanternes handlerum. Nanna har en forestilling om, at rammerne ikke er faste i jobcenter-regi, og at der eksempelvis bare afholdes to samtaler om året med borgerne. Nannas forventninger til rollefordeling og dermed opgavefordeling vil blive påvirket af denne fordom i samarbejdet. Nanna vil altid gå til disse møder med en fordom om, at der ikke er faste og klare rammer i jobcenterrepræsentantens arbejde, og det vil være med til at danne grundlag for, hvordan hun vil vurdere elementer i sagen, vejlede familien og koordinere opgaver m.m.

Der er overensstemmelse mellem det billede Nanna har af sit arbejdsområde, og det billede, Diana har af sit arbejdsområde, og de er altså enige om deres egne roller som repræsentanter fra børn og unge forvaltningen. Usikkerheden viser sig imidlertid, når der skal samarbejdes med en professionel fra jobcenteret. Her er forventningerne til jobcenterrepræsentanterne ikke ens, og dermed er samarbejdet med dem heller ikke ens. Nanna og Dianas usikkerhed omkring rollefordeling kan komme til udtryk ved, at de møder jobcenteret på vidt forskellige måder, og at der ikke er ensartethed i den måde, de vil fordele opgaverne på. Det kan derfor nævnes, at der kan være et mønster omkring manglende kendskab til jobcenterets rammer, og at dette vil påvirke rollefordelingen i sammenhængende borgerforløb. Jeg vil med andre ord nævne, at Nanna og Diana hver især er klar over deres pligter i forbindelse med deres egen og hinandens rolle, men at de mangler denne kendskab, når de skal samarbejde med andre forvaltninger. Det skal også nævnes, at empirien ikke peger i retning af, at der skulle være et lignende mønster blandt jobcentermedarbejderne om et manglende kendskab til børn og unge forvaltningens ramme. Det kan skabe udfordringer i praksis, når der skal leveres en sammenhængende plan og service til borgeren. Denne pointe har ikke givet anledning til at se på, hvilke muligheder der kan opstå i den forbindelse.

Rollefordeling efter fokusområde

Jeg vil nu kigge nærmere på fokusområde. Mine informanter har forskellige fokusområder, når de skal sidde sammen og få en sammenhængende indsats for en borger eller en familie til at fungere. Deres fokusområde kommer til udtryk, når der skal prioriteres, planlægges og ikke mindst når der skal træffes beslutninger.

”Jeg er meget beskæftigelsesrettet men det skal jeg også være. Det mener jeg at man skal være på et jobcenter fordi det er et jobcenter ” (Transskribering 4, s. 3). Citatet viser Trines fokusområde i hele sammenhængende borgerforløb-processen. Samtidig har Trine et helhedsorienteret fokus, som hun er forpligtet til i forhold til sin rolle. Det bedste ved sammenhængende borgerforløb beskriver hun på følgende måde:

I stedet for at jeg som jobcentermedarbejder for eksempel bare sidder med borgerens sag og ikke kan forstå hvorfor hun ikke kan komme i praktik så sammenhængende borgerforløb er supergodt fordi pludselig forstår man jo okay der er virkelig udfordringer med børnene og der er udfordringer med bolig. Der er mange ting der spiller ind i borgenes liv (Transskribering 4, s. 1).

Citatet fremhæver en pointe om, at Trine bliver klar over borgernes problemer på en anden måde, når hun har sager i sammenhængende borgerforløb. Hvis Trine får sat nye vinkler på sagen og bliver i stand til at se andre aspekter af borgerens liv og udfordringer, kan det antages således, at hun har behov for de informationer for at kunne arbejde videre i sagen på en mere helhedsorienteret måde. De ekstra informationer vil give Trine mulighed for at få et realistisk billede af borgerens situation og dermed komme frem til bedre vurderinger og indsatser i borgerens sag. Ikke mindst vil det have en indflydelse på, hvordan hun tilrettelægger indsatser og aftaler i sammenhængende borgerforløbs kontekst. De ekstra informationer vil gavne Trine i forhold til at opnå de mål, hun har i lyet af sit fokusområde.

På den anden side har repræsentanter fra børn og unge forvaltningen også et snævert fokus på familien og familiens udfordringer. Deres fokusområde er som tidligere nævnt i specialet blandt andet forældrenes overskud, børnenes skolegang, trivsel m.m. Men samtidig bliver det nævnt af Nanna, at:

Jeg har brug for at komme ind i det her rum og jeg har brug for at komme med min faglighed i forhold til det og min viden om de børn og med hvordan de måske bliver påvirket af nogle ting derhjemme som blandt andet kan være det økonomiske fordi det inddrager mor barnet i
(Transskribering 5, s. 3).

Citatet viser, at Nanna også fastholder sit fokus, når hun skal mødes med repræsentanter fra andre forvaltninger – samtidig med at hun også har brug for at italesætte andre elementer, som ikke direkte vedrører hendes fokusområde. Hvis vi antager, at den økonomiske udfordring, der bliver nævnt, er den forsørgelsesydelse, mor eller far er på, kan vi hurtigt komme frem til, at det ikke er Nannas arbejdsområde, og heller ikke fokusområde. Nanna har dog brug for information om dette for at kunne tilrettelægge relevante indsatser for familiens situation. I forbindelse med sammenhængende borgerforløb kan det pointeres, at Nannas rolle bliver defineret igennem hendes fokusområde, og de opgaver og pligter, der knytter sig til rollen er blandt andet at have den relevante kendskab til forældrenes økonomi.

Rollefordelingen sker på baggrund af det fokusområde, de professionelle har, på baggrund af hvilken forvaltning de repræsenterer. Deres fokusområde er defineret og vil komme til udtryk, når der skal prioriteres og tages beslutninger. Det mønster, der ses på tværs forvaltningerne, er, at der er et indirekte behov for de informationer, den anden er i besiddelse af, for at de hver især kan udføre

deres arbejde i den specifikke rolle, de har. Her kan der peges på nødvendigheden af kendskab til den anden professionelles rolle.

Denne pointe har ikke været med til at belyse muligheder for de professionelle, men har derimod kun belyst, hvilke udfordringer der kan opstå i forbindelse med manglende kendskab til andre professionelles rolle i forbindelse med skabelsen af sammenhængende borgerforløb.

Rollefordeling og vejen mod et fælles mål

Alle mine informanter er ansat af Høje Taastrup kommune og har en fælles arbejdsplads, selvom de sidder i forskellige forvaltninger. Det betyder, at institutionens overordnede mål vil gælde for alle medarbejdere, og når der f.eks. tales om økonomi, herunder bevilling af tilbud, skal der tages generelle hensyn til institutionens økonomiske prioriteringer. Samtidig skal mine informanter arbejde på kryds og tværs for at få en god og sammenhængende indsats til at fungere for en udsat familie. De bliver derfor nødt til at tænke på familiens bedste og på de økonomiske rammer under rollefordelingsprocessen.

Når vi sidder ved nogle af de her sammenhængende borgerforløb sager så hvad hedder det (...) Jeg har kigget i en familieplan der har vi kunnet se nogle ting som kan gøre at vi kan mødes og lave en aftale hvis en af forældrene for eksempel har lav IQ. Jeg kan spørge lægen når jeg får lavet en kæmpe udredning på socialmedicinsk center. Jeg beder dem på socialmedicinsk center også at tage noget forældreevnevurderinger med. Altså hvordan håndterer han situationer hvordan er håndteringen af følelsesmæssige udfordringer. Det kan jeg jo inddrage hvis der er et ønske fra nogle af de andre forvaltninger. Så ønsker borgeren at gå til en psykolog i forhold til håndteringen af disse og mener at han kan komme tilbage til arbejdsmarkedet, bevilger jeg det, men samtidig så aftaler jeg med psykologen at der skal også arbejdes med hvordan han forholder sig til vrede over de andre ting som sker i en børnefamilie. Vi får mere ud af det på den måde. At han ikke behøver at bruge 2 psykologer, men at vi kører det hele på arbejdsmarkedsområdet og så er alle lykkelige (Transskribering 1, s.7).

Citatet viser et eksempel på, hvordan Niels som jobcenterrepræsentant kan komme med et bud på en sammenhængende indsats for en familie, hvor der både tages hensyn til de pligter, der knytter sig til hans egen rolle, og de pligter, der knytter sig til børn og unge forvaltningens repræsentants rolle. Eksemplet udfolder en slags opgavefordeling, som både kommer Høje Taastrup kommune og familien til gavn. Familien/borgeren sparer tid og skal kun tale med psykolog og der er en

økonomisk fordel i det for Høje Taastrup kommune, da der kun skal betales for en attest. I forlængelse af dette vil det være nærliggende at undersøge, hvordan indsatserne kan prioriteres, så der stadig fastholdes et fokus på familien som helhed og på relevante indsatser på tværs af forvaltninger i kommunen.

Inden man igangsætter noget beskæftigelsesrettet, skal man også igangsætte noget behandling før at de ligesom kan være i stand til det. Så der skal være styr på nogle andre ting før man kan være 100% beskæftigelsesrettet. Jeg er også vant til at prioritere borgerens behov. Min rolle er nogle gange at sidde og lytte hvad borgerens behov er og ud fra det drage nogle konklusioner i forhold til beskæftigelse når tiden kommer i processen og borgeren er parat til det. (Transskribering 6, s. 7).

Anelias eksempel viser, at hun også kan fokusere på andre relevante dele af borgerens sag og prioritere, hvornår hun skal være 100 % beskæftigelsesrettet. Jeg antager, at hun med dette eksempel mener, at der bliver givet plads til at andre forvaltninger, og at der må prioriteres i forhold til den enkeltes behov. Denne kan betyde, at der sker en rimelig og realistisk rollefordeling under processen, så alle kan udføre deres opgaver og leve op til den pligt, der er forbundet med deres rolle, samtidig med at der fastholdes et fokus på, at der sker en rigtig prioritering.

Her ses det, at informanterne arbejder hen imod det samme mål og forsøger at prioritere indsatserne på tværs af de forskellige fokusområder. Det betyder, at informanterne arbejder efter at lave en langsigtet og sammenhængende plan for de udsatte familier i de to nævnte kontekster. Der arbejdes hen imod et fælles mål, som går ud på, at der ydes den rigtige støtte til udsatte familier. De professionelle ses her som ansatte i velfærdssystemet, der forsøger at levere sammenhængende ydelser til borgerne. Her fokuserer man på de rettigheder, de professionelle har på baggrund af deres rolle, og hvordan det kan bruges til opnåelsen af et fælles mål som en gruppe af ansatte i velfærdssystemet.

I denne pointe kan der ses en oplevelse af mulighed frem for udfordring for de professionelle. Denne mulighed kan ses ved, at de professionelle bliver defineret som ansatte i Høje Taastrup kommune og fokuserer på, hvilke rettigheder de har i samarbejdet og forsøger at udnytte rettigheder sammen bedst muligt hen imod skabelsen af sammenhængende borgerforløb.

DELKONKLUSION

Analysedelen har udfoldet seks eksempler, hvor rollefordeling har spillet en rolle for, hvordan de professionelles handlerum har været. Der har været fokus på informanternes rolle, ret, pligt, og

rollekonflikt for at kunne dykke ned i problemstillingen på et strukturelt niveau og tage udgangspunkt i de professionelles rolle som ansatte i velfærdssystemet. Denne analysedel har været med til at belyse, hvilke udfordringer og muligheder de professionelle kan opleve i skabelsen af sammenhængende borgerforløb på baggrund af deres rolle som ansatte i velfærdssystemet.

Jeg er kommet frem til, at rollefordelingen kan påvirke de professionelles handlerum således, at de skal navigere i de forskellige pligter, de har som repræsentanter fra en forvaltning og generelt som ansatte i velfærdssystemet. Dette kan være med til at udfordre de professionelle. Samtidig er jeg kommet frem til, at der i mange situationer ses et manglende kendskab til de pligter, der knytter sig til de professionelle, der skal samarbejdes med, og at dette også kan være med til at udfordre dem i samarbejdet. Andre gange ses der en tendens til, at de professionelle, der repræsenterer den samme forvaltning, kan have et manglende kendskab til andre forvaltninger til fælles. Analysen har også vist, at der kan være tendens til rollekonflikt blandt informanterne.

Der kan opsummeres, at manglende kendskab til andre forvaltninger er den største udfordring, som analysen er kommet frem til. Det kan desuden konstateres, at der bliver skabt muligheder, såsom at medarbejderne kommer i en situation, hvor de skal tænke på nye måder for at finde løsninger på tværs af forvaltninger. Derudover får de mest erfarne professionelle mulighed for at bruge deres erfaring fra dengang, de sad med lignende opgaver inden jobcentrenes oprettelse. Den sidste mulighed, der opstår i den forbindelse, er, at de professionelle får mulighed for at fokusere på at udnytte de rettigheder der er knyttet til deres rolle i nogle situationer frem for at fokusere på deres pligter altid. Denne mulighed kommer også Høje Taastrup Kommune og borgerne til gavn. Med dette refereres der til eksemplet om afhentning af psykologattester.

Jeg har løbende været opmærksom på min teoris kritikpunkt, som er uddybet tidligere i specialet. Jeg har været opmærksom på at ikke fremhæve forandring i borgerens/familiernes liv som et mål for de professionelle der skaber sammenhængende borgerforløb. Jeg har udelukkende brugt teoriens begreber som en forståelsesramme til at analysere de professionelles oplevelser som socialarbejdere ansat i velfærdssystemet der forsøger at skabe sammenhængende forløb på tværs af forvaltninger.

Grundet min hermeneutiske tilgang vil det være nærliggende at se tilbage på den forforståelse, jeg sad med inden analysen, og gennemgå, hvilken viden jeg har opnået i løbet af denne analysedel, og hvordan det har påvirket min forforståelse. Den forforståelse, jeg har fået bekræftet, er, at alle informanter har et ønske om at arbejde på borgernes og de andre forvaltningers præmisser. Denne

forforståelse er bekræftet igennem analysen, da informanterne flere gange har påpeget, at de ønskede at finde løsninger, der gavtede alle parter i samarbejdet, og at de ønskede at tage hensyn til den anden forvaltnings institutionelle og lovgivningsmæssige krav. Udover at have bekræftet forforståelsen er jeg blevet klar over flere elementer og aspekter af den kontekst, jeg havde en forforståelse omkring. Jeg er blevet klogere på, hvordan de professionelle oplever udfordringer, gør brug af hinandens viden og sidst men ikke mindst, hvordan de arbejder efter de dynamiske aspekter af deres roller.

Jeg vil også pege på, at jeg havde en forforståelse omkring lovgivningen om, at det vil skabe udfordringer, når lovgivningen peger på to forskellige retninger og har forskellige fokusområder. Den forforståelse kan jeg bekræfte samtidig med at have tilegnet mig ny viden. De nævnte udfordringer opstår ikke kun på baggrund af lovgivningens forskellige intentioner, men i høj grad også på baggrund af det institutionelle fokusområde. Analysen har derfor været med til at udvide min horisont og give mig indblik i flere elementer, der kan skabe udfordringer for medarbejderne.

Jeg vil nu gå videre til specialets anden analysedel, som vil undersøge, hvordan de professionelle håndterer deres faglige og institutionelle ansvarsområder.

ANALYSEDEL 2

I denne analysedel dykker jeg ned i de professionelles ansvarsområde på et institutionsniveau og udfolder eksempler, der viser de professionelles måde at håndtere professionelt og institutionelt ansvar på for at belyse det institutionelle niveau i problemstillingen. Denne analysedel vil belyse, hvilke muligheder og udfordringer de professionelle oplever i forhold til skabelsen af sammenhængende borgerforløb på institutionelt niveau.

Jeg anvender Tanja Dalls artikel, som hedder *”Social Work Professionals’ management of Institutional and Professional Responsibilities at the Micro-Level of Welfare-to-Work”* fra 2018 til at analysere specialets anden analysedel. Analysedelen er bygget op tematisk, og jeg udfolder de centrale temaer i min empiri, der kunne have en form for relevans for de professionelles forhold til den forvaltning/institution de er ansat i. Analysedelen afsluttes med en kort delkonklusion, der opsummerer de analytiske pointer og reflekterer over min læring igennem analyseprocessen.

Faglighed i et begrænset og allerede struktureret omfang

Niels har forklaret om en række opgaver, som han sidder med i hverdagen. Jeg vil nu nævne et par eksempler og analysere dem på baggrund af Dalls artikels pointer. Niels beskriver proceduren for igangsættelse af sammenhængende borgerforløb således:

-Interviewer: Ja super og så vil jeg gerne lige have at du beskriver de overordnede rammer og procedurer for sammenhængende borgerforløb.

-Niels: Det er jo bare at når ledelsen/styregruppen har besluttet at borgeren er i målgruppe for at være med i sammenhængende borgerforløb eller med det her styrket familiebehandling projekt for en familieplan så sættes der en ramme for et møde og der sættes sådan nogle rammer for 3 møder og det er jo ligesom det og så kører vi ind i det.

-Interviewer: så det er en anden gruppe der bestemmer om borgeren skal med?

-Niels: Det er lederne, en faglige leder for børn og familieteamet, en fra jobcentret, en for social og handicap og en fra sundhed og omsorg. De koordinerer det når vi siger her har vi en borger hvor vi tænker at det her forløb er det rigtige. så sender vi cpr-nummer og en kort beskrivelse af sagen og de problemstillinger der er og så bliver de vægtet så ja det er ledelsen der er gør det

(Transskribering 1, s. 1).

Ovenstående procedure indeholder to pointer, som jeg gerne vil uddybe. Første pointe er, at Niels kan vurdere, at en sag kunne have gavn af sammenhængende borgerforløb og dermed indstille vedkommende til dette. Det er ledelsen, der skal godkende, og dermed er det en meget direkte måde, som den forvaltning, Niels er ansat i, forsøger at håndtere sagerne på. I denne kontekst ses Niels som en administrativ medarbejder, der skal komme med en kort beskrivelse af sagen for at hans leder kan tage en beslutning. I denne situation får Niels mulighed for at bruge sin faglighed i et mindre omfang. Han kan fremhæve relevant information i sagen, men bliver begrænset, når der skal tages en beslutning. Det viser, at Dalls tese om, at der kan være en tendens til, at institutionelle prioriteringer bliver vægtet højere fremfor medarbejdernes faglighed, kan ses i praksis hos Høje Taastrup Jobcenter i denne kontekst. I forhold til de administrative opgaver, der forventes af Niels, kan der peges på følgende: ” *Policy reforms have been accompanied by new managerial strategies that seek to limit professional discretion (Larsen & Wright, 2014), and have introduced a large administrative workload.* ” (Dall, 2018, s. 5). Hvis vi ser sammenhængende borgerforløb som et nyt udviklingsprojekt, der har ført til nye administrative krav, såsom at medarbejdere skal beskrive sagen og udarbejde referat m.m., kan det ses, at den administrative byrde fylder mere i forhold til

dengang Niels skulle behandle sagerne uden for sammenhængende borgerforløbs ramme. Dette betyder, at forventningerne til administrative opgaver er blevet større, men retten til faglige skøn er blevet mindre, da det er ledelsen, der sidder med de vigtige beslutninger i processen.

Den anden pointe, jeg gerne vil udfolde, er, at når Niels får lov til at skrive en beskrivelse af sagen, får han et handlerum til at fremhæve, hvilke udfordringer i borgerens sag der er de mest relevante. På den måde bruger Niels sin faglighed. ” *Det er ledelsen der afgør hvad for nogen vi bærer ind, men det er allerede dér og man skriver en indstilling så har man jo lavet en prioritering* ” (Transskribering 1, s. 1). Det omfang, Niels får lov til at bruge sin faglighed i, er begrænset, men stadigvæk eksisterende. Strukturen i processen er dog styret af ledelsen.

The findings suggest that the question of how frontline workers manage institutional/professional tensions is less about an inherent opposition between institutional and professional rationales, as it is a matter of the structured enactment of these rationales in interactions between professionals within the institutional complex (Dall, 2018, s. 2).

På den måde kan det ses, at Niels skal håndtere de institutionelle krav samtidig med at han arbejder efter sin faglighed. Omfanget af de institutionelle krav er afgørende, og i denne kontekst er det de strukturelle prioriteringer, der bliver vægtet, når Niels' leder skal drøfte og godkende en sag sammen med andre ledere i Høje Taastrup kommune.

Disse pointer er med til at vise, at Niels både oplever muligheder og udfordringer i sit arbejde. Han får mulighed for at fremhæve, hvad hans leder skal vide om den enkelte sag, samtidig med at der opstår en udfordring, når han ikke kan være med til at tage en afgørende beslutning om en sag kan få tilbudt et sammenhængende forløb på tværs af forvaltninger.

Når faglighed og forvaltning har fælles intentioner

Diana præsenterer et eksempel på en sag, hvor hun har fået lov til at bruge sin faglighed og fået godkendt sin vurdering af sin nærmeste leder:

Vi har jo skolepligt i Danmark og Det er meget vigtigt for Høje Taastrup Kommune at alle børn går i skole på en eller anden måde men min borger har haft så sindssygt meget angst og spiseforstyrrelser som har fyldt rigtig meget og det har gjort at skolen har været rigtig stort triggerpunkt for hendes psykiske tilstand så hver gang hun blev presset til at komme i skole, så fik hun spiseforstyrrelse og Det har gjort at hun har været altså dødeligt syg faktisk. Så Jeg kan godt

mærke at altså jeg synes det har været lidt et dilemma i forhold til at jeg ved at der fra vores side af forventes hun at gå i skole, men det kan hun ikke og så er det så min faglige vurdering siger mig at lige nu har den her pige brug for at der kommer fokus på hendes psykiske trivsel og ikke at blive presset til skole. Det må hun tage når hun er klar til det og her var jeg lidt bekymret for om den vil blive godtaget, altså af lederne. Men jeg sagde ja pigen går ikke i skole lige nu men altså jeg argumenterede for det og så det faldet i god jord kan man sige. Det er blevet accepteret og godkendt (Transskribering 2, s. 3).

I forhold til at Dianas vurdering i sagen blev accepteret, kan Dalls artikel inddrages. Dall pointerer går ud på, at der i nogle komplekse sager er behov for, at den professionelle inddrager sin faglige viden, og at det ikke nødvendigvis behøver at stå i modsætning eller konflikt i forhold til det institutionelle ansvarsområde. Brugen af ekspertviden, og i denne kontekst rigtig argumentation i den enkelte sag, kan både imødekomme Dianas faglige og institutionelle krav.

Together these findings suggest that the responsibilities of the institutional order provide a structuring background for enactment of professional assessments. This supports Sainsbury's (2008) argument that professional and institutional rationales can co-exist in welfare-to-work settings and illustrate both the agency of the frontline workers and the need for professional expertise in social work around complex client cases (Dall, 2018, s. 21-22).

Dianas professionelle ansvarsområde og de vurderingskompetencer, hun har tilegnet sig igennem uddannelsen, bliver brugt, og der er plads til disse i den institution, hun arbejder i. Da de professionelle vurderinger passer ind i den ramme, institutionens ansvarsområde befinder sig i, antager jeg, at Dianas vurderinger bliver accepteret af den årsag. I denne konkrete borgersag er der ikke modsætninger mellem professionelle og institutionelle vurderinger. Opsummeringen på denne pointe er, at der skabes flere muligheder for de professionelle, når deres professionelle og institutionelle ansvarsområde peger i samme retning.

Manglende plads til faglige vurderinger

Jolanta oplyser mig om, at hun har fået lov til at bruge en supervisor i sit arbejde.

Det er en supervisor. Hun kommer og strukturerer mødet og sørger for at der bliver sat nogle mål som vi skal arbejde henimod. Hun følger også op på de opgaver der bliver uddelegeret. sidste gang snakkede vi om hvad der var status og så snakkede vi videre om hvad der skal ske så familien får

den rette hjælp og hvad skal der ellers skal til så borgere også føler sig mødt (Transskribering 3, s. 2).

At involvere en supervisor, der skal hjælpe med målsætning og koordinering af sammenhængende borgerforløb i praksis, kan her betragtes som en måde indirekte at påvirke de professionelle skønsniveau på. Høje Taastrup kommune gør i denne kontekst brug af en supervisor, der skal vejlede de professionelle omkring alt fra uddelegering af opgaver til målsætning. Denne proces kan komme til at gå ud over de professionelle faglige vurderinger. Dette viser, at de professionelle i høj grad er styret af, hvad institutionen/den forvaltning, de er ansat i, finder relevant, og det vil påvirke Jolantas måde at navigere i sin egen og institutionens vurderinger på. *"Policy reforms have been accompanied by new managerial strategies that seek to limit professional discretion"* (Dall, 2018, s. 5).

Citatet bekræfter, at de professionelle vurderinger og skøn er påvirket, og at disse stammer fra politiske ændringer og reformer på området. Det kan samtidig antages, at Høje Taastrup Kommune i denne kontekst ikke har tiltro til medarbejdernes, herunder Jolantas, faglighed, og at der mangler tiltro til, at hun selv kan planlægge, uddelegere og koordinere opgaverne. I denne kontekst bliver institutionelle målsætninger vægtet højere, og der er mindre fokus på, hvad den enkelte kan tilbyde på baggrund af sin faglighed, hvilket kan opleves som en udfordring for Jolanta.

Ansættelse af administrative medarbejdere

Trine understreger, at hun altid har et beskæftigelsesfokus, når hun sidder til møder, og hun mener, at man skal have det, når man repræsenterer jobcenteret. *"Jeg har jo den der beskæftigelsesrettede uddannelse, Jeg er meget beskæftigelsesrettet men det skal jeg også være mener jeg, det skal man være på et jobcenter fordi det er jobcenter"* (Transskribering 4, s. 3). Jeg vil udfolde pointen om at have fokus på beskæftigelse og pointen om, at det er, hvad man skal prioritere som jobcenterrepræsentant.

The current study is set in the public employment services in Denmark. The target group for the study includes vulnerable individuals with complex health, mental, and/or social problems. The clients have issues that limit their abilities to work to the extent that their future in the labour market is in question. Though some leniency is given to this client group, institutionally their unemployment is still targeted as the primary issue (Dall, 2018, s. 4).

Ifølge Dall er beskæftigelse det primære fokusområde, og det stemmer overens med, hvad Trine også mener om sin praksis. Borgere, der kan være i sammenhængende borgerforløb, har komplekse problemer, og det er også årsagen til, at der arbejdes på tværs af relevante forvaltninger i kommunen. Men fastholdelse af fokus på beskæftigelse i disse komplekse sager er det, som Høje Taastrup Jobcenter som institution kræver af Trine som medarbejder. På baggrund af Trines uddannelse inden for beskæftigelse kan pointen om, at nogle bliver ansat i en ren administrativ funktion, genbesøges. Dette nævnes, da Trine ikke har en socialrådgiverbaggrund og dermed ikke har de nødvendige socialfaglige kompetencer og det, som bliver betegnet som ekspertviden, til at behandle komplekse sager i Dalls artikel. Det er institutionens måde at styre medarbejdernes fokus på. De professionelle bliver opfordret til at gøre, hvad institutionen vægter højest, og dette afspejler sig i min empiri.

Ansættelse af en medarbejder, der har Trines kompetencer, herunder fastholdelse af beskæftigelsesfokus, kan antages som et redskab til at undgå at udsætte Trine eller andre professionelle for situationer, hvor de ikke kan navigere i deres faglige ansvarsområde samtidig med institutionens ansvarsområde. I denne kontekst får Trine færre udfordringer ved at behandle en kompleks sag, end en medarbejder, der er forbundet til socialrådgiverrelaterede ansvarsområder, herunder helhedssyn. Denne pointe afsluttes med at se på den mulighed, der bliver skabt for Trine som professionel. Hun oplever, at hendes kompetencer bliver efterspurgt i skabelsen af sammenhængende borgerforløb.

Dobbeltorientering i udførelsen af arbejdsopgaver

I nogle tilfælde kombineres ens faglighed med den institutionelle ramme for det arbejde, man udfører som ansat i en forvaltning, uden at der nødvendigvis opstår en udfordring. Nanna oplever, at hun ikke kan skelne mellem, hvornår de beslutninger hun tager, er faglige, og hvornår de er baseret på institutionelle prioriteringer.

I hverdagen tænker jeg de flyder meget fint sammen altså det er egentlig ikke rigtig noget jeg tænker over selv. Jeg tror egentlig bare sådan jeg bruger min faglige vurdering på baggrund af min faglighed altså skal der faktisk ikke så meget over det (Transskribering 5, s. 3).

Nannas eksempel er med til at belyse en pointe om, at der godt kan være nogle udfordringer, men at det ikke nødvendigvis gælder i alle forvaltninger eller hos alle medarbejdere. Nanna oplever ikke udfordringer i forhold til at skulle navigere mellem sin faglighed og børn og unge forvaltningen

prioritering, og det kan pege i retning af en pointe, som Dall også er kommet frem til i sin forskning:

Below I present two aspects of how team members manage their professional responsibilities. First, participants are seen to be enacting a dual orientation to institutional and professional responsibilities respectively. In many cases these shifts happens fluidly in negotiations of a shared decision. Second, in cases where this dual orientation is not possible, the institutional responsibilities are managed as overruling the professional responsibilities (Dall, 2018, s. 10).

Den dobbeltorientering, som Dall peger på, er, hvad der kan ses i Nannas oplevelse af sit arbejde i denne kontekst. Pointen er, at der er en slags forhandling om en beslutning, der rummer begge aspekter. Den skal både kunne imødekomme de faglige og institutionelle krav og ansvarsområder. I dette speciales kontekst betyder det, at nogle informanter har færre udfordringer end andre i disse situationer.

Når indsats bliver institutionaliseret

Anelia repræsenterer jobcenteret og mener, at hendes beslutninger er præget af flere elementer.

Anelia: Altså mine beslutninger i sammenhængende borgerforløb er selvfølgelig præget af den organisation jeg sidder i. Det kan man ikke undgå fordi man forholder sig jo også til lovgivningen når man tager nogle beslutninger. Det er også præget af organisatoriske og ledelsesmæssige prioriteringer som du spørger ind til (Transskribering 6, s. 4).

Hendes eksempler, såsom lovgivning, ledelsesmæssige prioriteringer og institutionens prioriteringer, kan ses i lyset af hendes erfaring som jobcenterrepræsentant. Hvis vi antager, at de beslutninger, hun nævner, er beslutninger såsom bevilling af indsats til at bringe borgere tættere på arbejdsmarkedet, kan det siges, at Anelias måde at bringe borgere tættere på arbejdsmarkedet er præget af den institutionelle ramme, hun arbejder under. Det er interessant at dykke ned i konkrete eksempler, der kan uddybe pointen om, at Anelias beslutninger er præget af den institution, hun sidder i. I den forbindelse har jeg fundet følgende eksempel:

Vi har for eksempel en af vores sager i sammenhængende borgerforløb og der er også nogen der får lov til at sidde med på sidelinjen og efter at alle samtaler og møder er blevet afholdt med borgeren så står vi og drøfter. Man laver også noget forberedende arbejde. Man ved at når man

møder borgeren så skal man høre hvad han/hun har at sige. Man skal selvfølgelig høre borgerens behov. Men vi drøfter jo mulighederne inden og efter mødet. Det er så supervision vi får af en som kommer med sine vurderinger og siger at det kunne være en god ide at gøre Sådan og Sådan (Transskribering 6, s.3).

Anelias eksempel om at drøfte en sag kan betragtes som led i hendes kerneopgave, som er at bringe borgeren tættere på arbejdsmarkedet. Samtidig skal Anelia gøre brug af en supervisors råd og vurderinger, hvilket kan ses som en institutionel prioritering. Anelia skal deltage i mødet med en supervisor, som hendes leder vurderer nødvendigt i processen. Dette kan betyde i praksis, at hun bliver bedt om at udføre sit arbejde i en institutionaliseret ramme og standard for, hvordan sagerne skal vurderes. Hvis vi antager, at Anelia og alle hendes kollegaer skal tage beslutninger på baggrund af supervisors vurderinger, kan vi komme frem til, at Høje Taastrup Jobcenter i denne kontekst forsøger at institutionalisere indsatserne således, at borgerne får en ensartet behandling i en meget stærkt institutionaliseret ramme. Denne pointe kan også ses som en tendens i Dalls forskning. ” *Professionals are thus required to facilitate labour market inclusion through highly disciplining measures and within highly institutionalised settings* ” (Dall, 2018, s. 3).

Dette kan betyde, at Anelias handlerum bliver begrænset, og at hun må nøjes med at bruge sin faglighed i mindre grad. Denne pointe er jeg kommet frem til på baggrund af den stærkt institutionaliserede ramme, der er gældende for, hvordan Anelia skal arbejde hen imod at få flere borgere på arbejdsmarkedet. Anelias arbejde bærer præg af den institution, hun repræsenterer til møder om sammenhængende borgerforløb, og det kan ses igennem den måde, hendes arbejdsmåde bliver struktureret på. Hun må gå efter det, som er bedst institutionelt, og ikke nødvendigvis hvad der er bedst ifølge hendes faglige vurderinger. Udfordringen, der kan opleves af Anelia, er, at hendes faglige handlerum kan blive begrænset, når hun skal skabe sammenhængende borgerforløb.

DELKONKLUSION

I denne analysedel har jeg forsøgt at afdække, hvilke muligheder og udfordringer der opleves blandt de professionelle i skabelsen af sammenhængende borgerforløb på et institutionelt niveau. Der har været fokus på de professionelles måde at håndtere deres professionelle og institutionelle ansvarsområde på, og analysedelen har belyst analytiske pointer om, hvilke muligheder og udfordringer disse er med til at skabe. Analysen har taget udgangspunkt i seks centrale temaer fra empirien og er udarbejdet med inspiration fra Dalls (2018) artikel.

I denne analysedel er jeg kommet frem til, at der er forskel på, hvordan mine informanter oplever problemstillingen. Deres måde at navigere i professionelle og institutionelle ansvarsområde bliver beskrevet i lyset af, om de sidder i en børn og unge forvaltning eller på et jobcenter.

Jeg har analyseret mig frem til, at der kan være tendens til, at de professionelles beslutningsproces er struktureret i forvejen igennem nogle institutionaliserede rammesætninger, hvilket kan begrænse de professionelles omfang til at bruge deres faglighed og skaber udfordringer. Dog skal det nævnes, at de professionelle får mulighed for at fremhæve de mest væsentlige pointer fra deres sager over for lederne. Analysen peger også på, at der i nogle tilfælde opstår muligheder, hvis de professionelles faglige ansvarsområde passer ind i det institutionelle ansvarsområde. Der kan også ses eksempler på, hvordan institutionen forsøger at strukturere indsætter for at forebygge eventuelle udfordringer, og i den forbindelse kan der peges på anvendelsen af en supervisor. Sidst men ikke mindst kan der peges på, at Høje Taastrup Kommune i nogle tilfælde har valgt at ansætte medarbejdere, der ikke har en socialrådgiver uddannelse, og anvende deres kompetencer til at imødekomme en række administrative krav, som kun sigter efter forvaltningens intentioner.

Jeg vil nu reflektere over den forforståelse, jeg havde, inden jeg gik i gang med analysedel nummer to og gennemgå, hvordan min læringsproces har været. Jeg vil starte med at bekræfte min forforståelse om, at det kan være dilemmafyldt at skulle navigere i faglige og institutionelle krav. Den næste forforståelse, jeg havde inden analysedel nummer to, var, at institutionelle krav såsom økonomiske og administrative krav bliver prioriteret frem for de professionelles vurdering i sagerne. Jeg havde en forventning om, at de professionelles kendskab til borgerens ønsker og mål ville blive undervurderet. Det, jeg kan opsummere på nuværende tidspunkt, er, at der ikke er en ensartet måde, informanterne oplever disse udfordringer på. De administrative krav vil blive vægtet højere end de faglige prioriteringer i de kontekster, hvor faglighed og forvaltning ikke er enige i en sag. Denne pointe nævner jeg, fordi min empiri viser, at der godt kan være enighed i visse tilfælde, og at der i de specifikke sager ikke vil opstå udfordringer af denne karakter. Jeg skal også afkræfte min forforståelse om, at de professionelles kendskab til borgersagerne ville blive undervurderet, da min empiri viser, at der ikke opstår udfordringer i den fase, og at de professionelle får lov til at præsentere borgerens sager og fremhæve de mest relevante informationer fra sagen på baggrund af deres kendskab til den enkelte sag. Jeg har efter denne analysedel fået øje på nye elementer i de professionelles handlerum.

Specialets tredje og sidste analysedel går ud på at komme nærmere ind på de muligheder og udfordringer, der opleves blandt de professionelle på et fagligt grundlag. Dette er med til at belyse specialets problemstilling på et fagligt niveau mellem medarbejderne, i forlængelse af de første to analysedele, som belyste henholdsvis de professionelles forhold til samfundet og institutionen, de er ansat i.

Analysedelen kommer til at gennemgå alle fem principper i teorien og lægger vægt på de temaer, som fylder mest i den indhentede empiri. Dette sker ved, at jeg udfolder de analytiske pointer, der har en form for relevans under hvert princip, og at der ikke nødvendigvis er lige mange pointer til hvert princip. Til sidst kommer der en kort delkonklusion, der opsummerer afsnittets analytiske pointer samt reflekterer over min læring igennem denne analysedel.

1. Indtag en håbeful, optimistisk holdning

Jeg vil starte med at undersøge Niels' beskrivelse af sammenhængende borgerforløb og se nærmere på den måde, han ser samarbejdet på.

Jeg har brug for at de byder ind med det. Jeg forventer altså (...) Jeg har ikke §45 og har ikke støttekontaktpersoner. Jeg har ikke hjemmevejleder. Det har de i social og handicap og hvis jeg skal have chancer for at mine borgere får det så er det jo det der skal italesættes (Transskribering 1, s. 2).

Niels ser positivt på samarbejdet og beskriver det som en nødvendig del af processen at skulle samarbejde med andre forvaltninger, for at det skal komme hans borgere til gavn. Han har brug for, at andre forvaltninger byder ind med deres løsninger i sammenhængende borgerforløbs-kontekst. Han er optimistisk i forhold til samarbejdet og prøver at trække på relevante ressourcer for at understøtte borgerens udvikling.

Socialarbejdere har en professionel pligt til at indtage en positiv og optimistisk holdning over for brugeren. Optimisme er vigtig, fordi vores indstilling bestemmer, hvorvidt vi kan se – for ikke at tale om at bygge videre på – brugeres styrker og ressourcer (Healy, 2016, s. 249).

Jeg vil argumentere for, at Healys pointe omkring optimisme gør sig gældende i denne kontekst og i måden, som Niels arbejder på. Jeg antager, at Niels' måde at udnytte alle ressourcer på samtidig

med at være optimistisk i forhold til samarbejde på tværs af forvaltninger sker på baggrund af hans ønske om at bygge videre på borgerens ressourcer og styrker.

Ifølge Healy skal socialarbejdere stræbe efter at anerkende borgernes evner og ressourcer (Healy, 2016, s. 449). Min empiri viser, at de professionelle forsøger at se positivt på allerede eksisterende ressourcer hos borgerne og forsøger at udnytte dem for at nå de langsigtede mål i borgerens sag.

Nogle gange plejer jeg at sige til mine praktikanter at hvis man skal køre til Aarhus kan man komme til Aarhus i en lille fiat men man kommer ikke længere i en Ferrari. Man kommer til Aarhus men det kan tage lidt længere tid med fiatten end ferrarien men du kommer til Århus og derfor er det nogle gange sådan når vi tænker socialt arbejde så kan vi nogle gange tænke forskellige modeller og det kunne godt være at fiatten den bragte borgeren derhen hvor borgeren skulle hen (Transskribering 1, s. 12).

Citatet viser, at den professionelle vil gøre brug af eksisterende ressourcer og arbejder med en håbefuldt tilgang. Hvis vi antager, at eksemplet med kørsel til Aarhus bliver set som det endelige mål i en sag, som kunne være, at borgeren kom på arbejdsmarkedet, kan Niels' strategi ses som en positiv og optimistisk tilgang. Dette sker, da Niels med sin optimisme og tro på borgerens allerede eksisterende ressourcer forsøger at arbejde hen imod målet. Dette eksempel kan i lyset af Healys teori ses som informantens måde at opretholde optimismen på i sit arbejde.

Niels har evnen til at se det positive i det arbejde, han udfører, og har en oplevelse af, at hans forvaltning er med til at gøre noget helt særligt for borgerne. Han nævner blandt andet:

vi kan også magien altså vi kan jo også hvad hedder det vi kan jo ændre folk totalt altså vi giver dem noget uddannelse. Vi kan give dem alt idet vi introducerer dem igen på arbejdsmarkedet og så sker der noget magi som ikke sker i de andre forvaltninger (Transskriberings 1, s. 5).

Magien, som Niels beskriver, ses som en måde, Niels indtager en håbefund tilgang på. I teoriens forståelsesramme kan dette eksempel ses i lyset af, at Niels forsøger at fastholde den positive sprogbrug for at fastholde den optimistiske holdning. Hans opmærksomhed i forhold til, hvordan tingene skal italesættes fra hans side som leverandør af social service, kan antages som en støtte af borgerens behov. I denne kontekst er borgerens behov, at hans/hendes komplekse sag bliver behandlet i samarbejde med andre forvaltninger. Niels' optimisme giver ham et styrkebaseret perspektiv i processen med at behandle borgerens sag og støtte borgerens håb og drømme for

fremtiden. Dette princip, som Niels arbejder efter, kan ses i lyset af, at han tror på borgerens og på sine egne evner. Han tror, at hans egne evner kan støtte borgeren med ovenstående, og han tror på borgerens evner, da et af de elementer, der ses som centralt i styrkebaseret socialt arbejde ifølge Healy, er: ” *Alle mennesker har styrker, evner og ressourcer*” (Healy, 2016, s. 248).

Det kan opsummeres, at Niels som professionel og jobcenterrepræsentant har en optimistisk og håbefund tilgang i sit arbejde. Dette kan i sammenhængende borgerforløbs-kontekst ses som et forsøg på, at Niels med sin optimisme forsøger at bidrage i det omfang, han kan, for at støtte borgerens håb og drømme for fremtiden. Dette kommer både til udtryk, når han skal forholde sig til den enkelte borgeres udfordringer, og når der skal samarbejdes omkring borgerens familie, da han er åben og positiv over for andre forvaltningers bidrag. Dette eksempel kan ses som en mulighed for den professionelles vedkommende – at han har mulighed for at støtte borgerens håb og drømme for fremtiden ved at være optimist.

Jeg vil starte denne analytiske pointe med et citat fra Healy (2016) om, hvordan der bør arbejdes efter princippet om at have en håbeful og optimistisk tilgang.

I praksis må vi udfordre os selv og andre, herunder medarbejdere i formelle og uformelle hjælpende netværk, til at sætte spørgsmålstejn ved patologiske og mangelfokuserede syn på brugere og i stedet forsøge at finde tegn på klienters styrker, evner og ressourcer (Healy, 2016, s. 249).

Healys pointe understreger vigtigheden af at give borgere en oplevelse af, at deres styrker, evner og ressourcer bliver anerkendt. I denne forståelsesramme ser jeg orientering mod processer og tydeliggørelse af fordele ved sammenhængende borgerforløb som en måde at anerkende borgeren på. Jeg kan finde lignede tendenser i min empiri og vil her citere Jolanta, som repræsenterer børn og unge forvaltningen, om følgende:

Vi arbejder meget grundigt i forhold til udvælgelsen af de her sager som kommer i sammenhængende borgerforløb. Altså Vi skal aldrig sidde tilbage og tænke sammenhængende borgerforløb gavtede dem ikke alligevel. Så hele forarbejdet er meget vigtigt. Det er også vigtigt at præsentere sammenhængende borgerforløb på en meget god og grundig måde for borgeren. De skal være helt med på at det skal være nemmere og bedre for dem at få adgang til de forskellige kommunale forvaltninger. Det skal være hurtigt og effektivt (Transskribering 3, s. 8).

Jolantas tilgang er anerkendende over for borgerne. Hun forsøger at give forløbet gennemsigtighed, så borgeren har de rigtige forventninger til det sammenhængende borgerforløb. Jolanta understreger, at borgerne skal vide, at det skal være nemmere, hurtigere og mere effektivt at være i kontakt med leverandøren af sociale ydelser. Dette ser jeg som Jolantas måde at fokusere på borgerens styrker og arbejde hen imod at støtte borgerens håb og drømme for fremtiden.

Jolanta lægger vægt på at anerkende borgeren og mener, at en god præsentation af sammenhængende borgerforløb bidrager til, at hun kan løse sin kerneopgave. Hun forsøger ved sin optimistiske tilgang til sammenhængende borgerforløb at forebygge en situation, hvor borgeren ikke føler, at forløbet har været til gavn i hans/hendes sag.

Der bliver også lagt vægt på, at Jolanta udvælger de rigtige borgere til sammenhængende borgerforløb, og det ser jeg som en måde at sikre, at de borgere, der bliver valgt, er dem, som kommer til at have mest gavn af forløbet. Denne pointe vil jeg opsummere ved at pege på, at der opstår muligheder for Jolantas vedkommende, når hun får mulighed for at anerkende borgernes vej til at opnå deres drømme for fremtiden.

2. Fokuser primært på aktiver

Diana beskriver sammenhængende borgerforløb kort på følgende måde: *"Det er jo en redigeret og prioriteret plan som tager afsæt i borgerens mål og ønsker for forandring. Man kigger på borgerens ressourcer og udfordringer"* (Transskribering 2, s.1). Diana nævner borgerens ressourcer som et udgangspunkt for opstart af sagen i sammenhængende borgerforløb. Jeg kan dog ikke finde eksempler i min empiri og mit interview med Diana, der skulle pege på, at der rent faktisk blev lagt vægt på borgerens ressourcer. Ifølge Healy har fagfolk som Diana en tendens til ikke at sætte fokus på borgerens ressourcer: *"Fagfolk i relationsprofessioner – herunder socialarbejdere – er tilbøjelige til at fokusere på klienternes problemer og mangler og ignorere deres styrker og ressourcer. Et af styrkeperspektivets centrale mål er at fokusere på og arbejde med brugeres og lokalmiljøers styrker"* (Healy, 2016 s. 248). Min analytiske pointe er her, at Diana ikke fokuserer på borgernes aktiver, og at dette kan bekræfte Healys pointe om, at denne tendens er eksisterende hos mange socialarbejdere i praksis.

Ifølge Healy er der mange fordele ved at arbejde med et styrkeorienteret perspektiv, der kan gavne borgeren. *"Et styrkeorienteret perspektiv peger på, at processen med at identificere og styrke brugeres evner i sig selv bidrager til positiv forandring, eftersom den afdækker eksisterende styrker,*

der måske ellers ikke ville blive opdaget ” (Healy, 2016, s. 250). Den positive effekt, der kunne være i forhold til at se borgerens ressourcer, er ikke noget, der kan ses i Dianas arbejdsmåde. Jeg vil derfor opsummere denne pointe ved at pege på, at den modsatte effekt af den, der bliver nævnt i citatet, kan gøre sig gældende i Dianas arbejde. Hun kan komme til at virke passiv i processen om forandring af borgerens evne til at se sine styrker og aktiver, og dette kan opleves som en udfordring i at skabe sammenhængende borgerforløb.

Jeg vil nu pege på et eksempel, hvor de professionelle forsøger at fastholde fokus på borgers aktiver.

Jeg har fundet et eksempel i min empiri på, at Trine som jobcenterrepræsentant forsøger at fokusere på borgerens aktiver. *”Jeg har for eksempel sagt hey du må faktisk gerne have løn også selvom du har sammenhængende borgerforløb også selvom du er på offentlig forsørgelse. Du må faktisk gerne have i løn” (Transskribering 4, s. 3). Trine forsøger i dette eksempel at få borgeren til at anerkende sine evner og støtter borgeren i at opdage de styrker, han/hun har i forvejen. Hvis vi antager, at Trines borger har en arbejdsevne på få timer og ikke udnytter dette til at tjene sine egne penge, er det Trines rolle at opdage de styrker/borgerens arbejdsevne og støtte vedkommende i at tjene penge og have sin egen løn. Trine har i denne kontekst mere fokus på borgerens aktiver end borgerens udfordringer. Dette afspejler sig også i nedenstående eksempel på, hvordan en socialarbejder arbejder styrkeorienteret ifølge Healy:*

Styrkeorienterede praktikere hævder, at vi som praktikere må forandre den måde, hvorpå vi lytter til klientens redegørelse for sin situation. Et styrkeperspektiv indebærer, at vi, når vi lytter til brugeren, snarere er på udkig efter tegn på evner og ressourcer end på problemer og mangler i brugerens liv (Healy, 2016, s. 250).

Dette betyder i Trines kontekst, at hun lytter til klientens redegørelse for sin situation og vælger at fokusere på hans/hendes evner i stedet for mangler. Til sidste vil jeg opsummere denne pointe ved at genbesøge Healys pointe om, at socialarbejdere med deres styrkeorienterede tilgang kan være med til at bidrage til positiv forandring i borgerens liv. I denne kontekst er Trine med til at bidrage til positiv forandring i borgerens liv ved at fokusere på, at vedkommende skal kende sine evner og udnytte dem. Trine kan opleve dette som en mulighed i forbindelse med skabelse af sammenhængende borgerforløb.

3. Samarbejde med brugeren

Samarbejde med brugeren er vigtigt, da det først og fremmest stemmer overens med de værdier, der ligger til grund for det sociale arbejde. Samtidig kan der peges på, at det er mere sandsynligt at nå frem til en løsning, der findes i fællesskab mellem borgeren og socialarbejderen, end en løsning, som socialarbejderen pålægger borgeren (Healy, 2016, s. 252). Jeg vil nu finde eksempler fra empirien til at undersøge samarbejdet mellem borgere og socialarbejdere i Høje Taastrup Kommune.

Jeg vil starte med at undersøge Dianas beskrivelse af, hvad der ifølge hende er det bedste ved sammenhængende borgerforløb.

Det bedste ved sammenhængende borgerforløb er at der er meget fokus på at tage afsæt i hvad borgeren ønsker af forandringer og også det her med at jeg har i hvert fald oplevet at det reducerer noget stress på eller anden måde på familierne at de ikke skal gå til 100 forskellige møder, men altså samler det. Jeg synes at det har været rigtig rart også at jeg får at vide om hvad er det der ellers bliver forventet af borgeren og der kan man godt blive lidt overrasket fordi man bare går og tænker jamen det her det er et forløb du skal prioritere, men så er der faktisk også alle mulige andre der synes de skal præstere alt muligt andet og så er det jo klart at borgeren kan have det dårligt. Så er der rigtig meget pres på borgeren der skal gøre alt muligt for at tilfredsstille et system det har været fedt at høre om hvad er det egentlig forventes af de her borgere. Det er urealistisk at borgeren kan alle de her ting på én gang så vi bliver nødt til at samle det og så også sikre at det også giver mening for borgeren (Transskribering 2, s. 5).

I citatet ser jeg en pointe om, at Diana lægger vægt på at have et godt samarbejde med borgeren. For at kunne hjælpe borgeren bedst muligt sætter hun sig ind i, hvad der forventes af borgeren fra andre forvaltninger. Diana forsøger i denne kontekst som fagperson at finde en måde at samarbejde med borgeren på i stedet for bare at pålægge borgeren, at han/hun skal prioritere det, der bliver forventet i hendes forvaltning. En af de grundlæggende værdier i socialt arbejde er samarbejde med borgeren, og her kan det ses, at Diana gør dette ved at samarbejde med borgeren om at finde en løsning, mens hun tager hensyn til andre forventninger til borgeren fra de resterende forvaltninger. Diana tager hensyn til, at borgeren også har pligter hos andre forvaltninger, og det nævner hun, når hun siger, at hun skal forstå, at borgeren skal præstere hos andre forvaltninger. Healy (2016) mener, at ” Derudover hævder fortalere for styrkeperspektivet, at dannelsen af et praksispartnerskab øger de ressourcer, der er tilgængelige til at løse det foreliggende problem ” (Healy, 2016, s. 252). I forbindelse med sammenhængende borgerforløb kan Dianas arbejde ses som noget, der vil øge

ressourcerne til at løse borgernes udfordringer og opleves som noget positivt i forhold til at skabe sammenhængende borgerforløb.

Nu vil jeg undersøge relationen til borgeren og dennes betydning for samarbejdet. Ifølge Healy (2016) er samarbejde en nødvendig betingelse for at fremme borgerens personlige autonomi. Hun argumenterer derefter også for, at det er vigtigt, at ”hjælperne” omkring borgeren sørger for at støtte og anerkende borgerens evner til selv at løse sine udfordringer (Healy, 2016, s. 252). Jeg kan se, at Trine lægger vægt på, at tovholderen i sammenhængende borgerforløbsager er den fagperson, der har den bedste relation til borgeren. ” *Nu er jeg jo også tovholder på nogle sager og for mit vedkommende er jeg på en af borgerne fordi jeg har den bedste relation til borgeren* ” (Transskribering 4, s. 1).

Generelt bliver relationen til borgeren i teorien beskrevet som et vigtigt element i samarbejdet med borgeren. Relationen bliver betegnet som et samarbejdende interpersonelt forhold og at strategier for dette er kontekstafhængige (Healy, 2016, s. 253). I denne situation kan det også peges på, at Trine bliver valgt som tovholder, da hun gennem sin gode relation til borgeren kan skabe gensidig tillid. Jeg vil pege på endnu et eksempel fra min interview med Trine: ” *Altså når jeg har de her borgere som har stress, angst og depression så tager jeg nogle længere samtaler med dem mens vi tager walk talk* ” (Transskribering 4, s. 3). Dette kan betragtes som en strategi fra Trines side og kan afspejles i Healys nedenstående pointe: ” *At være opmærksom på brugerens opfattelse af situationen, især vedkommendes fortolkninger af de centrale problemstillinger, og hvordan disse kan løses* ” (Healy, 2016, s. 253).

Hvis vi antager, at Trine forsøger at arbejde med borgeren i rolige omgivelser pga. borgerens diagnoser, kan det antages, at dette sker, fordi Trine vil sikre sig, at borgeren har den rigtige opfattelse af situationen. Det kan være med til at give en positiv oplevelse til Trine, da hun kan udnytte sine muligheder i at skabe sammenhængende borgerforløb.

Den sidste pointe, jeg ønsker at undersøge under dette punkt, er borgerens oplevelse af at skulle møde så mange fagpersoner til møderne i sammenhængende borgerforløb. Anelia oplyser mig om, at der nogle gange kan være rigtig mange fagpersoner, der deltager ved disse møder. ” *For nyligt havde vi et møde hvor der var 11 deltagere* ” (Transskribering 6, s. 5). Diana oplever ligeledes, at mange borgere ikke har det godt med at skulle møde op til disse møder, og hun kommer med følgende eksempel: ” *Det var meget overvældende for borgerne da vi sad så mange professionelle*

og jeg tror ikke han oplevede at det var så meget for hans skyld, men mere for systemets skyld at vi holdt de her” (Transskribering 2, s. 10). Dianas eksempel viser at møderne kan virke vanskelige for borgerne. Men de professionelle forsøger at fremme et samarbejdende interpersonelt forhold ved at orientere borgeren om processen samtidig med at give borgeren en oplevelse af, at han/hun skal være med til at vurdere, hvordan forløbet har været. Jolanta gør for eksempel følgende: *”Borgeren skal vide at det skal være hurtigt og effektivt. Vi gør det meget med hensyn til borgernes behov. Vi støtter alle sammen op omkring det der er bedst for borgeren. Vi lytter til borgerens ønsker ”* (Transskribering 3, s. 5). Derudover nævner hun *”Det er ikke særlig behageligt at være i mødet med så mange mennesker. Vi prøver at komme med en meget struktureret plan”* (Transskribering 3, s. 7).

Ovennævnte eksempler viser, at der er et mønster, da flere af mine informanter peger på denne pointe i løbet af mine interviews med dem. Mine informanter forsøger at tage hensyn til miljøet, og de arbejder på at opnå et gensidigt forhold med borgeren ved at vise forståelse for, at det kan være ubehageligt at være til møde med så mange professionelle. De professionelle arbejder også styrkeorienteret og forsøger at sikre et godt samarbejde med borgerne ved at levere en meget struktureret plan og samtidig holde fokus på, at forløbet skal gøre processen mere hurtig og effektiv for borgerens vedkommende.

Mine informanter argumenterer også for, at de allesammen støtter op omkring, hvad der er bedst for borgeren. Dette kan ses i lyset af Healys teori og mere specifikt i forhold til et eksempel på, hvordan der kan arbejdes hen imod et gensidigt forhold med borgeren: *”At opfordre brugeren til at være med til at sætte dagsordenen for jeres samarbejde og vurdere nytten af jeres fælles indsats ”* (Healy, 2016, s. 253). Dette afspejler sig i min empiri, når de professionelle støtter op omkring indsatserne, og at Diana pointerer i løbet af interviewet, at borgerne er med til at sætte dagsorden for disse møder. (Transskribering 2, s. 10). Denne analytiske pointe belyser en udfordring der opstår for de professionelle når nogle borgere oplever et vist ubehag ved disse møder i sammenhængende borgerforløb. Dette vil komme til udtryk når de professionelle skal et have et opmærksomhedspunkt omkring denne under planlægning af sammenhængende borgerforløb.

Jeg har nu præsenteret flere eksempler på, hvordan informanterne forsøger at samarbejde med borgeren, og nu vil jeg gå videre til, hvordan de forsøger at fremme borgerens langsigtede autonomi.

4. Forsøg at fremme brugerens langsigtede autonomi

Ifølge Healy må socialarbejdere arbejde for at fremme borgernes autonomi gennem dialog og handling i samarbejdet med borgerne og deres netværk (Healy, 2016, s. 254). At der fokuseres på borgernes langsigtede autonomi, er også noget, jeg kan finde tendenser til i min empiri. Diana nævner blandt andet: *”Det er jo en redigeret og prioriteret plan som tager afsæt i borgerens mål og ønsker for forandring”* (Transskribering 2, s. 1). Borgerens mål og ønsker bliver udgangspunktet for, hvordan Diana går til sagen. Hun forsøger gennem dialog at finde ud af, hvad borgerens ønsker er. I forhold til dette siger hun: *”vi afholder først et formøde altså bare os fagpersoner og kort og godt kan høre hvad planen er hos alle forvaltninger og senere hen finde ud af hvordan vi kan hjælpe familien bedst ”* (Transskribering 2, s. 6). Diana handler på sagen ved at afholde formøder med andre repræsentanter fra de resterende forvaltninger og samarbejde med borgeren samt borgerens sagsbehandlere om at finde en løsning på, hvordan borgeren/familien kan opnå sit mål og arbejde mod forandring i sit liv.

I forhold til samarbejdet med borgeren og dennes netværk har jeg fundet et eksempel på Dianas måde at arbejde på: *” Så er det så min faglige vurdering siger mig at lige nu har den her pige brug for at der kommer fokus på hendes psykiske trivsel og ikke at blive presset til skole. Det må hun tage når hun er klar til det ”* (Transskribering 2, s.3). Dette eksempel er tidligere nævnt og uddybet i forbindelse med en anden analytisk pointe, og jeg nævner her derfor kun den relevante del af eksemplet. Diana vælger at lægge en plan for et barn, som hun er sagsbehandler for, og planen er et langsigtet mål om, at hun skal komme i skole, når hun er klar til det. Diana har i denne kontekst forsøgt gennem dialog og handling at fremme borgerens langsigtede autonomi. Dette eksempel viser, at hun tager udgangspunkt i borgenes ønsker for forandring, samtidig med at hun handler på dem og realiserer dem i borgerens liv. Hun arbejder styrkeorienteret og tror på borgerens evner og vil gerne udnytte dem til, at borgeren kan opnå sine mål på sigt, og dette kan opleves som en mulighed for Diana i hendes måde at skabe sammenhængende borgerforløb på.

Jeg vil nu gå videre til et andet eksempel og se nærmere på, hvordan Trine arbejder mod at fremme sine borgeres langsigtede autonomi. Hun beskriver, at alle forvaltninger gerne vil have fokus på borgerne, og at borgerne til tider bliver trukket i forskellige retninger af de professionelle.

De bliver jo trukket i forskellige retninger alt efter hvor behovet for hjælp er og så har jeg jo selvfølgelig samtaler med borgeren og spørger hvordan det går med det her osv. men ellers så er

det bare lidt mere overfladisk og borgeren bliver ladet lidt i ro fordi vi ved at det kan betale sig at de får ro. Det var børn og unge Center der fyldte lidt mere pga. deres børn og det frigiver mere tid til os i jobcentret på sigt. Det kan du kalde en investering (Transskribering 4, s. 7).

Jeg vil pege på en teoretisk antagelse, der handler om at bevare troen på, at borgeren har evner, og at borgeren kan udvikle sine evner på sigt. *”dette indebærer, at vi anerkender og bekræfter brugerens resiliens og evner i perioder præget af modgang. Således anerkender vi, at mennesker ikke blot kommer uskadte ud af negative perioder/begivenheder, men rent faktisk kan udvikle evner på baggrund af disse ”* (Healy, 2016, s. 254).

Jeg vil argumentere for, at Trines beskrivelse af en investering i borgerens sag kan ses som en måde at anerkende, at borgerens evner vil udvikle sig positivt efter den nævnte periode. Derudover antager jeg, at Trines tro på borgerens evne til at udvikle sig gør, at hun kan tænke langsigtet og lade sagen i børn og unge forvaltningen fylde mere. Dermed kan hun forebygge, at borgeren oplever at blive trukket i forskellige retninger under sammenhængende borgerforløb. Hun lader borgerens sag fylde mindre i jobcenteret, og hun er med til at støtte borgerens langsigtede autonomi igennem sine handlinger og sin dialog med borgeren og andre forvaltninger. Dette kan beskrives som en mulighed, Trine har i sit arbejde som en professionel, der skal skabe sammenhængende borgerforløb.

Jeg vil nu gå videre til dette punkts sidste analytiske pointe. Denne pointe omhandler at prioritere borgerens ønsker og drømme for fremtiden samtidig med, at der skal findes løsninger på disse. I den forbindelse vil jeg citere Anelia:

Vi går meget op i borgerens ønske og der er stadigvæk fokus på at finde løsninger. Man kan kigge fremadrettet og guide borgeren og samtidig har borgeren mulighed for at sige det er det jeg har lyst til. Altså borgeren kommer med et bud på hvad der kunne rykke vedkommende. Det er rigtig godt. Både for borgeren på nuværende tidspunkt men også på sigt (Transskribering 6, s. 6).

Her vil jeg argumentere for, at hun arbejder styrkeorienteret, når hun forsøger at lægge planer, der vil gavne borgeren på sigt, samtidig med at hun inddrager og anerkender borgeren i processen. Hun forsøger at lave en plan med borgeren baseret på de bud, han/hun kommer med. Anelia er optimistisk og forsøger at fokusere på fremtidige løsninger frem for tidligere problemer. *” Min rolle er at man skal sikre at et sådant et forløb udvikler borgerens arbejdsevne. Sådan at borgeren skal kunne vende tilbage til arbejdsmarkedet og have en anden fremtidig forsørgelsesgrundlag ”*

(Transskribering 6, s. 2). Dette eksempel kan også ses i lyset af Healys måde at beskrive langsigtet autonomi hos borgeren på:

”Set fra et styrkeperspektiv opnås brugerens autonomi delvist ved at fokusere på fremtidige muligheder snarere end på tidligere problemer. Så i stedet for at afdække årsagerne til problemer er vores arbejde snarere rettet imod at afdække brugernes håb og drømme for fremtiden” (Healy, 2016, s. 254).

Jeg vil slutte denne analytiske pointe af med at pege på Anelias oplevelse af, at sammenhængende borgerforløb virker positivt i Anelias styrkeorienterede arbejds måde.

Jeg er ikke i tvivl om at den tid man sætter af til sager i sammenhængende borgerforløb, giver rigtig meget til borgerne og de får meget ud af det og de rykker borgerne rigtig meget. Det er virkelig en god måde at arbejde med borgerne på. Altså de borgere der har komplekse problemer (Transskribering 6, s. 4).

Jeg vil argumentere for, at det er Anelias fokus på borgerens langsigtede autonomi og den styrkeorienterede tilgang, der giver hende mulighed for at hun oplever, at hendes borgere opnår gode resultater efter sammenhængende borgerforløb.

5. Opbyg netværk i lokalmiljøer

Det er ifølge Healy vigtigt, at socialarbejderne kan værdsætte borgernes netværk og vide, at de kan være en god støtte. Healy nævner blandt andet:

Ligesom socialarbejderes anerkendelse af brugeres styrker kan forbedre deres evne til at aktivere disse styrker, kan lokalmiljøets anerkendelse – og støtte – af brugeres styrker hjælpe dem med at mobilisere deres evner i opfyldelse af deres håb og drømme. Derudover kan lokal støtte opbygge og trække på brugeres evne til at hjælpe sig selv og andre (Healy, 2016, s. 254-255).

I forbindelse med Healys citat finder jeg det relevant at undersøge dette element i min data og se nærmere på, hvor meget der bliver lagt vægt på netværk i lokalmiljøer hos borgerne. Nedenstående citat er det eneste eksempel, jeg kan finde i min empiri, der vedrører borgerens netværk:

Ja altså jeg har en borger for eksempel som er under sammenhængende borgerforløb og det er en sag hvor en i familien har noget handicap og de har nogle udfordringer i samarbejde med børn og familieafdelingen. Moren er meget belastet og har været sygemeldt i rigtig lang tid men nu har hun

fået det lidt bedre. Men grundet udfordringer på familieområdet har hun ikke mulighed for at deltage i beskæftigelsesrettet indsats og i den situation har vi også involveret ægtemanden som jo kommer og jeg skal nævne at familien ikke har en dansk baggrund. De har en anden baggrund end dansk. Han kommer med som bisidder. Han er også bedre til dansk og kommer og lytter og på den måde deltager i sammenhængende borgerforløb. Det er vi rigtig glade for. Så er jeg helt sikker på at familien er orienteret og at alle ved lige præcis hvad der skal foregå. Man kan sige at borgeren har jo også ret til at have en bisidder med ifølge lovgivningen. De bisiddere ser man en gang imellem og det hjælper så med at man sætter nogle gode og fornuftige ting i gang. Så ja hvis det giver mening i sammenhængende borgerforløb så vil man bruge det. Ja mere end gerne.

(Transskribering 6, s. 7).

Her peger Anelia på, at hun gerne vil bruge borgerens netværk i de kontekster, hvor det gavner borgeren. Udover retten til at have en bisidder nævner Anelia, at hun aktivt bruger sin borgers ægtefælle som netværk og ser det som et positivt redskab i sagen. Hun tror på, at borgerens ægtefælle vil blive betragtet som en støtte, der kan hjælpe borgeren med at finde sine styrker.

Ifølge Healy får borgeren mulighed for at hjælpe sig selv og andre, når han/hun har fået den rette støtte. I denne kontekst kan der peges på, at Anelias borger har et familiemedlem, der har handicap, hvilket er en af årsagerne til, at borgeren på nuværende tidspunkt ikke kan vende tilbage til arbejdsmarkedet. Det kan antages, at Anelia og borgerens ægtefælle begge forsøger at støtte borgerens styrker, så hun både kan hjælpe sig selv og det nævnte familiemedlem.

Min data peger på, at Anelia har et mål om at inddrage borgernes netværk i de situationer, hvor det kan gavne hendes borgere. Dette kan opleves som en mulighed, men også som en udfordring, da det ikke er udbredt blandt de professionelle, jeg har talt med.

DELKONKLUSION

Jeg vil nu kort gennemgå denne analysedels konklusioner og opsummere, hvilke muligheder og udfordringer der er i forbindelse med skabelsen af sammenhængende borgerforløb på et fagligt grundlag.

Min analyse peger på, at jobcenterrepræsentanterne har en mere optimistisk og håbefuldt tilgang end repræsentanterne fra børn og unge forvaltningen. Dette kommer til udtryk, ved at jeg finder flere eksempler på optimisme blandt jobcenterrepræsentanterne i min empiri. I forhold til fokus på borgerens aktiver har jeg generelt fundet færre eksempler end sidste punkt, og dette viser, at fokus

på aktiver fylder mindre i min empiri end optimistisk holdning. Punktet omkring samarbejde med brugeren er dog noget, jeg kan finde eksempler på blandt de fleste informanter, og der tegner sig et billede af, at dette punkt fylder meget hos begge forvaltninger. Jobcenterrepræsentanterne har også ifølge min analyse mere fokus på at fremme borgernes langsigtede autonomi.

Sidst men ikke mindst er det lykkedes mig at finde et enkelt eksempel på opbygning af netværk i borgerens lokalmiljø, og dette punkt ser ikke ud til at være et fokus eller en prioritering blandt mine informanter. Det ser ud til, at der opstår flere muligheder end udfordringer i denne analysedel pointer, og dette kan sandsynligvis ske på baggrund af teoriens begreber og fokusområde. Som tidligere nævnt kan styrkeorienterede tilgange kritiseres for at være naive og se bort fra strukturelle forhindringer i processen mod at støtte borgerens vej til at realisere sine mål og drømme for fremtiden. Denne naivitet afspejler sig tydeligere hos jobcenter-repræsentanter end repræsentanter fra børn og unge forvaltningen. Denne kritik kan muligvis også være årsagen til, at jeg fandt en tendens til flere muligheder end udfordringer i min empiri i denne analysedel. Jeg kan også konkludere, at jeg på baggrund af styrperspektivet ikke vil kunne nævne pointer om de strukturelle rammer, herunder politiske ambitioner på området, hvilket kunne have en sammenhæng med mange af de udfoldede elementer i delkonklusionen. Jeg har til gengæld kunne fokusere på hvordan de professionelle arbejder styrkeorienteret og udfolde dybdegående eksempler der har en direkte sammenhæng med hvilke muligheder og udfordringer de professionelle oplever på det faglige niveau.

Ovennævnte punkter viser, hvilket mønster der tegner sig i min empiri. Jeg kan ud fra min analyse konkludere, at der ikke bliver lagt vægt på de samme elementer i borgernes liv, og at dette vil påvirke de professionelles samarbejde under sammenhængende borgerforløb. Dette vil komme til udtryk, når repræsentanterne fra den ene forvaltning fokuserer mere på brugerens langsigtede autonomi, mens den anden forvaltning ikke fokuserer på det samme. Dette kan oplagt give anledning til udfordringer, da definitionen af målene er så forskellige hos de to undersøgte forvaltninger. Der er dog også elementer som eksempelvis samarbejde med borgerne, der bliver prioriteret lige meget i forvaltningerne.

Jeg vil slutte delkonklusionen af men en kort gennemgang af min egen læringsproces under analysen. Jeg startede analysen med en forforståelse af, at alle professionelle i bund og grund havde den samme holdning til, hvad der skulle prioriteres i disse komplekse sager. Jeg kan på nuværende tidspunkt afkræfte min forforståelse, da analysen viste, at de professionelle lagde vægt på

forskellige elementer i borgerens liv. Dette kom til udtryk på trods af, at mine spørgsmål var rettet mod informanternes personlige beskrivelser af deres opgaver, og ikke hvad deres forvaltningsprioritering var. I forhold til den signalværdi der er forbundet med sammenhængende borgerforløb, er jeg kommet frem til at mine informanter synes at borgerne får meget gavn af sammenhængende borgerforløb, men der er en vis nervøsitet og ubehag forbundet med dette da de skal møde mange professionelle på en gang og at denne fylder mere i min data end den positive signalværdi som jeg umiddelbart havde en forventning om. Dette har gjort mig klogere på borgens oplevelse af sammenhængende borgerforløb.

Efter denne analysedel er jeg blevet mere klar over informanternes arbejde på baggrund af deres faglig grundlag, og jeg er blevet klogere på, hvor forskelligt de arbejder og prioriterer i disse sager. Jeg har også fået udvidet min horisont og kan bygge videre på min læring fra analysedel 1 og 2 for at få et bedre overblik over, hvilke elementer der spiller ind på informanternes vurderinger.

KONKLUSION

Dette speciale har igennem et kvalitativt interviewstudie forsøgt at komme frem til et svar på følgende problemformulering: *Hvilke muligheder og hvilke udfordringer oplever de professionelle i forhold til at skabe sammenhængende borgerforløb i arbejdet med udsatte familier?*

Jeg var interesseret i at analysere hvordan samarbejdet tegnede sig mellem beskæftigelse og familieområdet og analyserede dette på tre forskellige niveauer. Jeg er kommet frem til at de strukturelle, institutionelle og faglige rammer er uløseligt forbundet sammen og at min struktur for analysen har givet mig et billede af de professionelles oplevelser af muligheder og udfordringer, der tegner sig på de tre niveauer der har en sammenhæng. Jeg har konkluderet at de muligheder og udfordringer der opstår, ikke sker på et bestemt niveau men de et resultat af den måde skabelse af sammenhængende borgerforløb er konstrueret på i Høje Taastrup kommune.

Jeg vil starte med at præsentere hvilket muligheder de professionelle oplever. De professionelle som jeg har indsamlet min empiri hos oplever blandt andet at de bliver opfordret til at tænke på nye måder og tænke kreativt, når de skal finde løsninger på tværs af forvaltninger. Derudover oplever de at de får råderum til at bruge deres erfaringer. Mine informanter oplever også at de har nemmere ved at navigere i institutionelle og faglige ansvarsområder når disse peger i samme retning. Sidst men ikke mindst ses der en tendens til at nogle af de professionelle, herunder jobcenter-repræsentanter får flere muligheder for at arbejde styrkeorienteret med de udsatte borgere/familier

ud fra den teoretiske ramme som analysen er udarbejdet på baggrund af. Der kan dog konkluderes at mange af de muligheder der bliver oplevet i forbindelse med styrkeorienteret tilgang, kan ske på baggrund af politiske og økonomiske ambitioner. Dette konkluderer jeg da min analyse af fænomenet på strukturelt, institutionelt og fagligt niveau har vist en sammenhæng mellem disse. Der kan blandt andet peges på at de politiske ambitioner i jobcenter-regi er at der bliver fokuseret på borgenes aktiver og ressourcer for at støtte dem i at vende tilbage til arbejdsmarkedet. De politiske og lovgivningsmæssige rammer har en sammenhæng med hvordan de professionelle tilrettelægger indsatser til borgerne på, og kommer til udtryk i hvad de professionelle vælger at fokusere på i en sag. Dette fungerer som et eksempel på at der eksisterer sammenhænge, der viser at medarbejdernes handlemåde har stærk tilknytning til hvordan deres roller er blevet defineret på strukturelt niveau, og hvad deres handlerum er på institutionelt niveau.

Jeg vil nu præsentere de udfordringer de professionelle oplever. De professionelle kan opleve udfordringer her i blandt manglende kendskab til de rettigheder og pligter, der knytter sig til den anden forvaltnings repræsentant. Jeg har desuden fundet frem til at mine informanter godt kan opleve rollekonflikt som en udfordring i deres arbejde med udsatte familier. I forvejen struktureret beslutningsprocesser kan begrænse de professionelles faglige handlerum og give dem en oplevelse af udfordring. Jeg kan konkludere at der ikke er ensartede prioriteringer og fokusområder blandt de professionelle på tværs af de to forvaltninger. Dette vil give anledning til udfordringer da de professionelle har forskellige mål i de enkelte sager, der skal behandles i fællesskab med en anden forvaltning.

Efter opsummering af de muligheder og udfordringer der bliver oplevet, kan jeg konkludere at disse har en betydning for hvordan de imødekommer de udsatte familiers behov og tilbyder dem en sammenhængende indsats på tværs af forvaltninger. Jeg kan bekræfte at de udfordringer og muligheder der opleves af de professionelle, tegner sig på tre forskellige niveauer og konkluderer at disse har en betydning i forhold til hinanden. Dette kan ses når strukturelle og institutionelle definitioner og prioriteringer har en direkte påvirkning på de professionelles handlerum når det kommer til blandt andet vurderinger og arbejdsmåde.

Jeg har også reflekteret over min læring igennem specialet og løbende bekræftet og afkræftet min forforståelse og udvidet min horisont. Jeg har fået ny viden om at professionelle har et ønske om at arbejde på de præmisser, der gavner borgerne og forvaltningerne. Herefter kan jeg også pege på at lovgivningens intentioner er forskellige fra forvaltning til forvaltning. Jeg er også blevet klogere på

at der kan opstå mange dilemmaer når man som professionel forsøger at imødekomme faglige og institutionelle krav. De institutionelle prioriteringer kan i nogle tilfælde blive vægtet højere og dette gør sig gældende når faglige og institutionelle prioriteringer ikke er ens. De professionelles kendskab til sagerne bliver ikke undervurderet og sidst men ikke mindst er jeg blevet klogere på at de professionelle mener at sammenhængende borgerforløb gavner borgerne, men kan give dem en ubehagelig oplevelse når de skal tale med så mange professionelle til et møde. Alt i alt har disse bidraget til mit kendskab til feltet og fået mig til at reflektere over min viden og sætte spørgsmålstejn ved de fordomme jeg havde inden specialets påbegyndelse.

Jeg har tidligere præsenteret eksisterende forskning og at jeg ikke har kunne finde undersøgelser der fokuserede på de professionelles oplevelse af muligheder og udfordringer på forskellige niveauer på tværs af jobcenter og børn og unge forvaltningen. Jeg vil derfor argumentere for at mine konkluderende pointer er med til at bidrage til diskussionen om skabelse af sammenhængende borgerforløb og generelt helhedsorienteret indsats på tværs af forvaltninger. Mit speciale belyser elementer i samarbejdet der ikke har været direkte fokus på, på et tidligere tidspunkt. Jeg skal desuden også pointere at mit speciale ikke har belyst blandt andet borgerperspektivet i sammenhængende borgerforløb og det kunne derfor være en interessant vinkel til at undersøge i et senere projekt.

Specialets konklusioner er relevant for det sociale arbejdes felt da helhedsorienterede indsats er en af de centrale værdier i socialt arbejde og mange socialarbejdere og borgere vil derfor have gavn af at der bliver produceret mere viden på dette område.

METODISKE EFTERREFLEKTIONER

I dette afsnit diskuterer jeg mit speciales kvalitet i forhold til metode og de konklusioner, jeg er kommet frem til. Afsnittet er delt op i tre dele, som omhandler henholdsvis specialets gyldighed, pålidelighed og anvendelighed. Jeg vil i den forbindelse bruge noget litteratur, der præsenterer begreber, som egner sig til kvalitetssikring af en kvalitativ forskningsundersøgelse. Jeg vil anvende Olesen og Monrad (2018) samt Thagaard (2007).

GYLDIGHED

Gyldighed, eller med andre ord sandhedsværdi eller validitet, omhandler, hvorvidt jeg har været i stand til at gennemføre et speciale, der kan vise gyldig og relevant viden i forhold til det valgte felt (Olesen & Monrad, 2018, s. 300). I mit speciale har jeg forsøgt at belyse de muligheder og

udfordringer, de professionelle oplever i forbindelse med skabelsen af sammenhængende borgerforløb for udsatte familier. I et speciale som dette kan det være abstrakt at undersøge, hvilke udfordringer og muligheder de professionelle oplever, da udfordringer og muligheder kan handle om mange elementer. For at gøre processen mindre udfordrende har jeg valgt at afgrænse samarbejdet til kun at omhandle samarbejdet mellem børn og unge forvaltningen og jobcenteret. Udover det har jeg også afgrænset mig til at tage udgangspunkt i en enkelt kommune for at opnå dybdegående viden om de professionelles oplevelser. Desuden har jeg undladt at undersøge borgersiden af feltet, herunder borgerens oplevelse af sammenhængende borgerforløb og oplevelsen af, hvordan samarbejdet mellem de to forvaltninger fungerer da de ikke ville bidrage med viden der skulle besvare specialets problemformulering. Jeg har reflekteret grundigt over, hvad der skal til- og fravælges og har forsøgt at vælge de mest relevante teorier og artikler til at sætte ord på helt konkrete handlinger i praksis.

Mit metodevalg kan diskuteres, da jeg har valgt at interviewe seks informanter fra den samme kommune (tre informanter fra børn og ungeforvaltningen og tre fra jobcenteret), samtidig med at jeg har hentet inspiration og viden fra rapporter og artikler. Dette er besluttet både på baggrund af specialets anslagsbegrænsning og tidsperspektiv. Jeg er bevidst om, at mine resultater muligvis ville have været anderledes, hvis jeg f.eks. havde valgt at inkludere flere jobcenterrepræsentanter og/eller flere repræsentanter fra børn og ungeforvaltningen. Jeg er samtidig bevidst om, at mit speciales troværdighed kunne være blevet styrket, hvis jeg havde valgt at arbejde med et observationsstudie og havde observeret de professionelles samarbejde. Jeg er også klar over, at min måde at belyse feltet på er én ud af mange mulige måder, man kan gå til problemstillingen på.

Specialets konklusioner ville muligvis også have set anderledes ud, hvis jeg havde udbredt det til flere kommunale kontekster for min dataindsamling, da de kunne kaste lys over andre måder at strukturere sammenhængende borgerforløb på. Jeg kunne med fordel have suppleret min dataindsamling ved at anvende kvantitativ dataindsamling. F.eks. kunne jeg have fremsendt spørgeskemaer til flere jobcentre og/eller flere børn og ungeforvaltninger for at undersøge, hvordan fænomenet opfattes og opleves andre steder i landet.

Troværdigheden i mit speciale er blevet styrket, ved at jeg kritisk har reflekteret over og diskuteret min dataindsamlings- og analyse måde. Min vejleder har ligeledes stillet kritiske spørgsmål over for mine argumenter i undersøgelsesprocessen.

Sidst men ikke mindst vil jeg nævne, at mit forudgående kendskab til sammenhængende borgerforløbs praksis kan ses som en fordel i forhold til at stille konkrete spørgsmål til mine informanter, men at det samtidig er en ulempe, fordi jeg af den samme årsag har mange fordomme omkring fænomenet. Jeg kan med min videnskabsteoretiske tilgang og mit valg af metode ikke konkludere, hvordan fænomenet ser ud hos andre kommuner i landet, hvilket heller ikke har været mit speciales formål.

PÅLIDELIGHED

Pålidelighed er ensbetydende med reliabilitet, som går ud på, hvor præcist specialets undersøgelse er. Reliabilitet handler særligt om, hvordan processen for dataindsamling og bearbejdning af data har været (Olesen & Monrad, 2018, s. 302). Jeg har tidligere i specialet skrevet en udførlig redegørelse for min dataindsamling og forsøgt at gøre processen for dataindsamling gennemsigtig for læseren. Jeg vil dog tilføje, at det ikke er sikkert, at andre forskere ville komme frem til de samme resultater som mig, hvis de arbejdede med samme data, men ud fra andre teoretiske forståelsesrammer. Jeg vil dog argumentere for, at jeg har beskrevet dataindsamlingsprocessen i detaljer, hvilket styrker specialets pålidelighed.

Thagaard pointerer, at forskerens kendskab til det undersøgte felt både kan være en styrke og en svaghed. Kendskab og erfaringer kan bidrage til at bekræfte en forståelse, men samtidig kan disse også gøre, at man som forsker overser nuancer, der ikke er i overensstemmelse med ens egne erfaringer (Thagaard 2008, s.188-189). Jeg har dog på baggrund af min hermeneutiske tilgang løbende reflekteret over min forforståelse og der har været flere tilfælde hvor jeg har afkræftet min forforståelse og fundet frem til ny viden som har udfordret min viden om området. Jeg vil argumentere for at dette også har været med til at øge pålideligheden i mit speciale.

ANVENDELIGHED

Det sidste punkt handler om, hvorvidt specialets resultater kan bruges af andre og i andre kontekster. Anvendelighed er ensbetydende med generaliserbarhed eller overførbarehed. (Olesen & Monrad, 2018, s. 306). Min analyse er kontekstafhængig, da jeg tager udgangspunkt i en enkelt kommune, og det kan svække specialets generaliserbarhed.

Jeg har argumenteret for mine påstande med henblik på en bestemt kommune. Mine resultater ville muligvis have set anderledes ud, hvis undersøgelsen var blevet foretaget i en anden kommune med andre informanter samt en anderledes opbygning af organisationen. Jeg er bevidst om, at det kan være udfordrende at udbrede mine konklusioner til andre kontekster, f.eks. en anden kommune, da grundlaget for specialets empiriske data og undersøgelsens sammenfatninger og konklusioner er Høje Taastrup Kommune. Jeg vil også tilføje, at hvis en anden forsker havde anvendt de samme teorier og definitioner til at belyse dette felt, ville vedkommende sandsynligvis have fundet frem til lignende resultater. Dette skyldes netop, at min undersøgelse har et teoretisk udgangspunkt og vil kunne anvendes til analytiske generaliseringer.

Det, at jeg har indsamlet forskelligartede dokumenter, herunder rapporter og artikler, der kunne have en form for relevans for fænomenet, kan også medvirke til at øge chancen for generaliseringer og muligheden for at opnå de samme resultater.

Jeg mener ud fra ovenstående, at specialets resultater er gyldige, pålidelige og anvendelige i den kontekst de er udarbejdet i. Samtidig er jeg bevidst om, at en undersøgelse med udgangspunkt i den samme teori kan føre til andre resultater, hvis den bliver udført af andre, på et andet tidspunkt, med udgangspunkt i en anden kommune og med andre forforståelser.

Ifølge Thagaard udgør fortolkning også grundlaget for overførbarheden i en kvalitativ undersøgelse. Overførbarheden bygger på genkendelsesmulighederne og skal indebære en rekontekstualisering (Thagaard, 2008, s.191-194).

Fortolkning i relation til anvendelighed handler om, hvorvidt den viden, der produceres i min undersøgelse, kan have en form for relevans eller gøre sig gældende i andre kontekster, både empirisk og på andre niveauer. (Thagaard, 2008, s.192).

Genkendelsesmulighederne går ud på, hvorvidt personer, der har erfaring med de fænomener, der bliver nævnt i specialet, vil kunne genkende de tolkninger, der fremlægges i analysen. Dette gælder også de personer, som har generel viden om det sociale arbejde.

De personer, som har kendskab til fænomenet, skal gennem læsning af mit speciale have fået udvidet deres forståelse. Dette betyder ikke, at alle potentielle læsere vil være enige i den fremlagte forståelse, men nogle læsere, og helst mange, bør kunne genkende specialets fortolkninger (Thagaard, 2008, s.194).

Bøger:

- Caswell, D., & Larsen, F. (2022). *Borgerinddragelse i beskæftigelsespolitikken*. København: Djøf Forlag.
- Fuglsang, L. & Olsen P. B. (2004). *Videnskabsteori i samfundsvidenskaberne*. (2. udg.). Roskilde Universitetsforlag.
- Guldager, J., & Skytte, M. (2013). *Socialt arbejde: Teorier og perspektiver*. (2. udg.). København: Akademisk Forlag.
- Harboe, T. (1999). *Indføring i sociologisk metode*. (2.udg.). Frederiksberg: Samfundslitteratur.
- Healy, K. (2009). *Socialt arbejde i teori og kontekst: En grundbog* (1. udg.). København: Akademisk Forlag.
- Healy, K. (2016). *Socialt arbejde i teori og kontekst: En grundbog* (2. udg.). København: Akademisk Forlag.
- Juul, S. & Bransholm Pedersen, K. (2012). *Samfundsvidenskabernes videnskabsteori: En indføring*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Kvale, E, S. & Brinkmann, S. (2009). *Interview: En introduktion til et håndværk*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Kvale, S. (1997). *Interview: Introduktion til et håndværk*. København: Hans Reitzel Forlag.
- Olesen, S., P., & Monrad, M. (2018). *Forskningsmetode i socialt arbejde*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Olsen, H. (2002). *Kvalitative Kvaler*. København: Akademisk Forlag.
- Posborg, R., Nørrelykke, H., & Antczak, H. (2013). *Socialrådgivning og socialt arbejde: En grundbog*. (2. udg.). København: Hans Reitzels Forlag.

-Strand Hutchinson, G. & Oltedal, S. (2019). *Teoretiske perspektiver i socialt arbejde*. København: Hans Reitzels Forlag.

-Thagaard, T. (2008). *Systematik og indlevelse: En indføring i kvalitativ metode*. København: Akademisk Forlag.

Rapporter:

-Metodecenteret (2013, maj). *Sammenhængende forløb: Erfaringer med at skabe kontinuitet i beskæftigelses- og socialindsatsen*. Lokaliseret d. 11. maj 2022 på:

https://viden.sl.dk/media/8211/sammenhaengende_forloeb_arbejdspapir_final.pdf

-Odense Kommune (2019). *Evaluering af Sammenhængende Borgerforløb i Børn- og Ungeforvaltningen*. Lokalisere s. 1. maj på:

[https://presscloud.com/file/49/490441288283727/Evaluering af Sammenhængende Borgerforløb i Børn- og Ungeforvaltningen.pdf?fbclid=IwAR3tAv0AZIAO4kYkQpGJ21yRKoQ0Wqpo3e5aeCz-VF9Tlg8B-tzyn28sI34](https://presscloud.com/file/49/490441288283727/Evaluering%20af%20Sammenh%C3%A6ngende%20Borgerforl%C3%B8b%20i%20B%C3%B8rn-og%20Ungeforvaltningen.pdf?fbclid=IwAR3tAv0AZIAO4kYkQpGJ21yRKoQ0Wqpo3e5aeCz-VF9Tlg8B-tzyn28sI34)

-Rambøll (2021, december). *Bedre koordination i indsatserne til børn og unge med handicap og deres familier*. Lokaliseret d. 12. maj 2022 på:

https://drive.google.com/file/d/16Mf2LqYsP1oxsxOH1-WGQp2gqX-5MTz_/view?usp=sharing

-STAR (2020). *Ansvar for beskæftigelsesindsatsen*. Lokaliseret d. 12. maj 2022 på:

<https://star.dk/om-styrelsen/ansvar-for-beskaeftigelsesindsatsen/>

-STAR (2019). *Indsatsmodel for Flere skal med 2*. Lokaliseret d. 12. maj 2022 på:

<https://star.dk/media/10850/bilag-1-indsatsmodel-flere-skal-med-2.pdf>

-VIVE (2018, februar). *Frikommuneforsøg 2016-2020: En status på forsøg, evalueringsdesign og implementeringsforhold*. Lokaliseret d. 12. maj 2022 på:

<https://www.vive.dk/media/pure/11184/2306123>.

-VIVE (2021) *Samarbejder mellem plejefamilier og døgninstitutioner/opholdssteder*. Lokaliseret d. 12/05-2022 på: <https://www.vive.dk/media/pure/17036/6411048>.

Videnskabelige artikler:

-Dall, T. (2018). *Social Work Professionals' management of Institutional and Professional Responsibilities at the Micro-Level of Welfare-to-Work*. European Journal of Social work. Taylor & Francis. Nr. 23, 1. 2020, 30-42.

-Olsen, H. (2003). *Kvalitative analyser og kvalitetssikring: Tendenser i engelsksproget og skandinavisk metodelitteratur*. Sociologisk Forskning. Nr. 40, 1. 2003, 68–103.

Juridiske kilder:

-Lov om social service, jf. lov nr. 573 af 24/6 2005.