

Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde,
Aalborg Universitet, 4. Semester,
Kandidatspeciale april 2024

Lydhørhed i Sociale Indsatser

Et kvalitativt studie af udsatte
unge voksnes perspektiver og
mulige veje til forbedring

Sarah Westh
Studienummer: 20211183
Vejleder: Maja Müller
Anslag: 167.951

Indhold

Abstract	3
1. Indledning	4
2. Problemfelt	4
2.1 Baggrund og motivation for specialet	4
2.2 Lydhørhed – om vigtigheden at føle sig hørt og inddraget.....	6
2.3 New Public Governance	8
2.4 Samskabelse	10
3. Problemformulering og arbejdsspørgsmål	11
3.1 Begrebsafklaring	12
4. Metodeafsnit	13
4.1 Videnskabsteori.....	13
4.2 Undersøgelsesdesign.....	15
4.3 Ungeperspektivet.....	17
4.4. Interviewguide	18
4.5 Rekruttering og dataindsamling	19
4.6 Databehandling og analysestrategi:	22
5. Introduktion til det empiriske felt	22
5.1 Ungdomshjemmet	22
5.2 Hvem er de udsatte unge voksne?.....	23
6. Del 1: Erfaringer med lydhørhed	26
6.1 Manglende inddragelse - <i>"Jeg er bare en brik i spillet"</i>	27
6.2 Ventetid og et system der svigter - <i>"Der sker ikke en skid"</i>	29
6.3 Den svære overgang - <i>"Så er jeg lige pludselig det der hedder "voksenung", selvom jeg stadigvæk har brug for hjælp"</i>	30
6.4 Sociale indsatser der bygger på relationer - <i>"Her er man et menneske"</i>	33
6.5 Fleksible og håndholdte sociale indsatser- <i>"De lærer os at stå på egne ben"</i>	34
6.7 Fællesskaber med ligesindede – <i>"Vi mødes i øjenhøjde"</i>	35
7. Del 2: Betydningsfulde forhold for oplevelser af lydhørhed	38
7.1 Borgerinddragelse og lydhørhed	38
7.1.1 Konsekvenser af manglende inddragelse – <i>"jeg føler helt klart at der er lavet en kæmpe fejl lige der"</i>	39
7.2 Et Bourdieu-inspireret perspektiv på lydhørhed i sociale indsatser	42
7.2.1 Habitus og kapitaler påvirker de unges forudsætninger for deltagelse - <i>"Jeg er ikke så god til at forklare min side"</i>	43

7.2.2 Magtrelationer i de sociale indsatser - " <i>Når kommunen bestemmer at man skal flytte, så er det slut</i> "	45
7.3 Stemplingsteori: et perspektiv på lydhørhed.....	48
7.3.1 Når sociale indsatser stempler - " <i>De skubber mig ud til at jeg er den der kriminelle bums som jeg var før</i> ".....	49
8. Del 3: potentialer for udvikling og forandring	53
8.1 Relationel velfærd - relationer styrker lydhørheden.....	54
8.2 Empowerment - fællesskaber løfter	57
8.3 Samskabelse skaber rum for nye roller og lydhørhed	61
9. Konklusion	64
10. Diskussion af lydhørhedsbegrebet:	66
11. Kvalitetskriterier	68
Litteraturliste	70
Bilagsoversigt.....	74

Abstract

This thesis examines the experiences and perspectives of vulnerable young adults regarding responsiveness in social services. It is based on a fundamental assumption that there is a need to improve responsiveness in social services. The thesis is developed in collaboration with an EU-funded research project: the Responsive Project.

The issue is investigated through a citizen perspective based on an understanding that the most vulnerable and marginalized citizens experience the lowest degree of involvement and participation, hence the importance of providing their perspectives and thereby giving them a voice. Additionally, a citizen perspective is considered relevant both in the analysis and development of social work practice.

The thesis is conducted as a qualitative study with interviews as the primary source of data. Data were collected at a combined shelter and residence for vulnerable young adults. The target group for the thesis thus includes a marginalized group with complex issues such as homelessness, mental illness, substance abuse and crime. In addition to interviews, the analysis incorporates data from unstructured observations and a future workshop involving several residents.

The research question of the thesis is answered through a three-part analysis, consisting of first an explanatory and descriptive analysis based on central themes in the empirical material, which shows the vulnerable young adults' experiences with responsiveness in social services. The analysis identifies a range of concepts related to responsiveness, revealing both facilitating factors and various barriers associated with the young adults' experiences.

Next, the young adults' experiences are linked to theoretical perspectives that are found to be significant for their experiences. Part 2 of the analysis thus incorporates theories related to citizen involvement, key concepts from Bourdieu and labeling theory. In the final part of the analysis, a number of ways to improve social services in terms of practicing a responsive approach are identified, including approaches related to relational welfare, empowerment-oriented approaches, and involving vulnerable citizens in co-creation processes.

1. Indledning

Specialet omhandler udsatte unge voksne og deres erfaringer med lydhørhed i sociale indsatser. Med udgangspunkt i det igangværende forskningsprojekt "*Responsive*", der udforsker lydhørhed i sociale indsatser på tværs af europæiske lande, sigter dette speciale mod at bidrage til forståelsen af, hvordan lydhørhed praktiseres og opleves i praksis. Vejleder på specialet, Maja Müller, er en del af forskergruppen bag Projekt Responsive.

Specialet tager afsæt i Projekt Responsives grundantagelse om, at der er behov for forbedring af lydhørheden i sociale indsatser. Det er denne antagelse, der driver specialets fokus på at give stemme til en gruppe udsatte unge voksne og deres perspektiver på, og oplevelser af, lydhørhed i de sociale indsatser. Ved at indtage et borgerperspektiv søger specialet at belyse, hvordan lydhørhed opleves af dem, der er direkte berørt af de sociale indsatser, og hvordan betingelserne for lydhørhed kan forbedres fra deres synsvinkel.

Formålet med specialet er derfor at tilvejebringe indsigt i og facilitere en kritisk diskussion om lydhørhedens praksis og dens betydning for en gruppe udsatte borgere. Denne indsigt er ikke kun relevant for dette speciale, men også for alle aktører med interesse i at forstå og udvikle det sociale arbejdes praksis, med et grundlæggende fokus på borgerperspektiver.

2. Problemfelt

I problemfeltet introduceres der først og fremmest til baggrunden og motivationen for specialet, samt til specialets målgruppe. Herefter introduceres det overordnede tema for specialet: lydhørhed i sociale indsatser, og de problemstillinger der knytter sig hertil. Til sidst redegøres der for *New Public Governance* og *samskabelse*, som ses at være medvirkende til at aktualisere lydhørhedsbegrebet i socialt arbejde.

2.1 Baggrund og motivation for specialet

Specialet er udarbejdet i samarbejde med Projekt Responsive, som er et igangværende EU Horizon praksisforskningsprojekt, der har til formål at undersøge og øge lydhørheden på det sociale område i flere europæiske lande (for mere info om projektet se www.responsive-europe.eu). Lydhørhed defineres i denne sammenhæng som: *processen med at lære af og reagere på perspektiver fra*

forskellige borgere, der benytter sig af sociale indsatser. Det sikrer, at borgernes stemmer har indflydelse på de sociale indsatser¹.

Specialet læner sig op ad Projekt Responsives' grundantagelse om, at inddragelse af udsatte borgere i udviklingen og gennemførelsen af sociale indsatser, hidtil har været begrænset. Projektet gennemføres over en flerårig periode og er inddelt i forskellige arbejdsplaner. Arbejdsplan 1 blev afviklet i foråret/sommeren 2023 og havde til formål at afdække lydhørhedsbegrebet i forskellige kontekster. I denne afdækning er det af særlig relevans for mit speciale, at lydhørhed ikke fremtræder som et selvstændigt tema eller begreb indenfor litteraturen om socialt arbejde, hvorfor begrebet udfoldes igennem andre begreber og tilgange, som knytter sig til lydhørhedsbegrebet, herunder litteratur om demokrati, borgerinddragelse, deltagelse og samskabelse. Arbejdsplan 2 udgør den del af projektet, som mit speciale er tilknyttet. Dens formål er at undersøge og analysere erfaringerne hos udsatte borgere med hensyn til lydhørhed i sociale indsatser. Derved tilføjer den borgerperspektiver på processen med at blive lyttet til og inddraget i udviklingen og planlægningen af sociale indsatser.

Specialets målgruppe og borgerperspektivet

Projekt Responsive undersøger lydhørheden på flere indsatsområder indenfor socialt arbejde på udsatte-området, herunder handicap, psykiske lidelser, udsatte familier og udsatte unge. Jeg har i specialet udvalgt målgruppen unge voksne i udsatte positioner. Denne gruppe har komplekse og sammensatte udfordringer som hjemløshed, misbrug, psykiatriske diagnoser, sociale udfordringer og manglende tilknytning til uddannelse og arbejdsmarked. Målgruppen er karakteriseret ved at befinde sig i overgangen mellem ung og voksen, de er alle over 18 år, men er endnu ved at finde deres fodfæste i tilværelsen. Det er en sårbar gruppe, som er udsat på flere parametre og som har behov for støtte på flere områder.

Jeg ønsker med specialet at tilvejebringe deres perspektiver, fortællinger og erfaringer med inddragelse og lydhørhed, da det er en målgruppe, som befinder sig i en marginaliseret position, og som ellers kan have svært ved at komme til orde og være aktive i forhold til at sætte den politiske dagsorden (Müller 2019, Katznelson et.al 2015). Flere undersøgelser peger på, at det er de mest

¹ Definition er citeret fra Projekt Responsive, Arbejdsplan 1 rapport. Rapporten er endnu ikke udgivet, men kan rekvireres ved behov.

udsatte borgere, herunder også de mest udsatte unge, der oplever at føle sig mindst hørt og inddraget (Helm 2021, Jensen 2014, Kloppenborg & Lausten 2020, Müller 2019). I VIVE rapporten *Udsatte unges inddragelse i kommunernes sagsbehandling* ses det samlet set, at det er de mest udsatte unge, der føler sig mindst inddraget. Resultaterne viser at de unges oplevelse af inddragelse falder gradvis jo flere trivselsudfordringer de har (Kloppenborg & Lausten 2020). Derudover viser litteraturen at marginaliserede borgere, som er afhængige af sociale ydelser, ofte har negative oplevelser forbundet med den måde de bliver mødt af systemet som udsatte borgere, og måden de bliver inddraget på (Matthies 2010: 11). Disse forhold understreger at der er behov for øget fokus på målgruppens perspektiver, fortællinger og erfaringer. Der er i min optik tale om en problemstilling, som begrundet behovet for at undersøge og forstå de udsatte unge voksnes perspektiver på inddragelse og lydhørhed i sociale indsatser.

2.2 Lydhørhed – om vigtigheden at føle sig hørt og inddraget

I det følgende vil jeg, med baggrund i udvalgt litteratur, vise vigtigheden og betydningen af, at udsatte borgere oplever at føle sig hørt og inddraget. Her henvises der til udsatte borgere som en bred målgruppe, og altså ikke udelukkende til udsatte unge voksne. Litteratur er udvalgt på baggrund af dels et selvstændigt litteraturstudie baseret på blok- og kædesøgninger, dels med inspiration fra et litteratur review udarbejdet i forbindelse med Arbejdspakke 1 i Projekt Responsive². Se bilag 1 for litteraturstudie. Da lydhørhed ikke fremtræder som selvstændigt tema eller begreb i litteraturen, læner jeg mig op ad litteratur omhandlende begreber og tematikker, der relaterer sig til lydhørhed, for på den måde at udforske og udfolde begrebet. Et gennemgående træk i den udvalgte litteratur er et fokus på at inddrage flere aktører og især inddragelse af borgerperspektiver, hvor flere kilder understreger vigtigheden af at inkludere udsatte unge i såvel deres egen sag, som i udviklingen af de sociale indsatser (Bruselius-Jensen & Nielsen 2020, Holtet 2019, Monrad & Danneris 2021, Pless & Sørensen 2018).

I artiklen *Exploring the ingredients of success* (Danneris & Caswell 2019) undersøger forfatterne, hvilke faktorer der har været afgørende i borgernes bevægelse fra at være langtidsledig til at være i enten arbejde eller uddannelse. Artiklen peger på, at socialarbejderes evne til at praktisere respekt og lydhørhed overfor borgerne spillede en afgørende rolle i borgernes fortællinger om succes. Også

² Litteratur review udarbejdet i forbindelse med Arbejdspakke 1 i Projekt Responsive kan rekvireres ved behov.

socialarbejdernes evne til at give borgerne håb fremhæves, ligesom fortællinger om borgeres oplevelse af inddragelse, indflydelse og at have valgmuligheder, fremhæves som vigtige elementer. Overordnet peger artiklen på, at de individuelle fortællinger om succes i højere grad bærer præg af borgeres oplevelser af at have følt sig mødt med lydhørhed og respekt, end påvirket af overordnede politiske rammer som sanktioner og krav om deltagelse. Artiklen giver således et indblik i vigtigheden af, at borgere føler sig mødt med lydhørhed i det sociale arbejdes praksis. Lydhørhed kobles til inddragelse og indflydelse og anskues som afgørende for, hvorvidt en social indsats kan lykkes.

I både Vive-rapporten *Udsatte borgeres oplevelse af Jobcenter København* (Mehlsen 2019) og metodebogen *Veje til deltagelse* (Bruselius-Jensen & Nielsen 2020) fremhæves vigtigheden af at sikre, at udsatte borgere, herunder også børn og unge føler sig lyttet til, mødt med forståelse og inddraget i sociale processer. Det understreges at det sociale arbejde må tilrettelægges på en måde, så deltagelse og inddragelse bliver muligt, da det fremmer en positiv effekt af de sociale indsatser, og styrker borgernes følelse af ligeværd og af at blive taget seriøst. Deltagelse ses bl.a. at kunne styrke borgernes mestring, handlekraft og indflydelse og det kan være med til at skabe nye forestillinger og drømme hos borgerne (ibid.: 8-9). Fraværet af ovenstående kan på den anden side bidrage til at borgerne føler sig dårligt behandlet, føler sig mistænkeliggjort, eller blot som en brik i systemet.

Litteraturen peger på at udsatte borgere i højere grad vil opleve indsatser som meningsfulde og succesfulde, i tilfælde hvor de har følt sig inddraget og hvor deres egne ønsker og behov er taget i betragtning. Omvendt kan der være forskellige barrierer, som bidrager til en oplevelse af manglende lydhørhed, hvilket kan resultere i indsatser, der opleves meningsløse for borgerne, og indsatser der ikke virker efter hensigten. Samtidig kan hjælpen komme til at opleves som stigmatiserende og patroniserende. Artiklen *Affordances of welfare systems* (Aaltonen et. al. 2017) bidrager med et indblik i udsatte unge voksnes perspektiver på deres interaktion med det sociale system og de indsatser, de er en del af. Artiklen viser hvordan unge voksne kan opleve indsatser som pressende og stigmatiserende i de tilfælde, hvor de ikke oplever at deres individuelle udfordringer tages i betragtning, og de derfor ikke kan leve op til formålet med en given indsats, fx et mål om at komme i uddannelse.

Endelig fremhæver artiklen *Brugerinddragelse: Buzzword, blålys eller bæredygtighed* (Helm 2021), at undersøgelser indenfor det socialpsykiatriske område viser, at borgerne generelt ikke føler sig tilstrækkeligt inddraget. Dette trods politiske intentioner og forsøg med implementering af brugerinddragelse. Netop dette paradoks er relevant for mit speciale, idet jeg ud fra et borgerperspektiv, ønsker at belyse oplevelser og erfaringer med inddragelse og lydhørhed. Mit håb er at disse fortællinger kan bidrage til en forståelse af, hvilke forhold der påvirker borgernes oplevelse af at blive mødt med lydhørhed eller ej. Helms artikel finder jeg af særlig relevans for mit speciale, idet den tager afsæt i netop den målgruppe som jeg beskæftiger mig med, nemlig unge og unge voksne med komplekse sociale og psykiatriske problemstillinger. Helm beskriver en væsentlig problemstilling i forhold til inddragelse af psykisk sårbare mennesker, idet de risikerer at blive yderligere ekskluderet og stigmatiseret igennem forventningerne til brugerinddragelsen. Det er ikke et spørgsmål om, hvorvidt borgerne skal inddrages eller ej, men et spørgsmål om, hvordan inddragelsen kan implementeres på en måde, hvor borgerne oplever at have indflydelse og blive hørt, med udgangspunkt i deres præmisser og med hensyn til at der kan være tilfælde, hvor brugerinddragelse ikke er mulig (Ibid.).

Litteraturen peger i retning af en problemstilling centreret omkring det paradoksale i, at selvom brugerinddragelse er en central værdi i velfærdsstaten og anses som en kerne i det sociale arbejde, er det fortsat et problem at borgere ikke oplever at blive tilstrækkeligt inddraget i egen sag (Jensen 2014, Monrad & Danneris 2021: 15). Denne problemstilling er af grundlæggende interesse for mit speciale, kombineret med det paradoksale i, at det er de mest udsatte, og dermed dem der har mest behov for sociale indsatser der virker, der oplever den ringeste grad af inddragelse og deltagelse.

Jeg vil i det videre problemfelt redegøre for begreberne, *New Public Governance* og *samskabelse*. Begreberne er udvalgt, da de ses at være gennemgående i litteraturen og fordi lydhørhed kan ses som et centralt koncept indenfor hvert af begreberne. Der skelnes i specialet mellem oplevelser af lydhørhed og inddragelse i egen sag, og oplevelser af at blive inddraget i og opleve lydhørhed i udviklings- og samskabelsesprocesser.

2.3 New Public Governance

Da brugerinddragelse og lydhørhed ikke kan isoleres til at være betinget af interaktionen og relationen mellem socialarbejder og borger, men også er påvirket af politiske og organisatoriske

rammer, er jeg også i specialet optaget af, hvordan de overordnede rammer kan være med til at påvirke borgernes erfaringer.

Måden hvorpå inddragelse og deltagelse praktiseres, afhænger i høj grad af de rammer og betingelser, indenfor hvilke det sociale arbejde praktiseres. Både den organisatoriske kontekst og den lovgivningsmæssige ramme har betydning for, hvordan inddragelse praktiseres og forstås i det konkrete møde mellem borger og socialarbejder (Ørum et. al. 2021, Helm 2021). Socialt arbejde påvirkes af de herskende styringslogikker i samfundet, og jeg vil derfor her kort beskrive, hvordan skiftet fra New Public Management (NPM) til New Public Governance (NPG) påvirker betingelserne for borgerinddragelse i det sociale arbejde.

Et styringsparadigme definerer, hvordan den offentlige sektor skal styres og organiseres (Torfing & Triantafillou, 2017: 13). NPG er et nyt styringsparadigme, der er vokset frem siden starten af 2000-tallet som et alternativ til NPM (Monrad & Danneris 2021). Mens NPM stadig præger forvaltningerne, vinder NPG frem som en tendens, der bygger på en grundlæggende demokratiforståelse, hvori politik udvikles i samarbejde mellem politikere, forvaltninger, civilsamfund og borgere (Jensen & Kroghstrup 2017: 44-45). I NPG er formålet at skabe bedre løsninger gennem samskabelse mellem offentlige og private aktører, hvor alle bidrager med deres viden og ressourcer. Dette adskiller sig fra NPM, hvor aktørerne handler hver for sig i kontrolrelationer (Torfing & Triantafillou 2017: 28). NPG går således en helt anden vej end NPM ved at forsøge at mobilisere alle parteres ressourcer for at skabe innovative løsninger.

Med fremvæksten af NPG og det øgede fokus på inddragelse af borgere i alle faser af politikudviklingen, som det bringer med sig, opstår der ifølge Monrad og Danneris (2021) en række udfordringer. Det kan først og fremmest være uigennemskueligt, hvad borgeren egentlig har krav på, hvor beslutninger træffes, og hvem der har beslutningsmyndighed, når indsatsen sammensættes i et netværk af offentlige, private og frivillige organisationer. Samtidig er der risiko for at der opstår ulighed i leveringen af velfærd mellem ressourcestærke og ressourcevage borgere, fordi borgerens egne ressourcer spiller en central rolle i løsningen af sociale problemer (Monrad & Danneris 2021: 67). Også Torfing og Triantafillou (2017) pointerer at den øgede borgerinddragelse ikke er uden problemer: *"Først og fremmest er det vanskeligt at sikre lighed således, at også de ressourcevage borgere, som er dem, der ofte har størst behov for hjælp, bliver inddraget og hørt"* (Torfing &

Triantafillou 2017: 30). Netop disse udfordringer i forbindelse med borgerinddragelse anser jeg som væsentlige for mit speciale, idet jeg er optaget af, hvordan udsatte unge voksne har oplevet at blive inddraget og føle sig hørt, ikke kun i deres egen sag, men også i de mere overordnede udviklingsprocesser. Når borgerens rolle skifter til at være en aktiv medskaber af services til sig selv og andre, er det ikke vanskeligt at forestille sig, at unge mennesker med komplekse problemer, kan have svært ved at efterleve den indlejrede forventning om deltagelse, som NPG hermed forudsætter.

2.4 Samskabelse

En måde at anskue det øgede fokus på borgerinddragelse i forskellige udviklingsprocesser, er med udgangspunkt i begrebet *samskabelse*, som er en bottom-up-tankegang, hvor borgernes behov sættes i centrum for samarbejds-, udviklings- og innovationsprocesser (Jensen & Kroghstrup 2017: 50). Med overgangen til New Public Governance ændres praktikerens rolle fra leverandør af velfærd til facilitator og koordinator, der mobiliserer ressourcer omkring borgeren (Ibid.). Dette muliggør nye former for samarbejde mellem offentlige aktører og borgere, og der er skabt øget opmærksomhed på, hvordan strategisk samarbejde med frivillige og civilsamfundet, samt øget grad af samskabelse, kan fremmes (Agger 2017). Samskabelsesbegrebet dækker overordnet over, at offentlige medarbejdere udvikler og producerer velfærd *sammen med* fremfor *for* borgerne (Agger & Tortzen 2015: 8, Tortzen 2019: 21). Dette er i tråd med en grundlæggende præmis om, at borgernes viden og perspektiver er nødvendige for at udvikle kvalitativt bedre offentlige servicetilbud (Agger 2017: 140).

Når samskabelsesprocessen skal omfatte mennesker i sårbare og udsatte positioner, rejser det særlige udfordringer og overvejelser. At arbejde med samskabelse og at tage borgerperspektiver seriøst, er nemlig ikke kun noget der omfatter "almindelige borgere", men er også blevet nogle af de fremmeste værdier i bl.a. socialpsykiatrien i Danmark (Steno 2023). Studier indikerer, at klare rammer og forventninger er afgørende for at undgå eksklusion og sikre reel borgerdeltagelse (Steno 2023, Müller & Stougaard 2021). Derudover påpeges det, at opfattelsen af borgere som udsatte, kan påvirke den position, de tilbydes i samskabelsesprocessen, og at der ofte er behov for særlige hensyn og tilpasninger for at sikre, at samskabelse inkluderer alle relevante perspektiver og giver borgerne reelle deltagelsesmuligheder. Disse perspektiver på samskabelsesprocesser bidrager til at belyse nogle af de problemstillinger, som knytter sig til inddragelse og samskabelse i arbejdet med udsatte unge voksne, hvor den enkeltes forudsætninger for deltagelse må tages i betragtning,

samtidig med at forventninger og rammer må være tydelige og tilpasses under hensyn til målgruppens særlige behov og karakteristika.

Udfordringerne med at inddrage udsatte borgere i samskabelsesprocesser kan ses i tråd med specialets grundantagelse vedrørende behovet for at øge lydhørheden i sociale indsatser. Når mennesker befinder sig i sårbare eller udsatte situationer, kan der opstå komplekse barrierer, der vanskeliggør deres deltagelse i samskabelsesaktiviteter. Dette kan skyldes forskellige faktorer såsom manglende tillid til det sociale system, lav selvopfattelse, manglende klarhed om roller og forventninger, samt utilstrækkelige ressourcer og støttemuligheder. Ved at øge lydhørheden kan de sociale indsatser bedre tilpasse sig de individuelle behov og omstændigheder, som de udsatte unge voksne står over for. Dette, antager jeg, vil kunne bidrage til at skabe mere tillid, tryghed og motivation til deltagelse i samskabelsesprocesser.

3. Problemformulering og arbejdsspørgsmål

Problemfeltet rummer en række problemstillinger og paradokser, som ses at være indlejret i det sociale arbejde med udsatte borgere når det gælder inddragelse og lydhørhed. Unge voksne med sammensatte og komplekse problemer hører til en af de målgrupper, som oplever at føle sig mindst hørt og inddraget, hvilket repræsenterer et paradoks, fordi de samtidig er en af de målgrupper, som er mest afhængig af hjælp, og derfor har behov for sociale indsatser, der virker for dem. Det kan tilmed være en udfordring at anskue udsatte unge som aktive aktører, samtidig med at de er i en position, hvor de har brug for hjælp og støtte, hvilket kan skabe et spændingsfelt mellem på den ene side at inddrage og på den anden side et ønske om at beskytte den unge (Jensen 2014).

Når litteraturen peger på at deltagelse og inddragelse er afgørende for, at udsatte borgere oplever en given indsats som virkningsfuld, er det problematisk at borgere ikke oplever tilstrækkelig inddragelse. Hjælpen risikerer da at opleves som både meningsløs, stigmatiserende og pressende. Samtidig er det paradoksalt at forventninger om deltagelse og inddragelse kan ende med yderligere at ekskludere de mest udsatte borgere, fordi de ikke formår at efterleve forventningerne. Dette kan skabe en ulighed i adgangen til velfærd, som går ud over de mest udsatte borgere. Dette gælder både inddragelse i egne sager og inddragelse i udviklings- og samskabelsesprocesser.

Specialet har til formål at undersøge, hvad der er afgørende for, om en borger føler sig hørt og inddraget i fx borgerinddragelsesprocesser og samskabelsesinitiativer. Jeg ønsker at give indsigt i, hvilke faktorer der påvirker oplevelsen af lydhørhed blandt unge voksne med komplekse problemer. Gennem både positive og negative fortællinger fra de unges perspektiv, søger jeg at skabe et nuanceret billede af lydhørhedens betydning, samt et indblik i, hvordan de unges oplevelser påvirker deres deltagelse i de indsatser de tilbydes.

Med mit speciale ønsker jeg at besvare følgende problemformulering:

Hvordan oplever udsatte unge voksne lydhørhed i sociale indsatser, og hvilke faktorer påvirker deres oplevelser af lydhørhed? Endvidere undersøges, hvordan socialt arbejde og de sociale indsatser kan forbedres for at imødekomme de behov og forventninger, som disse unge voksne har med hensyn til lydhørhed og støtte.

Problemstillingen besvares ved hjælp af følgende 3 arbejdsspørgsmål:

1. Hvad er de udsatte unge voksnes erfaringer med lydhørhed i sociale indsatser?
2. Hvilke forhold har betydning for de udsatte unge voksnes oplevelser af lydhørhed?
3. Hvordan kan socialt arbejde og de sociale indsatser forbedres for at imødekomme de behov og forventninger, som udsatte unge voksne har med hensyn til lydhørhed og støtte?

Besvarelsen af problemformuleringen bygges op omkring 3 analysedele i tråd med arbejdsspørgsmålene, som opererer på forskellige analytiske niveauer. Opbygningen af analysen sker med inspiration fra Blooms taksonomi (Forehand 2005) som overordnet guider og strukturerer analysen i retning fra viden og forståelse i Problemfelt og Del 1, til analyse i Del 2, og videre til syntese og vurdering i Del 3.

3.1 Begrebsafklaring

Der redegøres her for centrale begreber knyttet til specialets problemformulering. Der redegøres ikke for *lydhørhed* her, dels fordi begrebet er beskrevet i Problemfeltet, dels fordi begrebet udfoldes gennem specialets analyser.

Udsatte unge voksne:

Fordi specialet beskæftiger sig med en målgruppe, som befinder sig i grænselandet mellem ungdom og voksenliv, er det uklart om de bør betegnes som unge eller voksne. I ungdomsforskningen ses betegnelser som *Unge på kanten* (Katznelson et.al. 2015) eller *Unge i længerevarende mistrivelsforløb* (Katznelson et.al. 2022), hvor målgruppen ses at være afgrænset til enten 18-24-årige eller 18-30-årige (Katznelson et al. 2015). Da specialets empiri er indsamlet på et opholdssted for 18-35-årige, har det skabt en naturlig aldersafgrænsning for specialets målgruppe. Jeg har i specialet valgt primært at benytte betegnelsen *udsatte unge voksne*, men referer også til målgruppen som enten *de unge*, *udsatte unge*, *beboerne eller deltagerne*, afhængigt af, hvilken kontekst jeg beskriver.

Sociale indsatser

I specialets problemformulering benyttes betegnelsen *sociale indsatser*, som dækker over en bred vifte af foranstaltninger, der sigter mod at fremme trivsel, yde støtte og forbedre livskvaliteten for enkeltpersoner eller grupper, der står overfor sociale udfordringer eller andre støttekrævende problematikker. I specialets analyse udvides denne terminologi til også at omfatte udtryk som *det sociale system*, *myndighederne*, *kommunen*, *det sociale arbejde*. Dette afspejler dels den kompleksitet, der eksisterer i det sociale arbejdes felt, hvor sociale indsatser udføres af forskellige aktører med forskellige ansvarsområder og tilgange. Dels afspejler det også de unges egne ordvalg og oplevelser, idet de fx refererer til kommunen, myndighederne eller til konkrete møder med deres sagsbehandlere i deres egne beskrivelser af deres erfaringer med sociale indsatser.

4. Metodeafsnit

4.1 Videnskabsteori

I det følgende vil jeg redegøre for mit videnskabsteoretiske ståsted, samt hvordan dette udspiller sig i specialet.

Specialet tager afsæt i en filosofisk hermeneutisk videnskabsteoretisk retning. Omdrejningspunktet for specialets problemformulering er, via et borgerperspektiv, at skildre og opnå indsigt i udsatte unge voksnes oplevelser og erfaringer med lydhørhed i socialt arbejde. Hermed er mit fokus at forstå

fænomenet lydhørhed og dets betydning, som det fremtræder for de unge. Netop forståelse af fænomener og af menneskelige handlinger er det centrale genstandsfelt indenfor hermeneutikken (Juul & Pedersen 2012, Gilje 2017), og hermeneutikken tilbyder således et solidt videnskabsteoretisk fundament til at analysere og fortolke de betydninger og sammenhænge, der lægger bag de unges fortællinger og erfaringer.

Den filosofiske hermeneutik handler om at fortolke og forstå den menneskelige "væren i verden", hvor vi altid bringer forudgående forståelser med os i enhver interaktion (Juul & Pedersen, 2012: 404). Ifølge Hans-Georg Gadamer, en central figur i hermeneutikken, er disse forforståelser nødvendige for enhver erkendelse (Gilje, 2017, Juul & Pedersen 2012: 422). Selvom fordomme og forforståelser påvirker vores forståelse, bør de ikke blot accepteres, men bevidstgøres og udfordres af forskeren for at opnå en dybere indsigt og en ny, mere kvalificeret forståelse (Kristiansen, 2017: 157). De fordomme og forforståelser, jeg bringer med mig ind i specialet, kommer uundgåeligt til at fungere som en markør for de valg og fravalg jeg foretager. Mine forforståelser er bl.a. formet ud fra viden om, og forskellig praktisk erfaring fra feltet. Helt konkret kan min baggrund som socialrådgiver og min erfaring fra praksis, være med til at forme den forståelse jeg har af såvel målgruppen, som af, hvordan lydhørhed praktiseres i socialt arbejde. Mine forforståelser kan, hvis jeg ikke formår at bringe dem i spil, komme til at stå i vejen for en dybere forståelse af de unges perspektiv. Omvendt kan mine forforståelser være en ressource i de situationer, hvor jeg formår at reflektere over dem og ændre min forståelseshorisont. Hvis jeg skal blive i stand til at begribe fænomenet lydhørhed og forstå hvilke forhold der har betydning for de unges erfaringer, er det nødvendigt for mig at indfange og fortolke de involverede personers forståelseshorisonter (Kristiansen 2017: 162). Bliver jeg i stand til at forstå fænomenet ud fra informanternes horisont, opstår der, ifølge Gadamer, en *horisontsammensmeltning* (Gilje 2017, Christensen 2022). Dette er ikke ensbetydende med at forståelseshorisonterne bliver identiske, men det kan fordre en situation, hvor forskellige ideer, opfattelser eller perspektiver mødes og indgår i dialog med hinanden og derved ændres.

I en hermeneutisk inspireret analyse fokuseres der på detaljerede beskrivelser af forskellige aspekter, som tilsammen giver en overordnet forståelse af et fænomen (Kristiansen, 2017: 160). *Den hermeneutiske cirkel*, som i korte træk er ideen om at forståelse opnås gennem en vekselvirkning mellem helhed og del (Gilje 2017: 134), kan i mit speciale bruges til at beskrive den proces, hvormed forståelsen af lydhørhed i socialt arbejde udvikler sig gennem en cirkulær bevægelse, begyndende

med min indledende forståelse, som er bundet op på tidligere viden (fx tilegnet gennem litteratur reviews), antagelser og erfaringer. Min indledende forståelse rummer f.eks. min opfattelse af begrebet lydhørhed og mine forventninger til de unges oplevelser. Gennem kvalitative interviews indsamles data om udsatte unges oplevelser med lydhørhed, disse transskriberes og omdannes således til tekst materiale, som inkluderer de unges fortællinger og følelser. Herefter kan jeg dykke ned i detaljer i empirien og undersøge forskellige elementer som kontekst, begreber, følelser og sammenhænge. Ved at gentage processen kan jeg komme frem til nye erkendelser og udvide min forståelse, for så gradvist af opnå en dybere og mere nuanceret helhedsforståelse af empirien. Dette kan f.eks. omfatte identifikation af mønstre, modsætninger eller skiftende perspektiver i empirien.

Specialets formål er at dykke ned i udsatte unge voksnes oplevelser og erfaringer med lydhørhed i sociale indsatser. Den hermeneutiske tilgang egner sig godt til dette formål, da den giver mulighed for at udforske og afdække de komplekse "lag af mening", der er forbundet med disse erfaringer. Ved at anvende principperne fra den filosofiske hermeneutik søger dette speciale at opnå en dybdegående forståelse af de udsatte unge voksnes perspektiver på lydhørhed i socialt arbejde.

4.2 Undersøgelsesdesign

I det følgende redegøres der for specialets undersøgelsesdesign og mine metodiske overvejelser præsenteres. For bedst muligt at kunne besvare problemformuleringen og bedrive dybdegående analyse med relevans for praksisfeltet, er specialet tilrettelagt og gennemført kvalitativt. Med et kvalitativt design forpligter jeg mig på en menneskelig verden af mening og værdi, og er optaget af menneskelige aktørers egne perspektiver og beretninger (Brinkmann & Tanggaard 2020: 16). Dette i overensstemmelse med specialets videnskabsteoretiske afsæt og problemformuleringen, som betoner målgruppens oplevelser og erfaringer.

Tilrettelæggelsen af undersøgelsen og dataindsamlingen er sket i samarbejde med specialevejleder, Maja Müller, hvorfor der flere steder refereres til "vi" i det følgende. Da specialet er udarbejdet som et sideprojekt til Projekt Responsive, har jeg tilpasset det inden for rammerne af den overordnede projektbeskrivelse. Jeg har samtidig haft mulighed for at påvirke dataindsamlingen for at sikre, at problemformuleringen kunne besvares på baggrund af den indsamlede data.

Til arbejdsplan 2 i Projekt Responsive er der udarbejdet fælles guidelines for dataindsamlingen, som danner rammen for undersøgelserne i de deltagende lande. Formålet med Arbejdsplan 2 er

at indsamle viden om forskellige borgergruppers erfaringer og synspunkter, og at analysere på virkningen af forskellige deltagende processer i socialt arbejde. De overordnede forskningsspørgsmål for Arbejdspakke 2 omhandler borgeres oplevelser af lydhørhed i sociale indsatser, samt hvilke erfaringer borgerne har med lydhørhed i udviklingen af sociale indsatser. Dette er tydeligt relateret til problemformuleringen for mit speciale, hvilket har gjort det uproblematisk, at dataindsamlingen er blevet udført i overensstemmelse med præmisserne for Responsive-projektet. Tværtimod har det været en ressource for mig at arbejde sammen med erfarne forskere og lære af dem, samtidig med at jeg har haft adgang til feltet via projektet, hvor der allerede var lavet aftaler om dataindsamling i Ungdomshjemmet.

Metoderne til dataindsamling i Arbejdspakke 2 omfatter borgerpanel, individuelle interviews, fokusgruppe interviews, observationer og fremtidsværksted. Da jeg ikke har været bundet til det overordnede projektdesign, har jeg haft mulighed for en pragmatisk tilgang i processen med at udvælge metoder og aktiviteter, som jeg har fundet bedst medvirker til at besvare min problemformulering. Jeg har derfor valgt individuelle interviews som den primære empiri for mit speciale, da jeg hermed kan konstruere dataindsamlingen for undersøgelsen, så data bedst muligt kan bruges til at besvare min problemformulering (Frederiksen 2018).

At interviewe mennesker om deres oplevelser og holdninger er en velegnet metode indenfor human- og samfundsvidenskaberne, til at opnå viden om menneskers livssituationer, og det kan bruges til at give nye indsigter i et forskningsfelt (Tanggaard & Brinkmann 2020). Med interviews får jeg mulighed for at tilegne mig beskrivelser af de unges livsverden, for derigennem at nærme mig en større helhedsforståelse af det fænomen, som jeg ønsker at undersøge. Et forskningsinterview er ikke at betragte som en åben og fri dialog mellem ligestillede parter. Forskningsinterviewet er derimod en specifik professionel samtale, som typisk indebærer et klart asymmetrisk magtforhold (Kvale & Brinkmann 2015: 55-56). Dette forhold kan anses som særligt fremtrædende i situationer, hvor interviewpersonerne er mennesker i sårbare og udsatte positioner, som det er tilfældet for mit speciale; mennesker som har gjort sig bestemte erfaringer og som måske ofte har oplevet at deltage i møder og samtaler med fx socialrådgivere eller andre myndighedspersoner, hvor en ulige magtrelation har gjort sig gældende, og som er blevet oplevet på en bestemt, måske negativ, måde. I den henseende var det derfor vigtigt for os at være bevidste om, og reflektere over, den rolle, magtrelationerne kunne spille i produktionen af interviewviden. Det kunne fx betyde at vi kunne få

vanskeligt ved at opnå de unges tillid, eller på den anden side, at de unge kunne komme til at dele for mange personlige informationer med os, fordi den konkrete samtalekontekst kom til at fremstå terapeutisk for dem (hvilket ikke var hensigten) (Ibid.: 62). For at imødekomme denne problemstilling, tilstræbte vi at være tydelige omkring vores roller samt formål med at komme i huset. Derudover kom vi løbende i Ungdomshjemmet over en periode på en måneds tid, hvilket kunne medvirke til at skabe bedre forudsætninger for tillid i de unges møde med os. Tillidsaspektet kan anses som særligt relevant når man har med en udsat målgruppe at gøre, da de ofte kan have mistillid til systemer og autoriteter (Rømer & Müller 2022). Øvrige overvejelser forbundet med dataindsamlingen vil blive præsenteret i det senere afsnit om rekruttering og dataindsamling.

Udover individuelle interviews som empirisk grundlag for specialet, anvender jeg feltnoter fra vores besøg i Ungdomshjemmet. Her kunne vi deltage i fællesmøder og samtale med både de unge og personalet, hvilket muliggjorde mere naturlige og uformelle samtaler end i interviewsituationerne. Disse besøg var afgørende for at etablere kontakt med de unge og planlægge interviews med dem. Feltnoterne repræsenterer ustrukturerede observationer og bidrager primært med indsigt i den kontekst, de unge befinder sig i. De bruges til at nuancere og supplere interviewdata i specialet.

Som et sidste supplement til specialets datagrundlag, deltog jeg i fremtidsværkstedet, som Maja afholdt i Ungdomshjemmet, med deltagelse af syv beboere. Fremtidsværksted er kort fortalt en gruppemetode, hvor borgere inkluderes i en workshop, der sætter deltagernes oplevelser og deres ønsker for fremtiden i centrum (Jungk & Müllert 1989). Data fra fremtidsværkstedet anvendes supplerende i analysen.

4.3 Ungeperspektivet

Når jeg i specialet tager udgangspunkt i et borgerperspektiv, bunder det i en opfattelse af, at det er de mest sårbare og udsatte borgere, der har vanskeligst ved at gøre deres stemme gældende. Både i forhold til deres egne individuelle sager, men også i den mere overordnede samfundsdebat, er det vanskeligt for denne målgruppe at komme til orde (Aaltonen et.al 2017, Müller 2020, Katznelson et.al. 2015, Ramsbøl & Hansen 2017). I dataindsamlingsprocessen var det nærliggende at lade sig forføre af muligheden for at interviewe fagpersoner og eksperter om problemstillingen, men jeg traf et aktivt valg om udelukkende at bygge projektet op omkring borgerperspektivet, da jeg mener det er et vigtigt perspektiv at frembringe, med henblik på at forstå det sociale arbejdes praksis og de

sociale indsatser, med udgangspunkt i de borgere, som har brug for hjælp og støtte. Ved at inddrage de unges perspektiv, er det mit håb at specialet kan bidrage med at udvikle empati og forståelse for deres oplevelser, behov og synspunkter. Ydermere er det min ambition at borgerperspektivet kan give anledning til en dybere forståelse af, hvad der opleves som ressourcer og barrierer i forhold til lydhørhed og inddragelse af udsatte borgere i det sociale arbejde.

Jeg er bevidst om, at jeg ved ikke at inddrage øvrige perspektiver på problemstillingen, risikerer at specialets analyser kan fremstå unuancerede, idet de unges udtalelser kommer til at stå uimodsagt. Jeg vil forsøge at imødekomme denne analytiske udfordring ved at inddrage teoretiske perspektiver, som kan bidrage til forskellige forståelser og nuancer af de unges erfaringer.

4.4. Interviewguide

Alle interviews er udført med baggrund i en tematisk interviewguide (se Bilag 2), som blev udarbejdet primært til brug for Projekt Responsive, men med mulighed for at jeg kunne tilføje spørgsmål særligt rettet mod mit speciale. Interviewguiden inddrog følgende temaer:

- Præsentation af personen/baggrunds information
- Oplevelser af lydhørhed
- Deltagelse i aktiviteter forbundet med sociale indsatser
- Særligt her i Ungdomshjemmet
- Ønsker og forslag til fremtiden
- Videre kontakt

I interviewguiden inddrog vi både konkrete spørgsmål om specifikke forhold og mere åbne spørgsmål omkring deltagernes personlige oplevelser og følelser omkring deres situation og erfaringer. Tidsdimensionen (Frederiksen 2018) var en væsentlig faktor ift. undersøgelsesdesignet og interviewguiden, idet vi ikke kun var interesseret i at fremstille et øjebliksbillede af den nuværende tilstand. Vi formulerede derfor spørgsmål til interviewpersonerne, hvori de blev bedt om at forholde sig til deres oplevelser og erfaringer, såvel nutidigt som retrospektivt. Da jeg samtidig er interesseret i at se på, hvilke forandringspotentialer der findes ift. problemstillingen, og på den måde inddrage en fremtidsdimension, blev deltagerne også bedt om at forholde sig prospektivt til, hvilke ønsker de måtte have for fremtiden. Interviewguiden blev anvendt som forberedelse og fungerede som huskeliste undervejs i interviewene. Det viste sig, at de nedskrevne spørgsmål i

interviewguiden, i mange tilfælde var vanskelige for deltagerne at besvare. Fx endte vi med helt at undlade at bruge begrebet lydhørhed i flere interviews, fordi deltagerne ikke kendte til ordets betydning. I stedet anvendte vi ord og vendinger som "at føle sig hørt", "føle sig lyttet til", "at blive inddraget". Spørgsmålene lagde i mange tilfælde op til, at de unge skulle reflektere over og nuancere deres svar, hvilket for flere af deltagerne viste sig at være svært. I interviewsituationerne gjorde vi os umage med at afveje og tilpasse vores spørgsmål, så de gav mening for deltagerne og vi tilstræbte i høj grad at give plads til deltagernes historier og at give dem mulighed for at sætte dagsordenen for interviewet, for på den måde at sikre, at deres stemme blev hørt. Interviewene fik karakter af semistrukturerede livsverdensinterview (Kvale & Brinkmann 2015: 49), hvor vi forsøgte at forstå temaer fra deltagernes livsverden ud fra subjekternes egne perspektiver og beskrivelser. Ved at give plads til deltagernes livsfortællinger, lod vi os inspirere af den biografiske metode (Antoft & Thomsen 2002), hvor indlevelse og forståelse var centralt i vores tilgang til deltagerne. Dette var medvirkende til at fremme et positivt samspil i interviewsituationen.

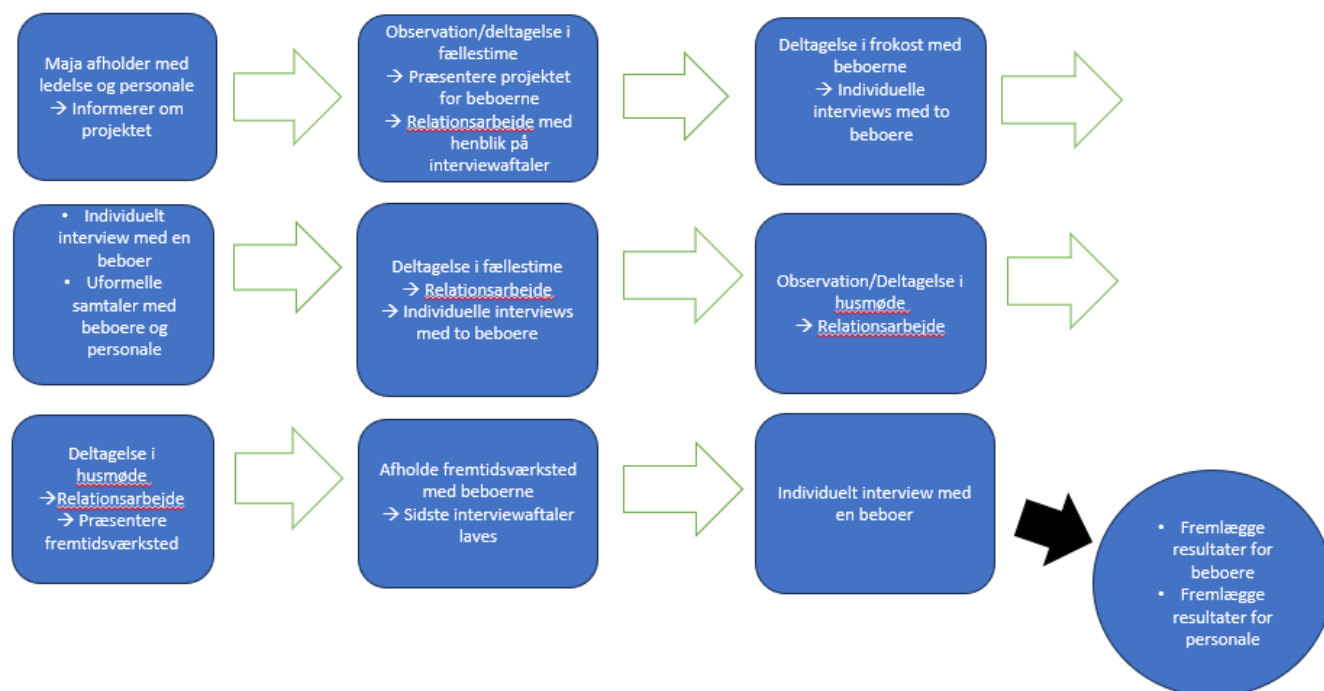
4.5 Rekruttering og dataindsamling

I dataindsamlingsprocessen tilstræbte vi at være så fleksible som muligt, og at lade interviewene foregå på deltagernes præmisser i videst muligt omfang. Dette gjorde vi dels ved at lade deltagerne bestemme hvor og hvornår interviewet skulle afholdes, dels ved at være åbne for at lade deltagerne påvirke interviewet. Da beboerne i Ungdomshjemmet er en udsat målgruppe, var vi forberedte på, at det krævede fleksibilitet fra vores side, da det fx kunne blive vanskeligt at lave aftaler med dem i forvejen. Det viste sig da også at være udfordrende, at lave forudgående aftaler med de unge, og vi oplevede desværre at flere deltagere meldte fra, da de ikke havde overskud til at medvirke på dagen. Dette i sig selv var helt forståeligt, men ikke desto mindre udgjorde det en udfordring i dataindsamlingsprocessen, da det ikke var muligt for os at gennemføre de ellers planlagte interviews.

I forbindelse med Responsive-projektet havde Maja arrangeret Ungdomshjemmets deltagelse. Hun var tovholder for vores aftaler og havde den primære kontakt til personalet, som delvist fungerede som gatekeepere (Monrad 2018: 133) for vores adgang til de unge. Vi lavede aftaler om interviews direkte med hver beboer for at sikre deres frivillige deltagelse og undgå at overbebyrde personalet. Vores tilstedeværelse i huset var en balance mellem at sikre positiv respons fra personalet og at lade beboerne føle, at vi var der på deres præmisser og for at tale med dem. Dette eksemplificerer en af

de forskningsetiske overvejelser, hvor vi skulle sikre beboernes frivillige deltagelse samtidig med at vi skulle opbygge tillid til personalet.

Figur 1: illustration af dataindsamlingen i Ungehemmet.



Illustrationen viser, hvordan dataindsamlingen var en vekslen mellem observation, deltagelse og uformelle samtaler med henblik på relationsdannelse, individuelle interviews og de planlagte og strukturerede aktiviteter initieret af os.

Overordnet set er dataindsamlingen foretaget ud fra et konsekvensetisk udgangspunkt (Carlsen 2018: 255), hvormed vi tilstræbte at vores undersøgelse skulle have færrest muligt negative konsekvenser for de involverede parter. Når man har med en målgruppe at gøre, som i forvejen befinder sig i en sårbar position, bliver det særligt relevant at indtænke mikroetiske refleksioner om fx samtykke og fortrolighed i sin undersøgelsesproces (Brinkmann 2020: 593), så man undgår uhensigtsmæssige konsekvenser for deltagerne. Med bevidsthed om at interviewet er en interpersonel situation (Kvale & Brinkmann 2015: 53), hvor samspillet mellem forsker og subjekt kan være angstprovokerende og udløse forsvarsmekanismer, måtte vi være særligt opmærksomme på ikke at krænke deltagernes personlige grænser. Vi forsøgte derfor at være nænsomme med at spørge

ind til svære, personlige forhold og spurgte kun uddybende ind til disse, hvor vi vurderede at det var nødvendigt for at forstå deltagerens meningstilskrivelser.

Der opstod et dilemma angående anonymisering og fortrolighed under dataindsamlingen (Brinkmann 2020: 598). Selvom beboerne blev lovet anonymitet, var det på et lille sted med få beboere, hvilket gjorde det vanskeligt at opretholde fuld anonymitet. Jeg har forsøgt at imødekomme denne udfordring ved at anonymisere både de unge og deres opholdssted i specialet, ved at bruge opdigtede navne og steder. Da flere af deltagerne har unikke historier, er der også tilføjet slørende eller unøjagtige oplysninger, når det ikke påvirker indholdet eller meningsudtrykket.

Ved hvert interview blev deltagerne informeret om projektet og præsenteret for en skriftlig samtykkeerklæring, som blev gennemgået mundtligt før underskrift. De blev også informeret om muligheden for at trække deres samtykke tilbage, hvis de fortrød deres deltagelse. Da vi arbejdede med en udsat målgruppe, var der etiske overvejelser forbundet med, hvorvidt deltagerne var i stand til at forstå konsekvenserne af deres deltagelse og forskningens betydning (Ibid.). Vi besøgte huset flere gange og mødte derfor også de fleste deltagere flere gange, hvilket hjalp os med at sikre os, at de var trygge med deres deltagelse. Selvom alle deltagere gav samtykke, var vi opmærksomme på, at vores adgang til de unge blev faciliteret af personalet. Dette påvirkede vores tilgang, idet vi trådte ind som fremmede på deres hjemmebane. Vi søgte at udvise ydmyghed, være tydelige om vores formål og undgå at skabe falske forhåbninger om forandring hos de unge.

En vigtig refleksion, som fremkom under dataindsamlingen, var, hvordan min baggrund som socialrådgiver og min tidligere erfaring med udsatte unge påvirkede mine interviews. Jeg måtte være opmærksom på at adskille min rolle som socialrådgiver fra min rolle som forsker, for at sikre, at min baggrund ikke hindrede mig i at være åben og udforskende under interviews. Samtidig fungerede min baggrund som en ressource, da jeg har erfaring med at tale med mennesker i udsatte positioner og har kendskab til den kontekst, som de unge talte ud fra. Dette bidrog til at skabe en positiv dynamik under interviewsituationen.

4.6 Databehandling og analysestrategi:

Som forberedelse til analysen, er alle interviews transskriberet og organiseret igennem en kodningsproces. Efter alle besøg i Ungdomshjemmet er der udarbejdet feltnoter, som indgår supplerende til det samlede datamateriale. Kodningsprocessen er foretaget i samarbejde med Projekt Responsive, hvor vi ud fra en eksplorativ tilgang til datamaterialet fandt frem til koder, der kunne anvendes i såvel Arbejdspakke 2 som i mit speciale. Da fokus er at få borgernes oplevelser og erfaringer frem, er kodning foretaget ud fra en overvejende induktiv tilgang, hvor empirien har været styrende for udviklingen af tematiske koder på tværs af det empiriske materiale. Dette har forudsat en åbenhed for at identificere mønstre, som der herefter kunne udvælges teoretiske perspektiver i forhold til. Kodningen har været med til at meningskondensere og skabe overblik over materialet (Brinkmann & Tanggaard 2020: 55). Koderne kan ses i Bilag 3.

Jeg læner mig op ad en overvejende abduktiv analysetilgang, hvor min analyse vil udfolde sig som en dialog mellem teori og data, og således i en vekselvirkning mellem empiridrevne fortolkninger og begrebsudvikling forankret i teori (Järvinen & Mik-Meyer 2017: 11). Hermed søger jeg at placere et fænomen (lydhørhed) i en ny teoretisk sammenhæng for at opnå en dybere forståelse (Olesen & Monrad 2018: 19). Den abduktive tilgang kan ses i sammenhæng med den hermeneutiske cirkel, hvor empiriske udsagn kan betragtes som forståelseshorisonter, der sammen med specialets øvrige perspektiver, bidrager til opnåelsen af nye erkendelser i en cirkulær proces (Monrad 2018: 107).

5. Introduktion til det empiriske felt

5.1 Ungdomshjemmet

Jeg vil her kort præsentere Ungdomshjemmet, hvor de unge bor på det tidspunkt, vi møder dem. Selvom der ikke er tale om et casestudie præsenteres Ungdomshjemmet her, da det er relevant for at forstå den kontekst, de unge befinder sig i, og da det danner rammen for dataindsamlingen i projektet. Informationen om Ungdomshjemmet er tilegnet gennem uformelle samtaler med personalet.

Ungdomshjemmet er et forsorgs- og botilbud for unge mennesker over 18 år, drevet af en større dansk NGO. Der er 10 værelser og 2 udslusningslejligheder. Ca. halvdelen af pladserne er

(Servicelovens) §107 pladser (botilbud), de øvrige pladser er §110 (forsorgstilbud). Indskrivningsparagraffen har betydning for, dels hvor længe de unges ophold må være, dels hvor meget støtte de modtager fra personalet. Personalet er sammensat af forskellige fagligheder, herunder socialrådgivere, pædagoger, en ergoterapeut og en lærer. Beboerne råder over deres eget værelse, de øvrige lokaler er fælles for alle beboere. Beboerne har maddage og rengøringstjanser, derudover opfordres de til at tage del i dagligdags gøremål, med henblik på at støtte dem i at optræne forskellige færdigheder, som kan ruste dem til at flytte i egen bolig. Der er få faste aktiviteter, som de unge forventes at deltage i.

5.2 Hvem er de udsatte unge voksne?

Gruppen af unge voksne, som har bidraget til projektet, er kendetegnet ved først og fremmest at være udsatte på flere parametre i deres liv. De beskriver alle et liv præget af komplekse problematikker som psykisk sygdom, misbrug, hjemløshed, kriminalitet, belastede opvækstvilkår og svær eller manglende skolegang. Der er store forskelligheder blandt de unge og de udfordringer, som de er præget af, men fælles for dem er, at de befinder sig i en position, hvor de ikke kan opretholde en tilværelse på egen hånd. De er alle afhængige af det sociale hjælpesystem, ligesom de alle står udenfor uddannelse og arbejdsmarked og modtager offentlig forsørgelse.

Aldersmæssigt er det særlige ved målgruppen, at de alle er over 18 år, og derfor er at betragte som voksne i juridisk forstand, men samtidig endnu er at betragte som unge, idet de befinder sig i overgangen fra ung til voksen. For de fleste unge kan overgangen fra ung til voksen være en vanskelig periode, men for disse unge, som kan have været anbragt eller som kæmper med andre sociale problemer, er den særligt svær (Dyring 2013: 70). Det er unge, som har en signifikant ringere chance for at gennemføre en ungdomsuddannelse og blive selvforsørgende, og som har brug for betydelig støtte i overgangen til voksentilværelsen (Ibid.) At de unge juridisk set er voksne når de fylder 18 år, stiller dem i en særligt udfordrende situation, idet kravene og forventningerne til dem skærpes, i forhold til selv at kunne klare og forvalte et fungerende voksenliv (Rådet for socialt udsatte 2013, Katznelsen et.al. 2015). Krav og forventninger som i de udsatte unge voksnes tilfælde er svære for dem at efterleve, hvor tiltagende udfordringer i overgangen til voksenlivet tværtimod ses som et gennemgående træk hos deltagerne i specialet.

I det følgende præsenteres kort de seks unge, som har deltaget i interviews. Fire ud af de seks deltog desuden i fremtidsværkstedet. I fremtidsværkstedet deltog yderligere tre unge, som ikke ønskede at deltage i interviews. Der er kun foretaget interview med én kvindelig beboer. Der var lavet interviewaftaler med to øvrige kvindelige beboere, men de sprang desværre fra på dagen.

Kasper, 20 år: Er diagnosticeret med infantil autisme og har gået i specialskole som barn. Flyttede hjemmefra som 18-årig, men det fungerede ikke og han flyttede efter kort tid på forsorgshjem, hvor han opholdt sig i ca. 1 år. Herefter fik han ophold på Ungdomshjemmet. Han har haft perioder med svært alkoholmisbrug, har i perioder haft det psykisk dårligt og haft kortere indlæggelser på psykiatrisk skadestue. Under sit ophold på Ungdomshjemmet er han blevet støttet i at optræne almindelige dagligdags færdigheder og han har været i et forløb med en psykoterapeut. Han er desuden tilknyttet en kontaktperson/mentor fra jobcentret.

Signe, 33 år: Har boet på Ungdomshjemmet i ca. 2 år. Har ikke tidligere i livet modtaget støtte, men beskriver altid at have haft det svært. Har haft et flerårigt stofmisbrug, som førte til indlæggelse på psykiatrisk hospital, hvor hun blev udredt med en kognitiv funktionsnedsættelse. Hun beskriver desuden at have social angst og flere somatiske sygdomme. Signe modtager støtte i Ungdomshjemmet i form af psykologsamtaler samt hjælp til struktur og almindelige daglige gøremål.

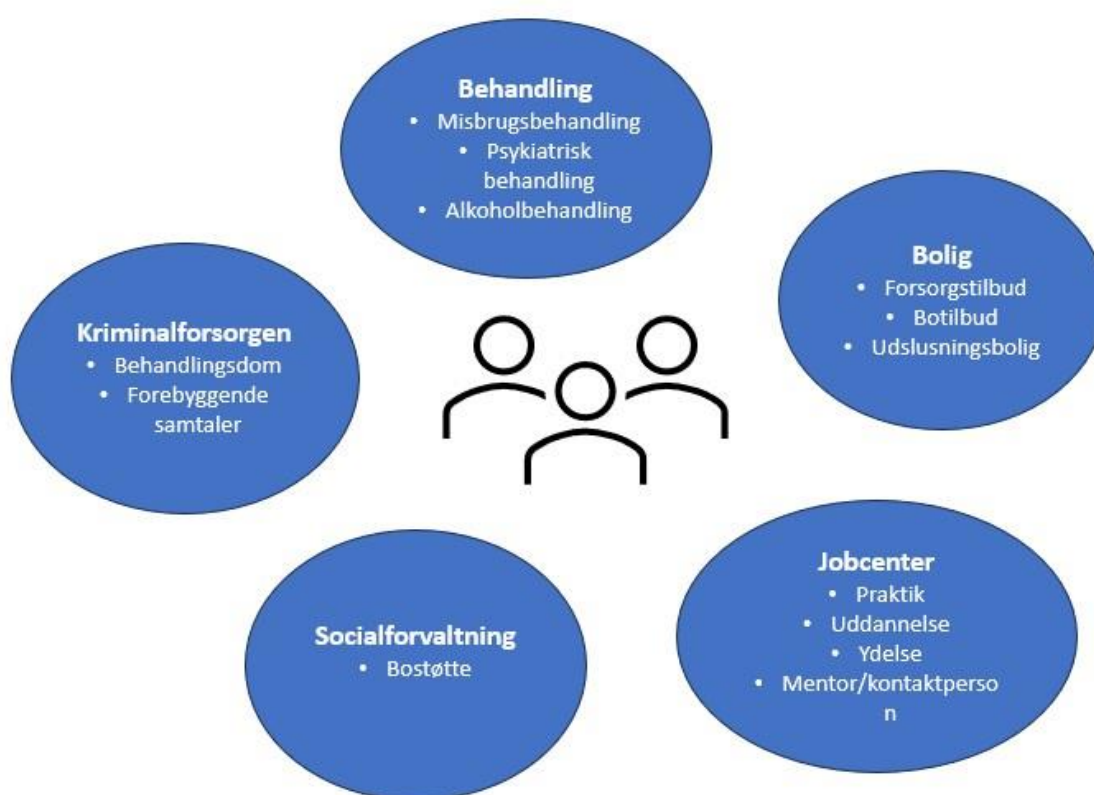
Arthur, 22 år: Er diagnosticeret med ADHD og har et dagligt "forbrug" af hash. Er tilknyttet misbrugsbehandling. Beskriver sig selv som selvvalgt hjemløs. Har i en periode boet i en skov, men har siden sommer opholdt sig på forskellige forsorgshjem. Har tidligere været selvforsørgende i en periode og har også været i gang med en ungdomsuddannelse. Arthur opholdt sig kun i Ungdomshjemmet i et par uger og fraflyttede under dataindsamlingen.

Jesper, 33 år: Har haft en svær opvækst med ustabil skolegang og vold i hjemmet. Er tidligere bandemedlem og har færdedes i et kriminelt miljø, har flere domme bag sig. Har haft stofmisbrug igennem flere år og er diagnosticeret med ADHD. Er førtidspensionist. Har boet i Ungdomshjemmet ca. 3 måneder.

Kim, 21 år: Blev anbragt i plejefamilie som barn. Flyttede i egen bolig som 18-årig, men magtede ikke at bo selv. Har levet et turbulent liv med kriminalitet og stofmisbrug. Har boet i ungdomshjemmet i et par måneder, men har også tidligere haft ophold i Ungdomshjemmet i en længere periode. Er diagnosticeret med ADHD.

Johan 23 år: Har haft en turbulent opvækst med en alkoholiseret far og ingen kontakt til sin mor i barndommen. Begyndte at lave kriminalitet allerede i 11 års-alderen. Stak af hjemmefra som 15-årig fordi hans far tæskede ham og levede herefter på gaden i en periode. Har boet i egen bolig og været selvforsørgende i en periode, men faldt tilbage i misbrug og kriminalitet. Har fået en behandlingsdom og hans ophold i Ungdomshjemmet er en af betingelserne i dommen, hvor han flyttede ind under dataindsamlingen.

Figur 2: Illustration af de sociale indsatser som de unge deltager i:



6. Del 1: Erfaringer med lydhørhed

I Del 1 af analysen besvares spørgsmålet; *Hvilke erfaringer har de udsatte unge voksne med lydhørhed i sociale indsatser?* Besvarelsen tager udgangspunkt i de empiriske fund, der knytter sig til hhv. negative og positive erfaringer med lydhørhed. Analysen er drevet af empirien og tager afsæt i temaer i tråd med interviewkoderne. Citater inddrages illustrativt til at fremhæve væsentlige pointer fra empirien, og fortolkes med afsæt i den videnskabsteoretiske ramme.

De individuelle interviews giver et særligt indblik i de unges levede liv og deres veje ind i det sociale system. Det er sårbare fortællinger om svigt, mistillid, samt mangeartede udfordringer og sociale problemer. Den åbenhed og sårbarhed, som de unge hver især havde mod til at bidrage med i både interviews og fremtidsværksted fortjener den største respekt, og er samtidig vigtig at nævne her, fordi deres udsathed er vigtig at tage i betragtning som en relevant kontekst for den videre analyse. Udfordringer som psykisk sygdom og misbrug kan have indflydelse på de unges forudsætninger for at kunne navigere i det sociale system (og i livet generelt), men det er vigtigt at pointere, at det ikke er hensigten her at fremstille de unges iboende udfordringer, eller andre vanskeligheder, som den forklarende årsag til, at de oplever tingene som de gør. Tværtimod vil jeg med min hermeneutisk inspirerede analyse søge at fortolke de unges fortællinger ud fra den præmis, at deres fortællinger er sande og rationelle, og således læne mig op ad en barmhjertig fortolkningsstrategi (Gilje 2017: 132), hvormed jeg søger at værne om respekten for de unges opfattelser/oplevelser.

Som tidligere beskrevet var det nødvendigt at udforske de unges erfaringer med lydhørhed ved hjælp af andre termer som inddragelse, at blive lyttet til, at føle sig forstået. De analytiske koblinger til begrebet lydhørhed, skal derfor ses som udtryk for mine fortolkninger af de unges erfaringer ind i en bestemt kontekst. Om end vi med dataindsamlingen havde til hensigt at udfolde de unges erfaringer med lydhørhed, både i forhold til deres individuelle forløb og i forhold til udviklingen af sociale indsatser på et mere overordnet plan, gjorde det sig generelt gældende for de unges fortællinger, at de udelukkende talte ud fra deres individuelle forløb. Del 1 af analysen omhandler derfor de unges erfaringer med lydhørhed i forhold til de sociale indsatser de selv har været, eller er, en del af, mens Del 2 integrerer teoretiske perspektiver i analysen af, hvilke forhold der har betydning for de unges oplevelser af lydhørhed. Afslutningsvis behandler Del 3 de potentielle muligheder for forandring og udvikling, som kan identificeres på baggrund af analysen.

6.1 Manglende inddragelse - ”Jeg er bare en brik i spillet”

Et gennemgående træk i de unges fortællinger, er erfaringer med at møde et system, som ikke har lyttet til deres ønsker og drømme, og som ikke har taget tilstrækkeligt hensyn til deres behov for hjælp og støtte. Fortællinger om at blive mødt med modstand, afvisninger, fordomme og manglende forståelse præger det samlede billede af de unges fortællinger. Det er fortællinger som giver et indblik i, hvordan de unges møde med det sociale hjælpesystem, kan opleves som alt andet end hjælpsomt. Flere unge beskriver hvordan de føler sig svigtet af systemet, og at de ser manglen på hjælp og støtte som direkte årsag til forværring af deres samlede situation. De unges negative erfaringer kan i flere tilfælde kobles til manglende inddragelse, ringe deltagelsesmuligheder og manglende lydhørhed i de sociale indsatser. Signe fortæller her om, hvordan hun oplever sine muligheder for at blive inddraget i beslutningsprocesser:

Signe: Alle afviser mig bare. Uden at snakke med mig, uden at kigge på mig. De afviser mig bare på papiret. Selv lægen har henstillet mig flere gange. Underretninger til kommunen, underretninger til psykiatrien.

Interviewer: Hvad skulle til at de lyttede noget bedre, tror du? Skulle de kalde dig ind til samtale?

Signe: Nej, de må jo komme her og lære mig at kende. Altså de gør ingenting. De lader mig bare gå.

Interviewer: Så bliver du bare sådan et nummer i bunken?

Signe: Ja sådan føler jeg mig. Når jeg afvises. Jeg er bare en brik i spillet føler jeg lidt.

Interviewer: Hvis de skulle gøre det bedre, så skulle de komme herud og måske også lytte på personalet?

Signe: Ja. men det gør kommunen også. De kommer også her. Men kun for at tale om deres dagsorden. Og så hvis jeg spørger dem om noget, så skal de hjem og undersøge det, og så hører man ikke mere...

Signe 33 år

Signes citat illustrerer følelser af frustration og afmagt på grund af manglende inddragelse og lydhørhed. Hun føler sig afvist, da beslutninger om hendes liv træffes uden hendes deltagelse eller forståelse for hendes behov. Signe oplever at blive reduceret til "en brik i spillet", hvilket indikerer en manglende anerkendelse af hendes individuelle behov og en følelse af at blive overset. Hun ønsker, at de professionelle ville tage sig tid til at lære hende og hendes behov at kende. Signes oplevelse kan tolkes som, at den inddragelse, der finder sted, sker på myndighedernes betingelser og ikke tager hensyn til hendes individuelle behov, hvilket gør det udfordrende for hende at deltage i beslutningsprocessen. Signes udtalelse understreger vigtigheden af inddragelse i det sociale arbejde med udsatte borgere for at sikre indsatser, der imødekommer deres behov og fremmer

positiv forandring. Konsekvensen af Signes erfaringer kan være, udover de negative følelser, at de iværksatte indsatser ikke giver mening for hende eller ikke imødekommer hendes behov for støtte. I tråd med Signes erfaringer, fortæller Arthur om sit samarbejde med kommunen, at han har en oplevelse af, at hans sag behandles ud fra procedurer og retningslinjer, og ikke tager udgangspunkt i hvad han ønsker og har behov for:

Det er også bare fordi min oplevelse af kommunen ik os, det er ikke fordi jeg skal generalisere vel, men det bliver jo lidt generaliserende sådan, fordi jeg har haft så mange dårlige oplevelser med dem. At det er tit, at jeg har mødt mange af de her sådan lidt ældre kvinder som har været i det i mange år, og man kan godt mærke at gejsten er der ikke rigtig sådan for at hjælpe folk reelt videre. Det bliver meget procedure du ved, altså den samme seddel du får hver gang du kommer ind til et jobcenter, altså den samme test du skal til og igennem, nå men så kører vi igen.

Arthur 21 år

I dette citat reflekterer Arthur over sin oplevelse af kommunen, hvor hans frustrationer kan kobles til en oplevelse af manglende lydhørhed. Han erkender, at hans mange dårlige oplevelser har skabt en tendens til at danne generaliserede opfattelser, selvom han ikke ønsker at generalisere. Arthur peger specifikt på møder med ældre kvinder i systemet og påpeger en manglende gejst for reelt at hjælpe folk videre. Han oplever manglende entusiasme og engagement i at støtte ham. Desuden henviser Arthur til den gentagne procedure, hvor han får den samme seddel og skal gennemgå den samme test ved hvert besøg i jobcenteret, hvilket understreger hans indtryk af rutiner og manglende individuel tilgang. Den gentagne og standardiserede tilgang kan tolkes som en hindring for lydhørhed over for hans specifikke behov og udfordringer. Samlet set viser citatet, hvordan Arthurs oplevelse af manglende entusiasme, gentagne procedurer og tilsyneladende mangel på individuel opmærksomhed, kan kobles til en oplevelse af manglende lydhørhed. Arthur fortæller videre at hans oplevelse ofte er, at mange egentlig lytter på hvad han siger, men at der ikke er handling bag: *"der er mange der jo lytter på hvad jeg siger, hvis man kan sige det sådan, uden at handle på det"*. For Arthur kobles oplevelsen af lydhørhed således ikke blot til, hvorvidt han føler sig hørt eller ej, men i høj grad også til, i hvilket omfang de sociale indsatser formår at agere ud fra de ønsker og behov han har tilkendegivet.

Samtlige unge deler lignende erfaringer, hvor de føler, at deres behov og ønsker er blevet overset eller ignoreret af de sociale indsatser. Dette kan illustrere en manglende lydhørhed fra systemets side over for de unges individuelle perspektiver og behov. For eksempel beskriver Kasper en situation, hvor han følte sig presset af kommunen til at flytte hjemmefra, selvom han ikke følte sig

klar til det. Ligeledes fortæller Kim om at blive tvunget til at flytte i egen bolig, til trods for at have givet udtryk for at han ikke kunne klare at bo for sig selv. Jesper beskriver flere tilfælde af svigt fra systemet, hvor han ikke har fået den nødvendige hjælp og støtte, han havde behov for. Disse eksempler understreger den betydelige mangel på lydhørhed i sociale indsatser, hvor de unge føler sig overset og svigtet af systemet.

6.2 Ventetid og et system der svigter - ”Der sker ikke en skid”

Flere udtalelser på tværs af interviewene indikerer, at de unges negative erfaringer med lydhørhed i de sociale indsatser, ofte er knyttet til følelsen af ikke at blive lyttet til eller inddraget, samt manglende reel indflydelse på beslutningstagning. De unges udtalelser peger desuden i retning af at oplevelsen af lydhørhed afhænger af, i hvilket omfang de sociale indsatser kan levere den hjælp og støtte de har behov for, og på det tidspunkt hvor hjælpen er nødvendig for den unge. Mangel på hjælp, ventetid eller sociale indsatser, der ikke tager hensyn til individuelle behov, kan således kobles til oplevelsen af manglende lydhørhed. Jesper har haft ophold på forskellige herberger og fortæller her om årsagen til at han er fraflyttet tidligere opholdssteder:

Jamen fordi jeg ikke får det hjælp, jeg har brug for (...) så falder jeg i misbrug. Fordi jeg føler mig svigtet igen og igen. Fordi de lover mig: ”Jamen vi skal nok hjælpe med at få søgt det samvær. Vi lover at få styr på de ting og sager”. Men der sker ikke en skid.

Jesper 33 år

Også Kim bruger udtrykket ”Der sker aldrig en skid” om sit samarbejde med jobcentret. Han beskriver hvordan ventetid og mangel på hjælp og noget at stå op til, påvirker ham negativt og er medvirkende til, at det er vanskeligt for ham at holde sig ude af misbrug og kriminalitet:

Men det er træls at gå og vente. Så tænker man, jamen nu har jeg sagt til dem at jeg Gerne vil arbejde på et lager, nu er der ikke sket noget i 3 måneder, så nu går jeg sgu ud og røver en butik eller sådan noget, går ud og sælger nogen stoffer. Og så er man i fængsel, og så imens man er i fængsel så er der nogen andre der får hjælp, og så bliver man smidt tilbage i køen igen.

Kim 21 år

Udtalelserne illustrerer forbindelsen mellem manglende lydhørhed og konsekvenserne heraf. Jesper forlader tidligere opholdssteder, fordi han ikke får den hjælp, han har brug for, og for begges vedkommende har de en oplevelse af, at manglende hjælp skaber en negativ påvirkning, hvilket gør det svært for dem at undgå misbrug og kriminalitet. For flere af de unge ses en kobling mellem oplevelser af svigt, ventetid og tomme løfter fra de sociale indsatser, og det at de falder

tilbage i misbrug eller kriminalitet. Dette kan tolkes som en oplevelse af, at manglende lydhørhed ikke kun påvirker den umiddelbare støtte, men også kan have langsigtede konsekvenser for den unges trivsel og livsforløb. Lydhørhed kan i den sammenhæng siges ikke kun at være en subjektiv følelse, men også noget der kan have konkrete konsekvenser for den enkeltes livssituation og risikoen for at falde tilbage i negative adfærdsmønstre som misbrug og kriminalitet. I både interviews og fremtidsværksted blev ventetid nævnt flere gange, som en afgørende faktor ift. oplevelsen af at føle sig hjulpet. En ung beskriver at systemet *"arbejder for langsomt når man har mest brug for det"*, og flere fortæller hvordan lange ventetider har forårsaget uvished, og at udfordringerne har vokset sig endnu større for den unge, før der er blevet iværksat støtte eller behandling. De lange ventetider kan give de unge en oplevelse af, at deres situation og deres behov for støtte ikke tages alvorligt. Når de unge nævner ventetid som en afgørende faktor for deres oplevelser af hjælp og støtte, kan dette kobles til begrebet lydhørhed, hvor ventetid ikke kun bliver en praktisk udfordring, men også et symbol på, hvorvidt systemet er lydhørt over for den unges akutte behov. Lange ventetider kan efterlade de unge med en følelse af, at deres udfordringer eller kritiske behov for støtte ikke tages alvorligt, hvilket kan risikere at underminere de unges tillid til de sociale indsatser. I den sammenhæng handler lydhørhed ikke kun om at yde støtte, men også om at kunne reagere hurtigt og effektivt i overensstemmelse med de unges behov.

6.3 Den svære overgang - *"Så er jeg lige pludselig det der hedder 'voksenung', selvom jeg stadigvæk har brug for hjælp"*

Et tema, som dukker op på tværs af datamaterialet, er forskellige former for kategoriseringer, som de unge oplever har afgørende betydning for, hvilken hjælp og støtte de modtager. Kategoriseringerne omhandler bl.a. de unges alder, hvor der gives flere eksempler på at sociale støtteforanstaltninger er ophørt pga. aldersbestemte målgrupper. Jesper fortæller fx om en indsats han havde som barn, som var meget gavnlig for ham, men som ophørte fordi han blev for gammel. Han afslutter fortællingen med *"og så blev man sluppet igen"*, hvilket indikerer at der i den forbindelse ikke stod en ny indsats klar til at overtage, hvilket antyder mangel på kontinuitet i støtten. Særligt overgangen i forbindelse med at de unge fyldte 18 år beskrives som en vanskelig periode, som for flere betød afbrudte forløb. De unge går fra den ene dag til den anden fra i juridisk forstand at være kategoriseret som barn/ung til voksen, hvilket for flere betød forventninger fra omgivelserne

om at kunne klare sig selv og stå på egne ben. Kasper fortæller her om, hvordan en velfungerende indsats ophørte fordi han fyldte 18 år, og hans sag derfor overgik til en anden afdeling:

Der er rigtig meget der, fordi jeg kan huske at jeg havde, inden jeg blev 18, der havde jeg en kontakt med en som hedder X (...), og han var fantastisk. Vi var skidegode sammen. Og da jeg så blev 18, så kunne jeg ikke have ham længere, fordi det var den afdeling. Så er jeg lige pludselig det der hedder voksenung, selvom jeg stadigvæk har brug for hjælp til nogle visse ting.

Kasper 21 år

Kaspers fortælling, der fokuserer på overgangen fra ung til voksen, fremhæver en udfordrende periode, hvor en velfungerende indsats ophører på grund af hans alder. Han påpeger, at han stadig har brug for hjælp, på trods af at han nu betegnes som "voksenung." Dette eksempel understreger, hvordan aldersbaserede kategoriseringer kan resultere i manglende lydhørhed, idet de ikke tager hensyn til de individuelle behov og udfordringer, som de unge stadig kan stå over for efter at have nået myndighedsalderen. Der ses flere eksempler på situationer, hvor indsatser er ophørt, ikke fordi den unge ikke længere oplevede at have behov for indsatsen, men fordi rammerne for indsatsen ikke tillod at den fortsatte. Alder som kategori kommer dermed til at spille en central rolle i, hvordan de unges støtteforanstaltninger bliver formet og leveret. Lydhørhed kan i denne sammenhæng referere til systemets evne til at reagere på de unges individuelle behov og udfordringer, uanset hvilken fase i livet de befinder sig i. I det videre interview fortæller Kasper, hvordan han oplevede at kommunen pressede ham til at flytte hjemmefra efter han var fyldt 18 år:

Men så da jeg så blev omkring, jeg tror, der var jeg blevet 18, så begyndte jeg at få rimelig meget pres fra kommunen af, til at jeg skulle flytte. Og så endte det jo med at jeg blev kastet ud hjemmefra, og tvunget til at finde mig et opholdssted (...) Jeg var meget imod det at jeg skulle flytte hjemmefra, for jeg var slet ikke klar til det

Kasper 21 år

Citatet fra Kasper kan tolkes som en synliggørelse af udfordringer med lydhørhed, da systemet tilsyneladende ikke tager tilstrækkeligt hensyn til hans individuelle behov og modstand mod at flytte. Kaspers fortælling om ikke at føle sig klar til at klare sig i egen bolig er ikke enestående. Flere unge fortæller, at de har følt sig nødsaget til at flytte i egen bolig på grund af manglende alternativer. Og de samme unge har efterfølgende erfaret, at de ikke kunne magte tilværelsen i egen bolig. Kim beskriver fx, hvordan han på ingen måde var i stand til at opretholde struktur i hverdagen, og Jesper beskriver at han ikke havde fået lært helt basale færdigheder, som at betale regninger. Eksemplerne peger på, hvordan manglende lydhørhed i overgangsfasen til selvstændighed kan have alvorlige

konsekvenser. De unges erfaringer og omtale af manglende basale færdigheder, antyder at systemet ikke nødvendigvis er tilpasset til at støtte de unge på en måde, der tager hensyn til deres individuelle forudsætninger og behov. Analysen viser, at lydhørhed er afgørende i overgangsperioden, hvor de unge stadig har behov for støtte, men systemets strukturer og kategoriseringer kan føre til, at den nødvendige hjælp afbrydes.

I datamaterialet ses derudover en tendens til, at de unge bliver underkastet forskellige former for kategorisering baseret på deres udfordringer. Disse kategoriseringer, der omfatter aspekter som kriminalitet, misbrug, hjemløshed og sindslidelser, spiller en afgørende rolle i vurderingen af, hvilken hjælp og støtte de er berettiget til. Kategoriseringerne får betydning for de unges oplevelse af differentieret behandling og danner grundlag for en opfattelse af, at der eksisterer forskellige grader af retfærdighed og støtte inden for det sociale system. En tematik, som de unge alle var engageret i til fremtidsværkstedet relaterede sig til den opfattede "forskelsbehandling" mellem beboere afhængig af hvilken §, de var indskrevet under. Et udtalt eksempel var, at de unge på § 107-pladser oplevede at modtage flere chancer og mere individuel støtte i forhold til andre grupper. Denne differentierede behandling blev ikke blot betragtet som uretfærdig, en ung udtrykte endda at det føltes "*umenneskeligt*". Dette illustrerer, hvordan kategoriseringen af de unges udfordringer ikke blot påvirker adgangen til ressourcer, men også skaber en opfattelse af ulighed og manglende retfærdighed. En anden ung brugte udtrykket "*nogen er heldige, andre er ikke*" om den ulige adgang til støtte. Måden hvorpå de unge bliver kategoriseret, bidrager til at skabe en situation præget af manglende fleksibilitet i de sociale indsatser, hvor de unge ikke oplever at blive mødt i deres individuelle behov. Dette afspejles i de unges oplevelse af, ikke at blive mødt som individuelle personer med unikke udfordringer, men snarere som medlemmer af bestemte kategorier, der fastlægger deres rettigheder inden for systemet. Datamaterialet tegner et billede af, hvordan kategorisering af udsatte unge ikke blot er en analytisk praksis inden for det sociale arbejde, men også en afgørende faktor for de unges oplevelse af retfærdighed, lydhørhed og muligheder inden for det sociale system.

6.4 Sociale indsatser der bygger på relationer - ”Her er man et menneske”

Analysen af de unges erfaringer med lydhørhed i sociale indsatser indikerer en nuanceret virkelighed, hvor både positive og negative oplevelser præger deres interaktioner med støttesystemet. Selvom begyndelsen af specialets analyse kan fremstå en smule dystert, med fokus på de unges negative erfaringer, viser datamaterialet at de unge også har haft positive erfaringer med lydhørhed i de sociale indsatser, de har deltaget i. Der ses eksempler, hvor de både har følt sig lyttet til og inddraget, og hvor indsatsen har kunne imødekomme deres støttebehov. Et gennemgående træk i de unges fortællinger, er positive erfaringer knyttet til den støtte de modtager specifikt i Ungdomshjemmet. Flere af de illustrative eksempler refererer derfor til den indsats, som de unge modtager under deres ophold i Ungdomshjemmet. Jesper fortæller følgende om sin erfaring med lydhørhed i Ungdomshjemmet:

Interviewer: Nu handler det jo lidt om det her med, egentlig så hedder projektet Responsiveness, som betyder sådan noget, lydhørhed, altså det her med at blive lyttet til og have indflydelse

Jesper: Det er faktisk sket her (i Ungdomshjemmet, red.), ellers er jeg aldrig blevet lyttet til. Det hele har været noget, til at lukke op og skide i.

Interviewer: Så det er først her, du har oplevet det?

Jesper: Ja, og det giver mig en indre ro. For en gangs skyld gør de noget for mig de her mennesker.

Jesper, 33 år

Også Kim og Signe udtrykker sig positivt om den indsats Ungdomshjemmet tilbyder:

Kim: Altså jeg synes hernede, der er de gode til at lytte, altså personalet og sådan noget. Her snakker de med beboerne hvis der er problemer. De er alle forskellige og ved noget om forskellige ting, så her kan man godt blive lyttet til og sådan noget

Kim, 21 år

Signe: (...) Så er jeg bare en vare. Og det er man ikke her. Her er man et menneske. Her ser de det hele. Er der for dig, lytter til dig, støtter dig i dine behov. Det kunne jeg godt have brugt andre gjorde

Signe, 33 år

Det fremgår af de unges fortællinger at deres positive oplevelser af lydhørhed er stærkt forbundet til den måde personalet møder dem på. Jesper fortæller, at han først har oplevet at blive lyttet til, da han kom til Ungdomshjemmet, hvilket har givet ham en indre ro. Kim og Signe udtaler sig også positivt om lydhørheden i Ungdomshjemmet og nævner, at personalet er gode til at lytte, snakke med beboerne og støtte dem i deres behov. Disse positive oplevelser peger på, at lydhørheden i

sociale indsatser kan realiseres, når der er etableret en relation og forståelse mellem de unge og støttepersonalet. Citatet fra Signe, hvor hun sammenligner oplevelsen af at føle sig som en vare kontra oplevelsen af at blive set som et helt menneske, kan tolkes som et eksempel på, at der er områder hvor lydhørheden trives, mens der er områder, hvor forbedringer er nødvendige.

Kasper og Johan bidrager med eksempler på øvrige sociale indsatser, hvor de har haft positive oplevelser med lydhørhed. Kasper fortæller om sin kontaktperson fra Jobcentret at *"(hun) er meget god til at se mig i øjenhøjde og også bekræfte mig i hvad jeg gerne vil, Så jeg synes at hun er rigtig god til at tage hånd omkring mig i den situation, som jeg sidder i"*. Johan beskriver hvordan han i sin tidligere kommune oplevede at de var gode til at lytte til ham og at de var åbne og forstående overfor hans situation. Han nævner i den forbindelse at *"de kender mig også der i X kommune"*. Både Kaspers og Johans positive oplevelser af lydhørhed indeholder elementer af personlig relation, forståelse for den enkeltes situation og bekræftelse af individuelle mål. Dette antyder, at lydhørhed ikke blot er en procedure, men en relationel proces, hvor de sociale indsatser er opmærksomme på og respekterer den enkelte borgers unikke behov og ønsker. Desuden understreger begge eksempler, at kendskab til borgeren og åbenhed over for deres situation bidrager til en positiv oplevelse af lydhørhed.

Denne analyse peger på betydningen af at opbygge relationer og forståelse for den enkelte borger i lydhørhedsprocessen. Sociale indsatser, hvor personalet formår at etablere en tillidsfuld og respektfuld relation, ses bedre at kunne imødekomme de unges individuelle behov og ønsker. Samlet set viser de unges positive erfaringer, at lydhørhed i sociale indsatser kan være en berigende og styrkende faktor for borgerne, når det er forankret i individuelle relationer og en åben forståelse for deres behov og ønsker.

6.5 Fleksible og håndholdte sociale indsatser- *"De lærer os at stå på egne ben"*

Analysen af de unges erfaringer peger desuden på betydningen af fleksibilitet i opgaveløsningen som en afgørende faktor, der kan medvirke til at fremme en positiv oplevelse af lydhørhed. Flere unge giver eksempler på situationer, hvor personalet har været i stand til at hjælpe dem med at løse konkrete udfordringer, store som små, med udgangspunkt i hvad den unges her-og-nu behov var. Det at kunne levere en fleksibel og håndholdt indsats skaber en situation, hvor den unge føler sig

mødt i sin individuelle situation og behov. Jesper og Signe udtaler sig her igen om indsatsen i Ungdomshjemmet:

Jesper: Men her har de fra dag 1 taget godt imod mig og hjulpet mig. Og de er efter en... Eller ikke efter en, men de hjælper med at få gennemført dagen. De lærer os at stå på egne ben, med at lave mad, vaske op, vaske tøj, gøre rent på sit værelse. Sådan nogle ting... Det gør de andre steder heller ikke.

Jesper 33 år

*Interviewer: Hvis vi skal tale lidt om hvad de så gør godt her – du siger de er nærværende...
Signe: Ja, man kan se dem, høre dem, jeg kan mærke dem. Altså jeg ved de er her. Og så har de meget fast struktur. De kommer og skriver på tavlen når der er noget. Og ting jeg skal huske at gøre. De hænger sedler op.*

Signe 33 år

Jesper beskriver hvordan Ungdomshjemmet har taget godt imod ham og hjælper ham med at gennemføre dagen. Han fremhæver at personalet lærer de unge at stå på egne ben gennem en indsats, der er fleksibel og tilpasset deres individuelle behov. Denne fleksibilitet i opgaveløsningen kan tolkes som en nøglekomponent for Jespers positive oplevelse af lydhørhed. Signes citat supplerer med at betone nærvær og struktur som positive elementer. Hun fremhæver at hun ved at personalet er der, hvilket kan indikere en oplevelse af, at personalet er i stand til at imødekomme hendes umiddelbare behov og tilpasse indsatsen så den passer til hende. Dette resulterer i at Signe føler sig set og støttet. De øvrige unge betoner ligeledes vigtigheden af fleksibilitet i de sociale indsatser, hvor Kasper f.eks. fortæller at han føler sig heldig at have fået en kontaktperson gennem Jobcentret, som er meget fleksibel. Analysen viser en sammenhæng mellem fleksibilitet i opgaveløsningen og de unges opfattelse af lydhørhed. Når personalet og den sociale indsats er i stand til at tilpasse sig og håndtere individuelle behov, føler de unge sig mødt med lydhørhed. Det understreger at fleksibilitet i opgaveløsningen og en håndholdt tilgang er centrale faktorer for at skabe positive oplevelser af lydhørhed.

6.7 Fællesskaber med ligesindede – ”Vi mødes i øjenhøjde”

Flere af de unge fremhæver positive erfaringer med at indgå i fællesskaber og sociale relationer med ligesindede, og de beskriver hvordan fællesskabende aktiviteter har haft stor værdi for dem, både tidligere i livet og i deres nuværende situation. Kasper fortæller her om betydningen af det sociale aspekt ved sit ophold i Ungdomshjemmet:

Kasper: Ja, altså helt klart det mest positive for mig er jo det sociale aspekt, der er her. Fordi jeg er blevet rigtig gode venner med mange af dem også. Både personale og beboere. Altså, det har været en fantastisk god indflydelse for mig at komme her, hvor der så er mange beboere med samme, cirka som mig, så vi mødes i øjenhøjde. (...) Så det er næsten terapeutisk for os, fordi vi kan spejle os i hinanden. Så føler jeg mig ikke alene i det i situationen.

Kasper, 22 år

Kasper understreger, at det sociale miljø har haft en positiv indvirkning på ham, idet han har følt sig mødt i øjenhøjde af andre, der har lignende erfaringer som ham selv. Kasper beskriver fællesskabet som næsten terapeutisk, da han og de andre beboere kan spejle sig i hinanden, hvilket får ham til at føle sig mindre alene i sine udfordringer og situation. Jesper beskriver ligeledes den positive indvirkning det sociale fællesskab i Ungdomshjemmet har for ham:

Jesper: (...) De er jo flinke og rare mennesker. Det gør også, at jeg lærer at være menneske på en anden måde. Jeg har før kun kendt kriminelle mennesker. Så det er ret fedt, at man ikke er ligesom dem. Hvor jeg kan få lov at være mig selv. Altså, hvordan jeg egentlig rigtig er. Jeg har jo ikke planlagt det, at nu skal du være kriminel og bandit og slagsbror. Det er noget, jeg er blevet tvunget ud til.

Jesper, 33 år.

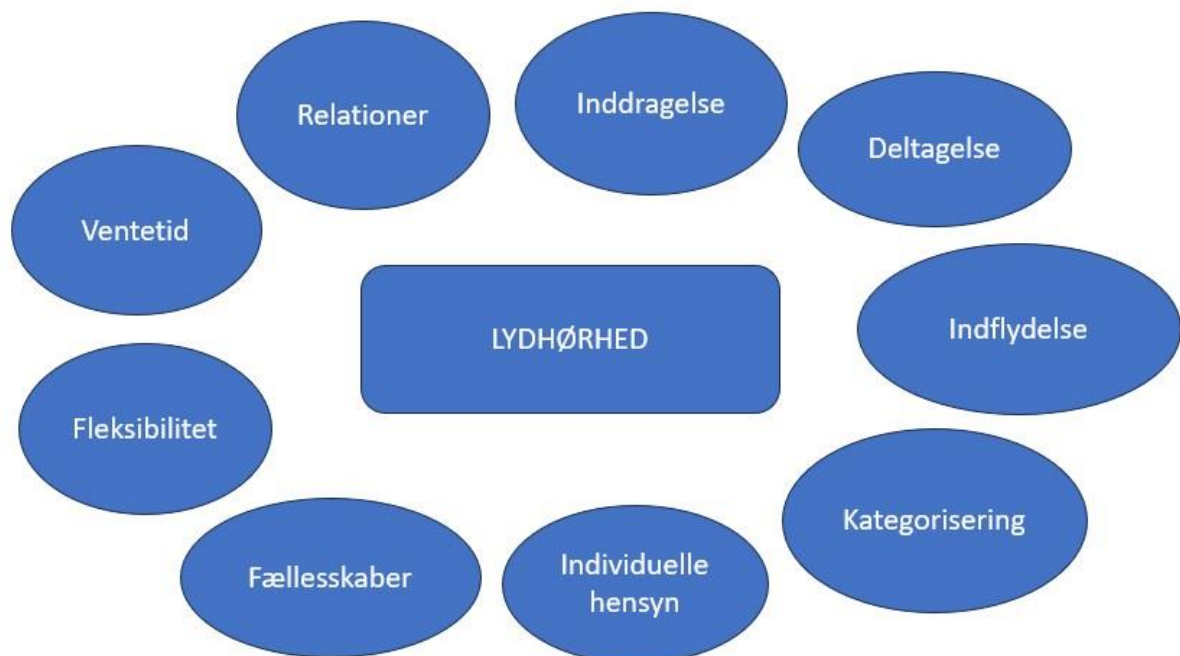
For Jesper har det sociale fællesskab betydet, at han har fået mulighed for at være menneske på en anderledes måde end tidligere. Han reflekterer over, at han tidligere kun har kendt kriminelle mennesker, og at det betyder meget for ham at være i et miljø, hvor han ikke føler sig tvunget til at være på samme måde som tidligere. Jesper udtrykker glæde over at have fundet et sted, hvor han kan være sig selv og udleve, hvem han virkelig er, uden at føle sig presset til at følge et bestemt mønster, som han tidligere har været tvunget ind i.

Både Kaspers og Jespers fortælling understreger den betydningsfulde rolle, som positive sociale fællesskaber kan have for udsatte unge voksne. Det viser, hvordan et støttende og inkluderende fællesskab, hvor de føler sig forstået og støttet af andre i lignende situationer, kan være med til at ændre deres perspektiv og åbne nye muligheder for dem. Flere unge beskriver lignende erfaringer med at deltage i fællesskaber med ligesindede, og fremhæver at det, udover at være med til at udvikle deres selvbillede og give dem et tilhørsforhold, kan støtte dem i at holde sig ude af kriminalitet og stofmisbrug, fordi det giver dem et meningsfuldt alternativ og noget at give sig til. Disse erfaringer peger på den positive effekt det kan have, når de sociale indsatser opstiller rammer for de unges deltagelse i sociale fællesskaber.

Opsamling:

Del 1 af analysen viser et nuanceret billede af de unges erfaringer med lydhørhed, hvor både negative og positive oplevelser præger det samlede billede. På baggrund af de unges erfaringer kan der identificeres en række forhold som kan virke fremmende for lydhørheden i de sociale indsatser, og på den anden side, kan der peges på forskellige barrierer, som bidrager til oplevelser af manglende lydhørhed. Samlet set ses der at være en række forhold og begreber, som knytter sig til de unges oplevelser af lydhørhed, hvilket er illustreret i figur 3 nedenfor:

Figur 3: Illustration af forhold, der knytter sig til de unges erfaringer med lydhørhed.



Den tematiske analyse i Del 1 vil blive anvendt i det videre speciale som fundament for en mere dybdegående analyse med inddragelse af udvalgte teoretiske perspektiver.

7. Del 2: Betydningsfulde forhold for oplevelser af lydhørhed

I Del 2 af analysen inddrages udvalgte teoretiske perspektiver i besvarelsen af arbejdsspørgsmål 2: *hvilke forhold har betydning for de udsatte unges voksnes oplevelser af lydhørhed?* De teoretiske perspektiver omfatter borgerinddragelse, centrale begreber fra Bourdieu samt stemplingsteori.

7.1 Borgerinddragelse og lydhørhed

Som vist i Del 1, ses lydhørhed af være koblet til de unges oplevelser af at blive inddraget, deres deltagelsesmuligheder og muligheder for indflydelse. De unges negative erfaringer afspejler i høj grad situationer, hvor de ikke har følt sig lyttet til, hvor de ikke har haft valgmuligheder, og hvor de sociale indsatser ikke har været i stand til at imødekomme deres behov for hjælp og støtte. I den forbindelse bliver det væsentligt at forstå borgerinddragelse som fænomen i det sociale arbejde med udsatte borgere, hvorfor der teoretisk redegøres herfor i det følgende afsnit. Herefter følger en analyse af, hvordan de unge oplever at borgerinddragelsen udspiller sig, og hvilken betydning det har for deres oplevelse af lydhørhed.

Deltagelse og inddragelse er helt centrale elementer i det sociale arbejde med udsatte borgere. Både i internationale konventioner, i lovgivningen, i politiske målsætninger og i det professionelle arbejde med udsatte borgere, er der ambitioner om at sikre borgernes mulighed for inddragelse og deltagelse (Bruselius-Jensen & Nielsen 2020, Monrad & Danneris 2021, Ørum et. al. 2021, Helm 2021). Arnstein (1969/2006) introducerer en teoretisk model, kendt som Arnsteins *ladder of participation*, der klassificerer forskellige niveauer af borgerdeltagelse. Her fremhæves eksistensen af et hierarki inden for deltagelsesmuligheder, som strækker sig fra den mindst omfattende form, hvor borgeren blot informeres om beslutninger, til den mest avancerede form, hvor borgeren selv træffer afgørelser. Arnsteins stige beskriver otte niveauer af borgerdeltagelse, opdelt i tre overordnede kategorier: *"Non-participation"*, *"Tokenism"* og *"Citizen power"*. Borgerinddragelse handler grundlæggende om, at borgeren får indflydelse på de beslutninger der træffes, men det er samtidig et begreb, som kan tolkes på mange forskellige måder og dermed kan inddragelse af borgeren praktiseres forskelligt i socialt arbejde (Arnstein 2006, Ørum et. al. 2021). Borgerinddragelse har en positiv værdiladning og kan kobles til *empowermenttankegangen*, forstået som at der sker et øget fokus på de demokratiske og mægtiggørende potentialer i at inddrage borgerne (Müller 2020: 47). Monrad & Danneris (2021)

beskriver hvordan borgerinddragelse rummer potentialer, idet det kan medvirke til at sikre, at udsatte grupper behandles respektfuldt og retfærdigt, samt mødes med indsatser og hjælp, der er lydhør overfor deres ønsker og behov. De opstiller fire centrale begrundelser for at arbejde med borgerinddragelse: 1) Demokrati og medborgerskab: At borgere i et demokratisk samfund bør have mulighed for at deltage aktivt i beslutningsprocesser og have indflydelse på de beslutninger, der vedrører deres liv. 2) Viden: At borgerens viden om egne forudsætninger og egne behov er afgørende for at udvælge og tilrettelægge indsatser. 3) Relation: At borgerinddragelse kan bidrage til at skabe en god samarbejdsrelation mellem borger og praktiker. 4) Effekt: Forventningen om at borgere, der har været inddraget i at definere problemstillinger og opstille mål, i højere grad vil opleve medbestemmelse og ejerskab og bidrage aktivt til at løse problemerne (Monrad & Danneris, 2021, 13-14). Sammenfattende viser forskning om borgerinddragelse, at inddragelse giver borgeren en oplevelse af at blive mødt og forstået, og inddragelse bidrager til, at borgeren finder samtale eller indsats meningsfuld. Borgerens mulighed for at bidrage med sin oplevelse af, hvilke problemer, ressourcer, ønsker og behov en given indsats skal tilgodese, skaber et godt afsæt for samarbejdet og kvaliteten af indsatsen (Monrad & Danneris 2021, Ørum et. al. 2021: 19). Borgerinddragelse kan således anskues som både en værdi og et ideal i det sociale arbejde.

7.1.1 Konsekvenser af manglende inddragelse – ”jeg føler helt klart at der er lavet en kæmpe fejl lige der”

I forhold til de unges erfaringer, kan det i flere tilfælde tyde på, at de sociale indsatser ikke er lykkedes med at udnytte det potentiale, som borgerinddragelse rummer. Som vist i Del 1 har flere unge oplevelsen af, at der er blevet truffet beslutninger vedrørende deres situation, uden at der er blevet lyttet til deres ønsker og behov. Flere giver udtryk for, at de i forbindelse med deres sag, godt nok blev spurgt, men at der ikke blev lyttet. Dette kan tolkes som en oplevelse af, at den borgerinddragelse, der finder sted, sker på myndighedernes betingelser eller ud fra myndighedernes ”dagsorden”, som Signe bl.a. beskrev det i Del 1, og således ikke tager afsæt i de unges individuelle behov. Denne form for inddragelse kan forstås ud fra Arnsteins begreb om tokenism, som kan forstås som en form for symbolsk inddragelse, hvor myndighederne opfylder lovbestemte og formelle krav om inddragelse, men hvor borgeren ingen reel indflydelse opnår, fordi beslutningsprocessen fortsat er under myndighedernes kontrol. Det kan skabe en situation, hvor borgerne formelt set inddrages, men hvor de ikke oplever at der er tilstrækkelig lydhørhed i forhold til deres input, hvormed

inddragelsen forbliver en formalitet og ikke en praksis, der skaber øget selvbestemmelse og empowerment. Med den form for inddragelse placeres borgeren i en rolle som passiv modtager af støtte frem for at være en aktiv deltager i hele processen. For de unge kan det resultere i at det bliver udfordrende for dem at deltage og være aktive omkring de beslutninger der træffes.

Kasper fortæller, hvordan han oplevede at kommunen pressede ham til at flytte hjemmefra som 18-årig. Kommunens begrundelse var, ifølge Kasper, at han var for stor en belastning for sine søskende. En vurdering, som hverken Kasper eller hans familie var enige i:

Kasper: (...) Men hvis vi tager udgangspunkt i, hvad jeg havde brug for, tror jeg at det jeg havde brug for, var nogle samtaler inden der blev taget en beslutning. Så bliver vi jo snakket med ud fra hele familien, at okay, hvad gør vi her? I ser tingene sådan her, vi ser tingene sådan her, kan vi mødes på midten? Og så kunne der blive snakket om det, i stedet for bare at sige: du skal flytte hjemmefra.

Interviewer: Så beslutningen var taget, uden du havde noget at sige?

Kasper: Ja, og jeg kan stadig huske da jeg kom hjem, at jeg fik at vide af min mor, at min kommune har sagt at du skal flytte. Og okay, jeg er 18 år gammel, jeg må ikke sige noget til det her, så det er jo, det føler jeg jo at det ødelægger min frihed. Altså det var ikke i orden på nogen måde.

Interviewer: så du havde slet ikke forberedt dig på det eller hvad?

Kasper: Nej, overhovedet ikke. Altså jeg vidste jo at jeg var blevet tilbudt at flytte hjemmefra, men jeg vidste ikke... altså det, jeg var da også sikker på, at hvis jeg ikke var blevet skubbet ud i det dengang, så havde jeg ikke endt her. Altså så havde jeg nok fortsat med FGU, og så fået mig en lejlighed. Så jeg føler helt klart at der er lavet en kæmpe fejl lige der. Der blev simpelthen ikke taget højde for vores behov som familie og behov som borger.

Kasper 20 år

Anskues dette citat i lyset af Monrad og Danneris' beskrivelse af borgerinddragelse, kan der peges på udfordringer med manglende lydhørhed og inddragelse af Kasper i beslutningsprocesser omkring hans situation. Kasper oplever at beslutningen om at flytte hjemmefra blev truffet uden inddragelse af hans synspunkter eller familiens perspektiv. Dette strider mod ideen om demokrati og medborgerskab, hvor borgerne forventes at deltage aktivt i beslutninger vedrørende deres liv. Kasper påpeger at der manglede samtaler og dialog, som kunne have givet mulighed for at afdække hans egne og familiens perspektiver. Dette understreger at samtaler og dialog er væsentlige for at kunne afdække den nødvendige viden i forbindelse med at der træffes beslutninger vedr. borgerens liv. Kasper føler at beslutningen om at han skulle flytte hjemmefra har påvirket ham negativt og skabt en følelse af, at beslutningen ikke blev truffet i samarbejde med ham eller hans familie. Dette modsætter sig ideen om, at borgerinddragelse kan medvirke til at skabe en god samarbejdsrelation.

I forhold til den forventede positive effekt af borgerinddragelse, kan det tyde på at denne ikke er blevet realiseret i Kaspers tilfælde, idet han i det videre interview beskriver hvordan beslutningen om at han skulle flytte hjemmefra påvirkede ham negativt både i forhold til hans uddannelse, et eskalerende alkoholmisbrug og tiltagende psykiske udfordringer. Citatet illustrerer hvordan manglende inddragelse og lydhørhed i beslutningsprocesser kan have negative konsekvenser, både på kort og lang sigt. Med udgangspunkt i de unges erfaringer, bliver det tydeligt at borgerinddragelse er et afgørende element, hvis man i det sociale arbejde med udsatte borgere skal kunne lykkes med at træffe beslutninger og iværksætte indsatser, der er lydhøre overfor borgernes ønsker og behov, og dermed fremmer en positiv forandring for borgeren.

De unges erfaringer viser, i tråd med teorien, at borgerinddragelse kan praktiseres på forskellige måder og i forskelligt omfang, hvilket ses at have betydning for de unges muligheder for deltagelse og indflydelse. Der ses eksempler på situationer, hvor de unge oplever at inddragelse praktiseres med udgangspunkt i standardiserede redskaber, fx skemaer eller formularer der skal udfyldes, og der ses omvendt eksempler på situationer, hvor de unge har oplevet at inddragelsen har givet dem mulighed for reel indflydelse og medbestemmelse. I forhold til sidstnævnte nævner flere unge igen Ungdomshjemmet som det positive eksempel, hvor de oplever at blive inddraget i en grad der sikrer dem indflydelse, og hvor indsatsen tager udgangspunkt i deres perspektiv. Andersen (2015) argumenterer for, at man i det sociale arbejde med udsatte borgere må udvikle tilgange, der tager afsæt i borgernes perspektiv og bestræbe sig på at arbejde *ud fra* og ikke *rundt om* borgerne (Andersen 2015: 105). Pointen er, at socialfaglige analyser og vurderinger kan styrkes gennem et øget fokus på borgerperspektiver, da det skaber rum for, at borgernes perspektiv danner rammen for de undersøgelser og udredninger, der ligger bag det sociale arbejdes praksis. Tanken er at borgerne opnår medejerskab over definitionen af problemstillinger, fortolkninger og Handlungsstrategier inden for en given ramme (Ibid.: 107) Koblet til begrebet lydhørhed, vil et øget fokus på borgerperspektiver give plads til sociale indsatser, der er lydhøre overfor borgernes behov, idet borgernes perspektiv inddrages i hele processen. Andersen beskriver videre, hvordan der omvendt kan være en tendens til at udredninger og vurderinger i det sociale arbejde i højere grad tager afsæt i borgerens beskæftigelsessituation og oplysninger fra andre myndigheder, hvilket også ses at være oplevelsen for flere af de unge. Under et besøg i Ungdomshjemmet opstår der en fælles

drøftelse, hvor to beboere beskriver en følelse af at man *er* sin journal, og oplevelsen af at blive mødt med udgangspunkt i, hvad der står i ens journal frem for at blive set som et helt menneske. Dette kan ses som eksempel på situationer, hvor de unge oplever at der tages afsæt i, hvad andre har beskrevet om dem, frem for at tage udgangspunkt i deres perspektiv på situationen. Dette kan tolkes som et total fravær af lydhørhed i forhold til de unge, og kan ses som udtryk for at de unges journaler kan virke stemplende. Flere unge nævner i tråd med dette, at de oplever det sociale system som medvirkende til at fastholde dem i bestemte positioner, som fx kriminel eller misbruger, hvilket kan kobles til stemplingsteorien, som der redegøres for i et senere afsnit.

Opsamling

Analysen viser at der er situationer hvor inddragelsen formelt set praktiseres, men hvor de unge ikke oplever at inddragelsen giver dem mulighed for reel deltagelse eller indflydelse, hvilket kan tolkes som fravær af lydhørhed i inddragelsesprocessen. Inddragelse forbliver således en formalitet og ikke et redskab til at sikre, at de unges perspektiver afdækkes i et omfang der gør det muligt at iværksætte relevante foranstaltninger. Samtidig ses der eksempler, hvor de unge oplever totalt fravær af inddragelse, hvor de fx oplever at beslutninger træffes på baggrund af deres journal og ikke med afsæt i deres perspektiver. Samlet set viser analysen, at måden hvorpå borgerinddragelse praktiseres, har stor betydning for de unges oplevelser af lydhørhed i det sociale arbejde. For at sikre, at de unges behov og perspektiver bliver taget i betragtning på en meningsfuld måde, er det afgørende, at inddragelse ikke blot er en formalitet, men en reel mulighed for deltagelse og indflydelse.

7.2 Et Bourdieu-inspireret perspektiv på lydhørhed i sociale indsatser

Lydhørhed i sociale indsatser kobles i de unges tilfælde i høj grad til de erfaringer, de har med at blive lyttet til og inddraget i beslutninger om deres liv. På baggrund af de unges fortællinger dukker der også et andet aspekt op, som er relevant at tage i betragtning for at forstå de unges erfaringer; nemlig de unges egne forudsætninger for at deltage og blive inddraget. Borgerinddragelse kræver nemlig ikke blot at socialarbejderen er åben og lydhør overfor borgernes stemme, det kræver også at borgerne magter at handle inden for de givne rammer – at de er i stand til at bruge deres stemme, træffe valg, reflektere og bidrage med deres viden og erfaringer (Monrad & Danneris 2021: 81).

For at opnå en dybere forståelse af de unges fortællinger, vil jeg i det følgende gøre brug af Pierre Bourdieus begrebsapparat, som en analytisk ramme for en fortolkning af de unges erfaringer. Jeg vil ved brug af begreberne *Habitus*, *kapital*, *felt*, *doxa* samt *symbolsk vold* og *magt* belyse, hvordan de unges forudsætninger for at blive inddraget og deltage, kan være en betydningsfuld faktor i forhold til deres oplevelser af lydhørhed. Her følger en kort teoretisk redegørelse af begreberne, som kan bidrage til forståelsen af sociale strukturer og magtforhold.

Habitus refererer til internaliserede mønstre af tanker, adfærd og smag, der påvirker menneskers valg og handlinger. Disse mønstre er resultatet af ens sociale opdragelse og erfaringer og bidrager til reproduktionen af sociale strukturer (Bourdieu 1997: 23-24, Wilken 2011: 47-49). *Kapitalformer* som økonomisk, social, kulturel og symbolsk kapital udgør grundlaget for sociale kampe (Bourdieu 1986:242). Bourdieu introducerer begrebet *felt*, der beskriver sociale arenaer, hvor aktører konkurrerer om forskellige former for kapital. Hvert felt har sine egne regler, hierarkier og former for kapital, og aktører kæmper for dominans inden for disse rammer (Ibid.: 241). *Doxa* repræsenterer de implicitte og udtalte præmisser, som individer handler ud fra i et givet felt. Disse præmisser muliggør individets positionering i feltet. Bourdieu argumenterer for, at deltagerne i et felt må acceptere de eksisterende spilleregler, men at fuld deltagelse kræver anerkendelse af ens kapitalformer af feltets andre aktører (Wilken 2011: 55).

Bourdieu introducerer begreberne *symbolsk vold* og *symbolsk magt* for at forstå de subtile måder, hvorpå magt udøves i samfundet. Symbolsk magt refererer til evnen til at påvirke andre gennem symbolske handlinger, såsom at definere, hvad der er værdifuldt eller legitimt i samfundet (Ibid.: 90). Symbolsk vold er den skjulte eller implicitte magt, der opretholder sociale hierarkier og uligheder ved at internalisere og legitimere disse hierarkier som naturlige eller uundgåelige. Dette sker gennem socialisation og kulturel indoktrinering, hvorunder individer accepterer og internaliserer deres underordnede position i samfundet, uden nødvendigvis at være bevidste om det (Ibid.: 91-93).

7.2.1 Habitus og kapitaler påvirker de unges forudsætninger for deltagelse - ”Jeg er ikke så god til at forklare min side”

I det følgende analyseres, med udgangspunkt i illustrative citater, hvordan begreberne *habitus* og *kapital* kan relateres til de unges forudsætninger for at blive inddraget. Dernæst følger en analyse

med inddragelse af de øvrige præsenterede begreber, med det formål at belyse, hvordan magtforholdene i det sociale arbejdes felt påvirker de unges erfaringer med lydhørhed.

De unges møder med socialarbejdere og deres deltagelse i forskellige sociale indsatser, kan betragtes som sociale interaktioner, hvor forskellige magtrelationer gør sig gældende, og de sociale indsatser kan anskues som et felt, hvor de forskellige aktører (socialarbejdere og unge) konkurrerer om forskellige former for kapital. Flere af de unge fortæller om, hvordan de i samspillet med deres sagsbehandlere har svært ved at give udtryk for deres situation og deres behov for hjælp og støtte:

Og ellers så, i forhold til fx min sagsbehandler, der føler jeg ikke rigtig at der har været den største forståelse for hvad jeg gerne vil. Og det er, at jeg også selv er... jeg er ikke så god til at forklare min side, og jeg har også været ude i perioder, fordi at, ja, har været syg og sådan noget. Så her for tiden, der er jo, lige præcis med min sagsbehandler, der kunne der godt være nogle forbedringer.

Kasper 20 år

Også Signe fortæller om udfordringer med at give udtryk for sine ønsker og behov i mødet med kommunen:

Jamen det er rigtig svært for mig at tale med dem. Det er svært normalt, og så når kommunen er med, så gør jeg mig helt lille, jeg kan slet ikke lytte på hvad de siger, eller svare på deres spørgsmål. Det er som alt inde i mig fryser.

Signe 33 år

Kaspers udfordring med at forklare sin side og følelsen af manglende forståelse fra sagsbehandleren kan relateres til begrebet habitus. Hans evne til at udtrykke sig og kommunikere kan være påvirket af de internaliserede dispositioner og mønstre, som han har erhvervet gennem sin sociale opdragelse og erfaring. Signes beskrivelse af at gøre sig helt lille, ikke kunne lytte og "fryse", når kommunen er til stede, kan ligeledes forstås i lyset af habitus. Signe fortæller i interviewet om en opvækst, hvor der ikke har været den nødvendige hjælp at hente selvom "alle råbte om hjælp". Samtidig giver hun flere gange udtryk for at føle sig usikker og bekymret i forhold til, hvilke beslutninger kommunen kan tage om hendes liv, da hun tidligere har erfaret at der er blevet taget beslutninger hen over hovedet på hende. Disse erfaringer kan være medvirkende til at forme hendes internaliserede mønstre og dispositioner, som så påvirker hendes nuværende reaktions- og handlemønstre i mødet med kommunen.

Gældende for alle de unge i Ungdomshjemmet er, at de har psykiske udfordringer af forskellig art. Flere har ADHD, mens andre har angst, autismspektrum forstyrrelse og kognitiv

funktionsnedsættelse. Psykiske udfordringer kan påvirke en persons kognitive funktioner, og kan have betydning for, hvordan en person forstår og fortolker verden omkring sig, hvorfor dette er en væsentlig kontekst at tage i betragtning i forståelsen af de unges habitus. Bourdieu understreger betydningen af habitus i sociale felter, hvor aktører konkurrerer om forskellige former for kapital. Psykisk sygdom kan påvirke en persons evne til at navigere i disse felter, og dermed påvirke deres position og muligheder i samfundet.

Kaspers oplevelse af ikke at være så god til at forklare sin side kan derudover relateres til hans kulturelle kapital. Evnen til at kommunikere og udtrykke sig klart er en form for kulturel kapital, og manglen på denne færdighed kan påvirke hans interaktion med sagsbehandleren og dermed hans position i det sociale felt. Også Signes vanskeligheder med at kommunikere med kommunen, kan ses som udtryk for at hun mangler den kulturelle kapital, som gør sig gældende her, idet evnen til at forstå de kulturelle koder og normer i samspillet med myndighederne kan ses som en form for kulturel kapital, som Signe føler sig udfordret af.

Signes oplevelse af handlingslammelse når kommunen er til stede, kan tolkes som et udtryk for den symbolske magt der er til stede, hvor kommunens autoritet og spørgsmål bidrager til en oplevelse af magtesløshed og frygt. Den symbolske vold kommer til udtryk, når de unges position i feltet er præget af magtubalancer, hvor de mangler de nødvendige kapitaler til at opnå indflydelse eller forståelse. Den symbolske vold kan skabe en situation, hvor det er systemet der definerer virkeligheden, hvilket kan resultere i en følelse af "forkerthed" hos de unge.

Pointen med ovenstående er at vise, at de unges erfaringer med lydhørhed ikke blot afhænger af de sociale indsatsers evne til at praktisere en lydhør tilgang overfor de unge, men også afhænger af de unges forudsætninger for at bidrage med deres viden og perspektiver. Lydhørhed kan på den måde anskues som en gensidig proces, hvor de forskellige aktører påvirker hinanden. Det er ikke blot et spørgsmål om, hvorvidt de sociale indsatser er villige til at lytte til de unges stemmer, men også om de unges evne og mulighed for at gøre deres stemmer hørt og respekteret i det sociale felt.

7.2.2 Magtrelationer i de sociale indsatser - *"Når kommunen bestemmer at man skal flytte, så er det slut"*

Andre unge fortæller hvordan de i deres møder med de sociale myndigheder, undlader at fortælle visse ting, de udelader informationer eller tilpasser deres udtalelser det, de tror der forventes af

dem. Dette kan ses som udtryk for strategier, hvor de unge forsøger at navigere i det komplekse sociale felt, hvor magt og kulturelle normer spiller en afgørende rolle. De unges tilpasningsstrategier kan afspejle en bevidsthed om de eksisterende magtrelationer, der er på spil i det sociale arbejdes felt, hvor de unges normer må afvige til fordel for de kulturelle normer, der forventes eller accepteres af de sociale myndigheder. Undladelser af oplysninger eller tilpasning af udtalelser kan også ses som en forsvarsmekanisme, hvor de unge forsøger at minimere risikoen for negative konsekvenser, der kan opstå ved at afvige fra normerne. Det kan ydermere ses som en strategi for at bevare eller forbedre deres position inden for det komplekse sociale hierarki. Dette kan kobles til begrebet doxa, hvor de unges adfærd afspejler deres forsøg på at handle i overensstemmelse med de eksisterende spilleregler i feltet. Dette kan være en måde at bevare deres sociale position, eller endda forbedre den, ved at undgå at udfordre de eksisterende normer og magtstrukturer.

At være til møde med de sociale myndigheder kan opleves som et magtfuldt rum at træde ind i, hvor der for den unge kan være meget på spil. Er den unge ikke i en position, hvor han eller hun formår at bringe sine synspunkter i spil, er der risiko for at der træffes beslutninger og iværksættes foranstaltninger, som den unge ikke kan profitere af. Dette kan føre til yderligere marginalisering og en oplevelse af ligegyldighed og magtesløshed. Monrad og Danneris (2021: 82-83) peger på at en persons evne til at deltage og til meningsfuldt at komme med bud på, hvilke ønsker man har for fremtiden, kan være begrænset af, at man som borger ikke oplever at have magt over sit liv her og nu. Koblet til Bourdieus begreber kan man sige, at de unge ikke har adgang til de samme ressourcer og kapitaler som socialarbejderen, hvilket kan medføre en skævvridning i relationen og føre til at den sociale ulighed reproduceres. Hvis socialarbejderen ikke er opmærksom på eller værdsætter den kulturelle kapital og habitus, som den unge bringer med sig, kan det føre til symbolsk vold, hvor den unge føler sig magtesløs og overset, hvilket kan forstærke eksisterende uligheder og begrænse deres muligheder for at påvirke beslutninger, der vedrører deres eget liv. Et eksempel herpå ses i følgende citat fra Kim:

Kim: (...) jeg sagde til dem sidst at jeg ikke var klar til at flytte i min egen lejlighed, der blev jeg bare placeret i X (by) uden at kende nogen. Og der gik det jo så galt kunne de se. Interviewer: Okay, så du havde på forhånd tænkt, det her det er jeg faktisk ikke klar til?

Kim: ja, og det var min rådgiver der sagde jeg skulle flytte. En der hedder X, der arbejder her, hun var også sådan aaarrhh. Men ja, når kommunen bestemmer at man skal flytte, så er det slut.

Interviewer: Okay, så det er i hvert fald et eksempel på at du faktisk ikke følte at du blev lyttet til

Kim: ja

Interviewer: Hvad er det der gør, at du føler...

Kim: fordi den gang jeg boede i X (by), der sagde jeg også til dem, jeg vil gerne tilbage til Ungdomshjemmet igen, det vil jeg rigtig gerne. Det kan du ikke, sagde de så, det er der ikke chance for. Og så blev det bare værre og værre og værre, så til sidst sagde rådgiveren så: jeg tror det er en god idé du flyttede tilbage til Ungdomshjemmet igen.

Interviewer: Og det synes du måske faktisk du have prøvet at sige hele tiden?

Kim: ja, også til min bostøtte og sådan noget

Kim 21 år

Citatet indikerer, at Kim føler, at beslutninger træffes uden hans deltagelse, også når det gælder fundamentale spørgsmål som bolig. Han føler, at kommunen bestemmer, og at han ikke har nogen muligheder for indflydelse. Kims erfaringer stemmer overens med de øvrige unges erfaringer med at beslutninger vedrørende deres liv tages uden hensyn til, eller inddragelse af, deres synspunkter. Citatet kan analyseres med fokus på Bourdieus begreber om magt og symbolsk vold, især indenfor konteksten af Kims oplevelse af at blive tvunget til at flytte og manglende lydhørhed fra myndighedernes side. Kims oplevelse afspejler dynamikken af magt i det sociale felt, hvor beslutninger truffet af myndighederne kan have betydelige konsekvenser for individet. Kims oplevelse af magtesløshed kan ses som en manifestation af den symbolske vold der opstår, når Kim, grundet sin afhængighed af systemet, er nødsaget til at følge de beslutninger der træffes. Kommunens beslutning om at flytte Kim mod hans vilje illustrerer den symbolske kapitals dominans, hvor beslutninger træffes af dem med magt og autoritet, mens Kim, på trods af at have udtrykt sine behov, bliver overhørt. Dette kan tolkes som fravær af lydhørhed overfor Kims ønsker og behov. Først da Kims situation eskalerer og han ender med at smadre hele sin lejlighed, oplever han at rådgiveren lytter og tillader ham at flytte tilbage i Ungdomshjemmet, hvor han kan få den nødvendige støtte.

Ligesom Kim, fortæller Arthur om situationer, hvor han oplever at hans synspunkter bliver tilsidesat til fordel for hvad andre mener om hans situation:

Interviewer: Mere sådan at du føler du bliver revet i fra alle sider?

Arthur: ja, jeg tror bare det der med, altså mine forældre har en ide om hvad jeg skal og hvad der er godt for mig, og personalet har en anden, og socialrådgiveren har en tredje, du ved det er sådan lidt, på en måde bliver min egen egentlig lidt overset måske.

Situationen beskrevet af Arthur illustrerer dynamikken i et socialt felt, hvor forskellige aktører (forældre, frontpersonale, socialrådgiver) konkurrerer om forskellige former for kapital, såsom magt og kontrol over Arthur's liv og beslutninger. Hver af disse aktører repræsenterer forskellige positioner og interesser i det sociale felt. Arthur antyder, at hans egne ønsker bliver overset, hvilket kan tolkes som en form for symbolsk vold. Han oplever, at hans stemme og autonomi bliver undertrykt eller tilsidesat af de dominerende ideer og interesser repræsenteret af forældre, frontpersonale og socialrådgiver. Konflikten om, hvad der er godt for Arthur, kan også relateres til begrebet kulturel kapital, idet forskellige aktører kan have forskellige opfattelser af, hvad der er socialt acceptabelt eller ønskværdigt, baseret på deres kulturelle baggrund og sociale position (Järvinen & Mortensen 2002: 17).

Opsamling

Samlet set viser analysen, hvordan magtrelationer og kulturelle faktorer i det sociale felt kan påvirke individets reaktioner og evne til at deltage i kommunikationen. Dette illustrerer Bourdieus teori om, hvordan symbolsk vold opretholder sociale hierarkier og uligheder ved at begrænse de unges handleevne og skabe en følelse af afhængighed og underkastelse over for autoriteter som kommunen. De unges oplevelser vidner om, hvordan magtforhold i det sociale felt kan resultere i symbolsk vold, hvor individets egne ønsker og behov bliver underkendt af mere magtfulde aktører. De unge oplever konflikt mellem forskellige aktørers og deres egne opfattelser af, hvad der er bedst for dem, og dette påvirker deres position og muligheder i det sociale hierarki. Det vidner om en kompleksitet i sociale relationer, hvor magtstruktur i det sociale felt dikterer, hvad der anses for acceptabelt og passende for individet. Dette kan være en barriere for de unges oplevelse af lydhørhed, dels fordi de unge ikke besidder de nødvendige kapitaler til at gøre deres stemme gældende, dels fordi magtrelationen gør at de sociale indsatser ikke er lydhøre overfor de unges perspektiver, da det er systemet der har definitionsmagten.

7.3 Stemplingsteori: et perspektiv på lydhørhed

I det følgende vil jeg med afsæt i stemplingsteorien, argumentere for, at *labeling* (Becker 2020) og *stigmatisering* (Goffman 1975/2020) kan have væsentlige konsekvenser for lydhørheden i socialt arbejde, da de repræsenterer kategoriseringer og definitionsprocesser, som bl.a. påvirker hvordan

en person opfattes og behandles af omgivelserne, herunder også af fagpersoner inden for socialt arbejde. Stemplingsteorien kan bidrage med et perspektiv, som er væsentligt for dette speciale, fordi det omhandler en marginaliseret gruppe og deres oplevelser af lydhørhed i sociale indsatser, hvor konstruktionen af afvigelse, stigmatisering og stempling kan skabes i samarbejdsrelationen og i den magtrelation, som er indlejret i det sociale arbejde (Järvinen & Mortensen 2002: 19-22, Müller 2020: 52).

Fælles for de unge i Ungdomshjemmet er, at deres vej ind i det sociale system allerede er startet i barndommen. På fremtidsværkstedet beskrev flere unge en vanskelig skolegang, hvor de fik skæld ud og blev smidt ud af skoler pga. deres adfærd. Flere udtalelser kan tolkes som udtryk for at de følte sig stemplet som ballademagere, dårlige elever og uopdragne børn, og at de derfor ikke fik den hjælp og omsorg de havde brug for. I både interviews og observationer gives der eksempler på at de unge, i deres møder med det sociale system, har følt sig mødt med forudindtagethed og fordomme, hvilket kan tolkes som barrierer i forhold til deres oplevelser af lydhørhed

Stemplingsteorien er centralt placeret inden for forståelsen af, hvordan omgivelser opfatter og definerer individer som sociale afvigere, der bærer på sociale problemer (Järvinen 2020, Becker 2020). Sociologerne Erving Goffman og Howard S. Becker introduceres som nøglefigurer indenfor stemplingsteorien, hvor Goffmans teori om *stigma* (Goffman 1975/2020) og Beckers teori om *labeling* (Becker 2020) kan bruges til at nuancere og forstå, hvordan sociale problemer og afvigelse skabes og vedligeholdes gennem samspillet mellem omgivelsernes reaktioner, stigmatisering og den stemples internalisering af negative forventninger. Stigmatisering og labelling er to forskellige mekanismer, hvor den første handler om omgivelsernes stereotype opfattelse af "afvigeren", som på dette grundlag tildeles et stigma, der kan give anledning til diskrimination (Goffman 1975/2020), mens den sidste indebærer "afvigerens" internalisering af negative forventninger, som giver anledning til at vedkommende lever op til de negative forventninger (Becker 2020, Lemert 1951).

7.3.1 Når sociale indsatser stempler - *"De skubber mig ud til at jeg er den der kriminelle bums som jeg var før"*

De unges erfaringer med at blive anskuet som ballademagere og dårlige elever allerede i folkeskolealderen, kan ses som udtryk for en stemplingsproces, hvor de unge blev tildelt negative etiketter og stemples af omgivelserne, hvilket kan have konsekvenser for de unges selvopfattelse

og deres adfærd, både dengang og senere i livet. Stigmatiseringen af de unge kan også have påvirket måden de er blevet behandlet af fx lærere og andre fagpersoner, som kan have set de unge i et negativt lys på baggrund af de nedvurderende kendetegn de er blevet tillagt. Johan fortæller (da interviewet er afsluttet) at hans far begyndte at tæske ham da Johan var i starten af sine teenageår. Han husker da han første gang kom i skole med et blåt øje og mærker efter tæsk, at hans lærer spurgte ham foran hele klassen, hvad han dog havde lavet. Fordi Johan var flov over situationen svarerede han blot at han havde været oppe at slås. De efterfølgende gange når han kom i skole med mærker eller skræmmere efter slag, sagde hans lærer noget i stil med: ”nå, du har nok været oppe at slås igen”. Johan oplevede aldrig at nogen spurgte videre ind til hans situation. Johan beskriver at de voksne omkring ham i forvejen havde et negativt syn på ham, fordi han ofte pjækkede fra skole og færdedes i et kriminelt miljø. Flere af de unge fortæller om en folkeskoletid, hvor de mener at de voksne omkring dem godt vidste at der var noget galt og at de var ude i problemer, men at der ikke blev gjort noget ved det. Omgivelsernes negative opfattelse kan have resulteret i forskelsbehandling, hvor de unge har modtaget mere straf eller mindre støtte, hvilket kan have forstærket stigmatiseringen af dem.

I Del 1 redegjorde jeg for, hvordan de unges adgangsmuligheder inden for det sociale system kan associeres med forskelligartede kategoriseringer. Dette aspekt kan kontekstualisere indenfor stempelingsteorien, hvor en social kategori kan betragtes som en implicit form for stempel. Særligt Jesper synes at være bevidst om, og påvirket af, at han oplever at de offentlige myndigheder (han nævner både kommuner, sociale indsatser og politi) stempler ham:

Jeg har skændtes meget med en kommune, fordi de også stemplede mig. Så siger jeg: ”Prøv at høre her, det er jo noget, der er sket for lang tid siden. Jeg prøver at ændre min vej”. Så bliver de ved. Så bliver man jo bare sur på det. Så tænker man, fuck det her system, og fuck det her lort. (...) De skubber mig ud til at jeg er den der kriminelle bums som jeg var før. Så hvorfor skal jeg så lave om på det, tænker man. Hvorfor skal jeg ikke forsvinde i kriminaliteten? Hvis jeg bliver stemplet som kriminel, når jeg ikke er kriminel, så gider man da ikke gøre noget ved det. Så kan man bare blive ved. Sådan en tanke får mange mennesker.

Jesper 33 år

Ovenstående citat kan tolkes i lyset af stempelingsteorien, hvor Jesper beskriver konsekvenserne af at blive stemplet som kriminel af systemet. Jespers oplevelser med kommunen viser, hvordan en social kategori som kriminel kan være klæbende, idet omgivelserne såvel som den kategoriserede, kan komme til at se sig selv som det, kategorien indikerer (Nielsen 2015: 334). I empirien ses der

flere eksempler på, at de unge har oplevet at blive tillagt en bestemt social kategori, f.eks. misbruger, kriminel, hjemløs, psykisk syg, hvilket kan have betydning for den måde de er blevet mødt på, og hvilken hjælp og støtte de er blevet tilbudt. Kategorisering af borgere kan være et nødvendigt redskab i socialt arbejde for at finde de rette indsatser (Müller 2020), men det kan samtidig ses som en form for stempling og kan være forbundet med en risiko for, at borgeren mødes udelukkende med afsæt i den kategori, som borgeren placeres i, hvilket kan være en barriere for et inddragende og helhedsorienteret samarbejde, hvor borgerens ressourcer og potentialer kan komme i spil (Iversen 2017). Kategoriseringer kan være en barriere ift. de unges oplevelser af lydhørhed, idet de oplever at de sociale indsatser udelukkende tager afsæt i den kategori eller det "stempel", som de er blevet tillagt, og dermed ikke tager hele deres situation i betragtning. Et eksempel på dette er Johans fortælling om at blive udskrevet til et forsorgstilbud pga. hans hjemløshed, men hvor der ikke blev taget højde for hans risiko for tilbagefald til misbrug. Den konkrete situation kan ses som udtryk for at Johan blev tillagt kategorien "hjemløs" og den primære problemopfattelse blev knyttet til hans behov for et sted at opholde sig. Hans udfordringer med misbrug blev dermed fortrængt og den sociale indsats, et forsorgstilbud, var derfor kun i stand til at imødekomme hans udfordringer koblet til hjemløsheden. Johan beskriver hvordan opholdet på et forsorgstilbud med andre aktive misbrugere, var en direkte katalysator for at han faldt tilbage i misbrug. Indenfor socialt arbejde er det en velkendt problematik, at sociale indsatser kan have vanskeligt ved at imødekomme og rumme når en borger er udfordret på flere forskellige parametre (Iversen 2017; Rådet for socialt udsatte 2013), hvilket underbygges af de unges erfaringer med at modtage sociale indsatser, som kun er knyttet til dele af deres udfordringer – eller til den kategori de er blevet tilskrevet. En bestemt kategori er medvirkende til at understøtte en bestemt problemforståelse, og tilhører man flere kategorier kan det være svært at få den nødvendige hjælp.

Tilbage til Jespers fortælling, som derudover kan anvendes til at illustrere, hvordan en stigmatiserings- og stemplingsproces kan finde sted når omgivelsernes opfattelse af en person ikke stemmer overens med den måde en person opfatter sig selv. Goffman taler om den *tilsyneladende sociale identitet* og den *faktiske sociale identitet*, som to aspekter af en persons selvopfattelse set i lyset af samfundets opfattelse (Goffman 2020: 44-45). Den tilsyneladende sociale identitet omhandler de krav og forventninger, som en person tilhørende en bestemt kategori, mødes med af omverdenen. I Jespers tilfælde kan der tolkes en oplevelse af, at kommunen tilskriver ham en række

negative egenskaber koblet til en tilsyneladende identitet, som er præget af hans fortid som kriminel og bandemedlem. Jesper påpeger at han ikke længere er involveret i kriminelle handlinger, hvilket kan kobles til hans faktiske sociale identitet, som på den anden side rummer de kvaliteter og egenskaber, som en person egentlig besidder og kan efterleve (Ibid.) Et *Stigma* kan ifølge Goffman opstå, når der er uoverensstemmelse mellem den tilsyneladende og den faktiske identitet, fx hvis det viser sig at personen besidder egenskaber, der skønnes unormale eller miskrediterende (Ibid.). Jesper oplever at han, selvom han aktivt har forsøgt at ændre sin vej i livet, ikke bliver anerkendt af systemet. Den faktiske identitet, som Jesper repræsenterer, er i strid med den stigmatiserede identitet, som han oplever at kommunen fastholder, hvilket skaber en intern konflikt for ham. Stigmatiseringen fra kommunen og andre myndigheder påvirker hans motivation for at ændre sig, idet han føler at systemet alligevel ser ham som kriminel, uanset hans indsats. Jespers erfaringer med at blive stemplet, kan tolkes som et udtryk for manglende lydhørhed idet Jesper ikke oplever at der er åbenhed i forhold til at bryde med den negative stigmatisering af ham. For flere af de unge ses det, hvordan stigmatiseringen og stemplingen af dem kan skabe det, som Becker betegner som en "selvopfyldende profeti" (Nygaard & Hansen 2017: 211), hvor de unge søger tilknytning til andre lignende afvigere og begynder at opføre sig i overensstemmelse med de negative forventninger, der er blevet pålagt dem. Her kan nævnes Kim som eksempel. Han fortæller at det er umuligt for ham at finde et arbejde på grund af pletter på straffeattesten, hvorfor han føler at salg af stoffer eller indbrud er hans eneste mulighed for at skaffe penge til sig selv. Eller Arthur, som oplever at hans sagsbehandler ser ned på ham hvis han er ærlig omkring sine ønsker for fremtiden, hvorfor han i stedet har tillært sig at sige de ting, som han ved "systemet" forventer af ham. Dette kan ses som en form for copingstrategi, hvor han ved at efterleve forventningerne til ham, "*kommer videre*" fra situationen (mødet med sagsbehandleren), men det kan samtidig komme til at fastholde ham i en bestemt position og være en barriere for, at den støtte han bliver tilbudt, er lydhør overfor hans ønsker og behov.

Opsamling:

Analysen viser at de unges erfaringer med at blive stemplet og mødt af det sociale system som afvigere tilhørende bestemte kategorier, kan være medvirkende til at fastholde dem i deres

afvigende eller stigmatiserede position. Dette kan skabe en cyklus af afvigende adfærd og stigmatisering, der kan påvirke de unges livsbaner og muligheder.

Analysen peger desuden på, hvordan kategoriseringer og stempling af de unge kan være en barriere for en inddragende og lydhør tilgang fra det sociale system. De unges oplevelser af at blive reduceret til bestemte kategorier som misbrugere, kriminelle eller hjemløse medførere, at deres komplekse livssituation ikke bliver taget i betragtning, og at de derfor ikke modtager den nødvendige hjælp og støtte. Dette kan føre til, at de unge føler sig overset og uforståede af det sociale system, hvilket forstærker deres følelse af marginalisering og afhængighed af systemet.

8. Del 3: potentialer for udvikling og forandring

I denne sidste analysedel vil jeg med udgangspunkt i de unges erfaringer med lydhørhed, belyse hvordan de sociale indsatser kan udvikle sig i en retning, der understøtter flere positive erfaringer med lydhørhed. Der inddrages såvel positive som negative erfaringer – de positive erfaringer kan bidrage med en forståelse af, hvad der virker og hvad der eventuelt kan udbredes til at omfatte flere dele af det sociale arbejdes praksis, mens de negative erfaringer kan pege i retning af, hvad man i det sociale arbejde kan blive bedre til med hensyn til lydhørhed. Analysen tager afsæt i, hvad de unge efterspørger og det er dermed de unges perspektiv, der danner udgangspunkt for at analysere og kvalificere det sociale arbejdes praksis.

På baggrund af det empiriske materiale kan der identificeres en række områder, hvor de unge efterspørger forandring eller forbedring i de sociale indsatser, med hensyn til lydhørhed og de sociale indsatsers evne til at imødekomme deres behov for støtte. I både interviews og på fremtidsværkstedet blev de unge adspurgt om deres ønsker eller ideer til forandring, hvilket gav anledning til mange forskellige forslag. Af hensyn til rammerne for specialet har jeg udvalgt nogle af de mest fremtrædende og gennemgående perspektiver i forhold til udviklingspotentialer. Jeg har i de foregående analysedele vist, hvilke positive og negative erfaringer de unge har med lydhørhed i socialt arbejde, og jeg har koblet deres erfaringer med teoretiske perspektiver omhandlende borgerinddragelse, kapitaler og magt samt stempling, hvormed jeg har vist en række af de forhold, som har betydning for den måde de unge oplever lydhørhed i socialt arbejde. For at besvare arbejdsspørgsmål 3 omhandlende potentialer og udviklingsmuligheder i det sociale arbejde, vil jeg

perspektivere de unges erfaringer til aktuelle tendenser/strømninger indenfor det sociale arbejdes felt omhandlede *relationel velfærd*, *empowerment* og *samskabelse*.

8.1 Relationel velfærd - relationer styrker lydhørheden

Fælles for de unge er, at de lægger vægt på relationernes afgørende betydning for deres oplevelser af lydhørhed. Deres positive erfaringer med lydhørhed kan i mange tilfælde kobles til at de har oplevet en gensidig relation til den fagprofessionelle. Denne tankegang kan ses i tråd med tilgange koblet til begrebet relationel velfærd, som jeg kort vil redegøre for her.

Relationel velfærd kan ses i tråd med fremdriften af styringsparadigmet New Public Governance, som redegjort for i specialets indledende del. Relationel velfærd beskrives som det overordnede princip, hvormed New Public Governance implementeres både på makro- og mikroniveau, og er ifølge Jensen og Kroghstrup (2017) et koncept, der fokuserer på at interaktionen mellem borger og system er baseret på relationer med vægt på tillid og omsorg. Borgerens behov står centralt og styrer samarbejdet, i modsætning til Bureaukratiske retningslinjer (Jensen & Kroghstrup 2017: 47). Øbo (2023) beskriver ligeledes relationel velfærd som en kontrast til systemvelfærd, hvor det er regler, rammer og strukturer, der styrer måden, man møder mennesker på (Øbo 2023: 87). Øbo beskriver at man i arbejdet med udsatte mennesker må have fokus på at hjælpe andre mennesker på den bedst tænkelige måde ud fra deres individuelle behov, og argumenterer for at *"vores hjælp er aldrig bedre end evnen til at danne relationer"* (Ibid.: 86). Med dette menes der, at man kun kan lykkes med at hjælpe et andet menneske ved først og fremmest at etablere en relation til vedkommende. Øbo pointerer, at relationer dannet ud fra et mindset om, at mennesker selv kan vurdere den rigtige hjælp for dem, er afgørende for at motivere til adfærdsændring. Det er Gensidigheden og det autentiske i relationen, der gør det muligt for mennesker at åbne op for hjælp (Ibid.). Hilary Cottam, som er en af forgangspersonerne bag relationel velfærd, repræsenterer et koncept af radikal hjælp, som fokuserer på at socialarbejdere må anvende deres menneskelige kommunikation og stå ved borgerens side som støtte i en forandringsproces (Cottam 2018: 24). Tankerne bag relationel velfærd ses i høj grad at stemme overens med de unges erfaringer af, som vist i Del 1, at relationer er afgørende for deres oplevelse af lydhørhed, og deres indstilling og tillid til de sociale indsatser de er en del af. De unge efterspørger et øget relationelt fokus i de sociale indsatser, hvor der i både de individuelle interviews og til fremtidsværkstedet blev givet udtryk for, at de i højere grad ønsker at blive mødt med tillid og respekt, at de vil tages seriøst som unge mennesker, at deres synspunkter

skal tages alvorligt, og at der ikke bør træffes beslutninger hen over hovedet på dem. De unge ønsker at blive mødt med åbenhed til trods for deres fortid og dokumenterede udfordringer.

Øbo fremsætter 2 grundforudsætninger, som må være til stede, hvis mennesker reelt skal være involverede i at forandre deres livssituation: 1) At mennesker selv er med til at identificere deres vigtigste udfordringer og 2) At mennesker selv er med til at identificere løsningerne (Øbo 2023: 87). Med udgangspunkt i empirien, og som vist i de foregående analysedele, ses der udtalte eksempler på situationer, hvor de unge hverken har oplevet at de har været med til at identificere deres udfordringer eller løsningerne herpå. Konsekvenserne heraf ses at være tiltag og sociale indsatser, som ikke imødekommer den enkeltes ønsker og behov, og som den unge som følge heraf ikke er motiveret for at deltage i. De mere langsigtede konsekvenser ses at være manglende tillid til det sociale system og at motivationen og troen på en positiv forandring forsvinder.

At arbejde relationelt er ikke et nyt fænomen indenfor socialt arbejde, tværtimod er der tradition for at man i mødet med borgerne arbejder ud fra en række idealer om bl.a. at behandle borgere respektfuldt, ligeværdigt og menneskeligt, samt at involvere borgerne i arbejdet med deres eget liv og problemer (Uggerhøj 2002: 81). Disse idealer udfordres, ifølge Uggerhøj, traditionelt set af, at der i relationen er tale om et ulige forhold mellem en magtfuld socialarbejder og en magtesløs borger, at borgerne sjældent involveres i tilstrækkelig grad og at socialarbejdere nærmere agerer talerør for systemerne end for klienterne (Ibid.). Det kræver noget særligt som socialarbejder at investere sig i en relation med unge mennesker, som lever på kanten af samfundet og som kæmper med komplekse og mangeartede problemstillinger. Det forudsætter at man som socialarbejder er i besiddelse af de nødvendige relationelle kompetencer, da de unges negative erfaringer kan have skabt en grundlæggende mistillid, som vanskeliggør en relations dannelse. Der kan være situationer, hvor den unge er på vagt og derfor ikke tør åbne op overfor den professionelle. Som vist i analysedel 2 kan der være forskellige forhold på spil, som kan vanskeliggøre en gensidig relation. Den magt ubalance, der gør sig gældende, kan f.eks. gøre det vanskeligt for parterne at opbygge en relation, ligesom de unges oplevelser af at føle sig stemplet, ses at være en barriere for at de åbner op over for den fagprofessionelle. For at imødegå disse udfordringer kræver det at man som socialarbejder tilstræber at møde mennesker uden forudindtagede holdninger, at man er transparent i forhold til hvad man gør og hvorfor, og at man er i stand til at involvere borgeren i overvejelser og konklusioner (Øbo 2023: 89).

På baggrund af de unges erfaringer kan det tyde på, at tilgange knyttet til relationel velfærd endnu ikke har vundet tilstrækkeligt indpas i det sociale arbejde. Særligt på myndighedsområdet viser de unges erfaringer at de føler sig mødt af socialarbejdere, som i høj grad repræsenterer "systemet", og er mere optaget af regler og procedurer, end af relationen til det enkelte menneske, hvor de unges erfaringer med forskellige håndholdte indsatser, fx kontaktpersoner eller indsatsen i Ungdomshjemmet, er, at de i højere grad tager afsæt i et relationelt perspektiv.

Noget peger dog på at det er en forandring der er undervejs - i hvert fald på børne- og ungeområdet. F.eks. har Aalborg Kommune i 2023 vedtaget en udviklingsstrategi om et bæredygtigt børne- og familiesamarbejde, hvor man med inspiration fra tankerne bag relationel velfærd vil "*gentænke velfærd og skabe værdi sammen med borger og samfund*". De centrale udviklingsspor i strategien omhandler bl.a. *relationel rådgivning* og at *medskabelse giver ejerskab* (Aalborg Kommune 2023). I Aarhus kommune har man ligeledes ladet sig inspirere af relationel velfærd, hvor man på familieområdet har implementeret tilgangen som en investeringsmodel på myndighedsområdet under navnet *Relationel Familierådgivning* (Aarhus Kommune), ligesom man i projektet *Opgang til Opgang* har implementeret relationel velfærd som fundament for en helhedsorienteret og relationel beskæftigelsesindsats overfor udsatte familier i Gellerupområdet (Dansk Socialrådgiverforening 2021). I en opsamlende evaluering (Ilsvard 2022) af den relationelle familierådgivning i Aarhus Kommune peges der på at der er tale om en positiv business case, der er økonomisk effektiviserende ift. brugen af sociale foranstaltninger, samtidig med at både rådgivere og familier oplever at modellen er virksom til at håndtere og afhjælpe problemer og udfordringer. Evalueringen viser at familierne entydigt har fremhævet samarbejdet med rådgiveren som årsag til at de blev klædt bedre på til at kunne håndtere deres problemer og stod mere handlekraftige tilbage (Ilsvard 2022).

Opsamling

En sådan positiv evaluering fra såvel borgere som professionelle, sammenholdt med at de unge i specialet efterspørger et relationelt perspektiv, kan ses som argument for at tilgange koblet til relationel velfærd med fordel kan indtænkes på andre områder af det sociale arbejdes felt. Sammenfattende viser analysen, at relationel velfærd som tilgang i det sociale arbejde med udsatte unge kan skabe bedre forudsætninger for lydhørhed. Gennem et fokus på autentiske og gensidige relationer understreges betydningen af at anerkende og imødekomme individuelle behov, hvilket igen kan fremme en positiv forandring hos de udsatte unge.

8.2 Empowerment - fællesskaber løfter

I det følgende vil jeg analysere de unges erfaringer med deltagelse i fællesskabende aktiviteter med afsæt i empowerment begrebet. Videre vil jeg redegøre for, hvordan empowermentorienterede tilgange i socialt arbejde kan bidrage til at styrke lydhørheden i de sociale indsatser.

Som vist i analysedel 1, fremhæver flere unge den positive betydning af at være en del af fællesskaber med ligesindede. Til fremtidsværkstedet efterspurgte flere af de unge, at de sociale indsatser i højere grad tilbyder fællesskabende aktiviteter, hvor de unge får mulighed for at spejle sig i andre, og hvor de kan få oplevelsen af at have noget meningsfuldt at give sig til. Derudover beskrev flere unge at have positive erfaringer med at deltage i gruppebehandling og forløb med peer-medarbejdere. I Ungdomshjemmet er der en forventning til de unge om at de deltager i forskellige aktiviteter, herunder praktiske gøremål som rengøring og madlavning, samt fællesmøde om mandagen og fællestime om torsdagen. Under vores observationer i Ungdomshjemmet deltog vi blandt andet i fællesmøder, hvor ugens aktiviteter blev planlagt og tjanser blev fordelt mellem beboerne. I de individuelle interviews pointerede flere af de unge, at denne form for deltagelse og inddragelse i aktiviteter er meningsfuld for dem, dels fordi det forstærker deres oplevelse af at være en del af et fællesskab, dels fordi det støtter dem i at optræne færdigheder og ansvarliggøre dem, og derved ruste dem til bedre at kunne klare en fremtidig tilværelse i egen bolig.

Den form for deltagelse og fællesskab som de unge oplever i Ungdomshjemmet kan ses i tråd med empowermentorienterede tilgange i socialt arbejde. Empowerment er overordnet et begreb, der referer til forandringsprocesser og strategier, der sigter mod at skabe et mere inkluderende og demokratisk samfund (Andersen & Bilfeldt 2014: 18). I den globale definition af socialt arbejde ses empowerment begrebet repræsenteret som et centralt ideal i socialt arbejde: *"Socialt arbejde er en praksisbaseret profession og en akademisk disciplin, der fremmer social forandring og udvikling, social samhørighed, og empowerment og frigørelse af mennesker. (...)"* (IFSW 2014). Empowerment indebærer kollektiv myndiggørelse og kapacitetsopbygning, og defineres som evnen til at forstå og handle mod samfundsmæssige undertrykkende strukturer (Andersen & Bilfeldt 2014: 18). Empowerment har både en objektiv og en subjektiv dimension. Den objektive dimension refererer til ændringer i samfundsmæssige og institutionelle rammer for at skabe positiv forandring, mens den

subjektive dimension refererer til udviklingen af individernes og organisationers evne til at udnytte mulighederne for forandring (Ibid.: 19). Der skelnes desuden mellem vertikal og horisontal empowerment. Vertikal empowerment handler om at styrke marginaliserede gruppers stemme over for politiske og økonomiske magtcentre, mens horisontal empowerment handler om at udvikle handlekraftige netværk og tillidsfulde relationer mellem aktører på samme niveau (Ibid.). Samlet set indebærer empowerment en proces, hvor mennesker og grupper styrker deres evne til at opnå kontrol over deres eget liv, træffe beslutninger og påvirke deres egen situation. Det indebærer at give individet redskaber, viden og ressourcer til at forfølge deres mål og håndtere udfordringer.

I forhold til de unges erfaringer med deltagelse i aktiviteter og fællesskaber, kan der identificeres horisontale empowerment processer, hvor de unges selvbillede og handlekraft styrkes igennem fællesskaber og relationer med ligesindede. Når de unge inddrages i såvel planlægningen som udførelsen af aktiviteter, bidrager det til den horisontale empowerment, ved at give dem mulighed for at føle sig værdsatte og betydningsfulde i fællesskabet. Når de unge er med til at planlægge og udføre aktiviteter, bliver de aktive deltagere i beslutningsprocessen og får indflydelse på, hvad der sker omkring dem. Dette styrker deres følelse af kontrol og selvbestemmelse, hvilket er essentielt for empowerment. Samtidig får de mulighed for at udvikle deres evner og kompetencer gennem praktisk handling og samarbejde med andre. Dette kan øge deres selvtillid og tro på egne evner, hvilket yderligere bidrager til deres empowerment. Den horisontale empowerment, der opnås gennem deltagelse i fællesskabsaktiviteter, er således en væsentlig faktor for de unges trivsel og udvikling. Empowerment manifesteres her primært i den subjektive dimension, hvor fokus er på den enkeltes personlige udvikling. Analyse af datamaterialet indikerer ikke tilstedeværelsen af objektive empowermentprocesser, ligesom der ikke kan påvises vertikal empowerment. Dette kan fortolkes som et udtryk for det fænomen, der tidligere er blevet fremhævet, nemlig at de unge primært beskriver deres erfaringer ud fra deres individuelle kontekst. Dette indikerer ikke nødvendigvis fraværet af empowermentprocesser, men det tyder på, at de unge befinder sig i en position, hvor det er udfordrende for dem at betragte deres situation ud fra et bredere perspektiv, der strækker sig ud over deres egen personlige oplevelse og situation.

En analytisk kobling mellem lydhørhed og empowerment kan identificeres ud fra forskellige sammenhænge. Lydhørhed i socialt arbejde indebærer at anerkende og respektere individets oplevelser og perspektiver. Ved at lytte aktivt til individets fortællinger og erfaringer kan

socialarbejderen identificere styrker, behov og ønsker hos den enkelte. Dette er afgørende for at opbygge tillid og styrke individets følelse af selvbestemmelse og værdighed, hvilket er centrale elementer i empowerment tilgangen. Ved at være lydhøre over for individets behov og ønsker kan socialarbejdere tilbyde den rette støtte og opmuntring til at styrke individets handlekraft. Monrad & Danneris (2021: 83) peger i den sammenhæng på, at det ikke er nok at inddrage borgeren i egen sag, men at man først og fremmest må understøtte borgeren i at blive styrket, så de får ressourcer til at kontrollere deres nuværende situation. Derigennem ændres borgerens dispositioner og de bringes i en position, hvor de er i stand til at handle på en ny måde.

Tankerne bag empowerment synes af stå i kontrast til de analytiske fund i Analysedel 2, hvor manglende inddragelse, ringe deltagelsesmuligheder, ulige kapital- og magtforhold samt stemplingsprocesser ses at have negative konsekvenser for de unges oplevelser af lydhørhed. Mens de unge rapporterer om at blive mødt ud fra deres udfordringer eller diagnoser, repræsenterer empowerment et perspektiv, der primært fokuserer på identifikation af og opbygning af ressourcer, snarere end at fokusere på fejl og mangler hos brugerne i de sociale systemer (Andersen & Brok, 2021: 18). Empowerment retter derfor opmærksomheden mod individets potentiale og muligheder for at påvirke sin egen situation og omgivelser, hvilket står i kontrast til de barrierer og begrænsninger, som de unge møder i de sociale indsatser.

Min refleksion er, at det kan være udfordrende at arbejde med empowermentorienterede tilgange på myndighedsområdet, som er styret af lovgivning og strukturelle rammer, og hvor bevillinger af sociale indsatser ofte er betinget af, hvilke udfordringer den enkelte har, og i hvilket omfang udfordringerne begrænser den enkeltes livsførelse. Som flere af de unge også påpeger, er det de dårligst fungerende der får den bedste, eller mest omfattende, hjælp og støtte. I den forståelse bliver det vanskeligt at fokusere på ressourcer og handlekraft, idet det er de konkrete udfordringer eller funktionsnedsættelser, der kan give adgang til hjælp og støtte. Øbo beskriver at der er behov for et opgør med den traditionelle problemfokuserede tilgang til mennesker og skriver at: *i stedet for at fokusere på problemet skal man fokusere på muligheder og ressourcer ved at arbejde aktivt med empowerment, som er at styrke den enkeltes handleevne, kontrol og ejerskab over beslutninger* (Øbo 2023: 91). Flere nye tiltag peger i retning af, at dette er en forståelse, der er ved at vinde frem. Fx har 3 større kommuner i 2024 indgået et udviklingspartnerskab med Bikubenfonden med henblik på at udvikle nye bud på, hvad der skal til for at udsatte unge får styrket deres beslutningskraft, og i

højere grad oplever at kunne træffe egne beslutninger (Bikubenfonden 2024). Og Rådet for Socialt udsatte har netop i samarbejde med KL, Dansk Socialrådgiverforening og Danske Handicaporganisationer indsendt et fælles udspil til regeringen, omhandlende fremtidens beskæftigelsesindsats. De peger på at der er behov for mere fleksible rammer for indsatserne med udgangspunkt i borgernes præmisser, og opstiller i den forbindelse syv overordnede anbefalinger, som bl.a. omfatter at: *"vi skal have som mål at øge de udsatte borgeres livskvalitet og livsmestring og få forløst deres potentialer (...) Der skal ske et fokusskifte i tilgangen til borgeren, hvor borgeren mødes med tillid, og hvor det er den enkelte udsatte borgers situation, behov og ønsker, der er afgørende for indsatsen"* (Rådet for socialt udsatte 2024).

Opsamling

Gennem analysen af de unges erfaringer med deltagelse i fællesskabende aktiviteter kan der identificeres vigtige sammenhænge mellem deltagelse, empowerment og lydhørhed. De unges positive erfaringer med deltagelse i aktiviteter i Ungdomshjemmet understreger betydningen af at føle sig som en del af meningsfulde fællesskaber og som aktiv deltager i beslutningsprocesser. Disse erfaringer afspejler empowermentorienterede tilgange, der sigter mod at styrke individets evne til at påvirke sin situation og udvikle sine ressourcer. Analysen af de unges erfaringer viser at horisontale empowermentprocesser, der styrker individets selvbillede og handlekraft gennem fællesskaber og relationer, spiller en væsentlig rolle for deres trivsel og udvikling.

Tankerne bag empowerment står i kontrast til de barrierer og begrænsninger, som de unge møder i de sociale indsatser, og der ses at være en udfordring med at implementere empowermentorienterede tilgange på myndighedsområdet, hvor strukturelle rammer ofte definerer indsatser. Nyere tiltag og anbefalinger peger dog i retning af en forståelse, der fokuserer på borgerens præmisser og ønsker, og understreger behovet for at øge de udsatte borgeres livsmestring og livskvalitet samt forløse deres potentialer. Samlet set viser analysen betydningen af at integrere empowermentorienterede tilgange i det sociale arbejde for at styrke lydhørheden over for individets behov og ønsker samt forbedre trivsel og udvikling blandt de udsatte unge.

8.3 Samskabelse skaber rum for nye roller og lydhørhed

I dette sidste afsnit af analysen præsenteres forslag til, hvordan man i højere grad kan indtænke samskabelsesprocesser i det sociale arbejde med udsatte unge voksne.

I den indledende del af specialet præsenteres min interesse for at undersøge lydhørheden i socialt arbejde og i sociale indsatser, ikke kun i situationer der relaterer sig direkte til den enkelte unges liv, men også i mere overordnede processer, såsom i udformningen og udvælgelsen af sociale indsatser. Det bemærkelsesværdige i det empiriske materiale er imidlertid fraværet af erfaringer, hvor de unge er blevet inddraget i sådanne processer. I stedet viser empirien kun erfaringer med lydhørhed i relation til processer omhandlende den enkelte unges egen situation eller i aktiviteter, der knytter sig direkte til de unges daglige liv. Når fraværet af erfaringer relateret til samskabelsesprocesser får en central plads i analysen, er det fordi jeg ønsker at fremhæve det som et muligt potentiale til at fremme lydhørheden i det sociale arbejde med udsatte unge voksne.

Som redegjort for indledningsvist, ses der at være øget fokus på samskabelsesprocesser som afgørende elementer i udviklingen af moderne tilgange til socialt arbejde (Jensen & Kroghstrup 2017, Tortzen 2019). Disse tilgange understreger vigtigheden af at inddrage brugerne aktivt i udformningen og implementeringen af sociale indsatser. Ved aktivt at involvere brugerne og anerkende deres ekspertise og perspektiver, åbnes der op for nye muligheder for at forbedre kvaliteten og effektiviteten af de sociale indsatser, hvor indsatserne i højere grad forankres i borgernes oplevede behov (Agger & Lund 2011: 178).

Når der i empirien ikke ses eksempler på at de unge har oplevet at blive inddraget i processer vedr. udformningen af sociale indsatsen, kan det ses som udtryk for den problemstilling, som blev udfoldet i specialets tidligere analyser, nemlig at de unge kan være vanskelige at inddrage bl.a. fordi de grundet deres udsathed kan have svært ved at imødekomme den indlejrede forventning om deltagelse, som samskabelsesprocesser forudsætter. Omvendt oplevede vi i processen med dataindsamlingen at de fleste unge i Ungdomshjemmet havde stor velvilje i forhold til at deltage og at de havde mange ideer til, hvordan man kan forbedre de sociale indsatser for unge som dem. Flere gav udtryk for at det var en positiv oplevelse for dem at deltage i projektet, bl.a. fordi de fik følelsen af, at de kunne være med til at hjælpe andre unge; det at deres erfaringer kunne være brugbare i en større sammenhæng gav dem en følelse af værdi. Andre gav udtryk for at deres deltagelse gav dem

en følelse af, ikke at stå alene med deres erfaringer, og at det på den måde åbnede deres øjne for, at der kunne være tale om udfordringer som rakte ud over deres individuelle situationer. Flere kom med ideer til, hvordan man kan være bedre til at hjælpe sårbare unge mennesker ved at sætte tidligere ind med forebyggende indsatser, hvor flere kom med udtalelser i retning af "*så de ikke ender ligesom mig*" – altså forslag til indsatser som rakte udover deres egen situation og som handlede om, hvordan man kan forbedre indsatserne for andre unge. Under dataindsamlingen fik vi en oplevelse af, at selvom det kunne være vanskeligt for de unge at overholde aftaler om deltagelse, havde det betydning for dem at vi kom i huset for at høre deres perspektiver. Det gav dem en oplevelse af at have værdifuld viden, hvilket kan have bidraget positivt til deres selvbillede. Min refleksion er derfor, om disse erfaringer kan overføres til det sociale arbejdes praksis, hvor man ved at inddrage udsatte unge i flere processer kan være med til at styrke deres selvbillede og nedbryde marginalisering. Ved at inddrage udsatte unge aktivt i samskabelsesprocesser kan der åbnes op for muligheder, der går ud over blot at reagere på de unges behov. Det giver dem også en stemme og en aktiv rolle i udformningen af de løsninger, der vedrører dem. Dette kan øge kvaliteten og relevansen af de sociale indsatser, men også være medvirkende til at styrke de unges følelse af ejerskab og empowerment i forhold til deres egen livssituation. Samtidig kan inddragelsen af udsatte unge i samskabelsesprocesser bidrage til at nedbryde eksisterende magtstrukturer og skabe mere ligeværdige relationer mellem de unge og fagfolkene inden for det sociale felt, hvilket også er noget af det de unge eksplicit efterspørger. Dette kan være afgørende for at opbygge tillid og forståelse mellem alle involverede parter og for at sikre, at de sociale indsatser er baseret på en dybere forståelse af de unges behov, ønsker og ressourcer.

Denne tilgang kræver imidlertid også nye roller og kompetencer hos socialarbejdere og andre fagfolk inden for det sociale arbejdes felt. Traditionelle hierarkier erstattes af mere horisontale strukturer, hvor fagfolk fungerer som faciliterende partnere og ressourcepersoner i samarbejde med borgerne (Tortzen 2019: 63). Denne tilgang ses at forudsætte en betydelig grad af lydhørhed over for borgernes behov, ønsker og oplevelser. I denne kontekst er det vigtigt at pointere, at lydhørhed ikke blot er en passiv modtagelse af borgernes input, men snarere en aktiv proces, hvor fagfolk er åbne over for at tilpasse sig borgernes perspektiver og behov. Dette kræver en kulturel forandring, hvor fokus flyttes fra ekspertise og kontrol til samarbejde og gensidig respekt. Tortzen (2019) påpeger at en grundlæggende forudsætning for at lykkes med samskabelse er at vælge den rigtige bane at

samskabe på. Med dette menes der, at samskabelse ikke altid skal ses som den rette vej at gå; som eksempel peges der på at det kan være vanskeligt at opnå synergi i samarbejde med borgere om en myndighedsopgave, som ligger i faste rammer, eller om en indsats, hvor der på forhånd er fastsat mål i form af et bestemt output (Ibid.: 164). Samskabelse skal heller ikke her forstås som en endegyldig løsning på, hvordan man opnår bedre vilkår for lydhørhed i sociale indsatsen, men jeg vil argumentere for, at det er en tilgang som rummer et potentiale i forhold til den gruppe af udsatte unge voksne, som specialet omhandler. I den sammenhæng er det vigtigt at være opmærksom på, hvilken type inddragelse og indflydelse man kan tilbyde de unge, samt hvordan man kan lykkes med at inkludere dem i samskabelsesprocesser. I forskningen om samskabelse peges der på en risiko for, at samskabelse kan medføre ulighed mellem forskellige grupper af borgere, fordi de ressourcestærke borgere er mere tilbøjelige end andre til at deltage i samskabende processer (Ibid.: 115). Dette understreger vigtigheden af at reflektere over, hvordan man sikrer inklusion af udsatte unge i samskabelsesprocesserne. Baseret på det empiriske materiale kan der identificeres en række forhold, som er relevante at tage i betragtning for at opnå succes med at inddrage de unge i samskabelsesprocesser. Disse faktorer er baseret på tidligere analyser af de unges udsagn om, hvad der motiverer dem, samt hvilke barrierer de oplever, og disse tolkes ind i en samskabelseskontekst.

For det første er det centralt at man er optaget af at forstå de udsatte unges perspektiver, behov og ønsker. De unge giver udtryk for at dette bedst kan opnås ved at fagpersonerne tager sig tid til at lære dem at kende, at de er nysgerrige og lyttende og skaber en åben dialog, hvor de unges stemme bliver hørt og respekteret. Derudover er det afgørende at der etableres trygge og inkluderende miljøer, hvor de unge føler sig velkomne og respekterede. Dette kan gøres ved at skabe åbne og støttende rum, hvor de unge føler sig trygge ved at dele deres tanker, ideer og bekymringer. Under processen med dataindsamling blev det tydeligt, at det var positivt for de unge at interviews og fremtidsværksted blev afholdt i deres velkendte omgivelser, hvor de følte sig trygge og kunne færdes frit. Dette skabte en atmosfære, hvor de unge var mere åbne og villige til at deltage aktivt i samtalerne og bidrage med deres perspektiver og input. Dette kan understrege vigtigheden af at tage hensyn til de unges behov for tryghed, når man planlægger og gennemfører inddragelsesaktiviteter og samskabelsesprocesser.

Opbygning af tillid ses at være afgørende for at kunne inddrage de unge. De unges motivation for at deltage og samarbejde ses at være påvirket af negative erfaringer, som for flere har givet en

grundlæggende mistillid til det sociale system. Socialarbejdere må derfor arbejde på at opbygge tillid til de unge gennem ærlighed, troværdighed og konsistens i både handlinger og kommunikation.

De unge kan have forskellige præferencer for kommunikationsformer, hvilket der må tages hensyn til for at sikre alles muligheder for deltagelse. Nogen vil f.eks. have vanskeligt ved at deltage i en workshop med andre deltagere, hvor en digital platform måske vil fungere bedre, mens andre vil foretrække samtaler frem for at udtrykke sig skriftligt. Inddragelsesprocessen bør være dynamisk og fleksibel, så den løbende kan tilpasses ud fra de unges feedback. Det er vigtigt at være åben for at justere tilgange og strategier i overensstemmelse med de unges behov og ønsker.

Opsamling:

Ved at inkludere udsatte unge i samskabelsesprocesser kan der skabes rum for sociale indsatser, der er lydhøre overfor borgernes behov. Denne tilgang giver ikke blot de unge muligheder for at indtage aktive roller i udviklingen af disse indsatser, men kan også styrke deres følelse af ejerskab og empowerment, hvilket kan bidrage til øget engagement og motivation. Derfor er det afgørende at socialarbejdere og andre fagfolk aktivt søger at integrere lydhørhed som en central værdi i deres praksis og tilgang til arbejdet med udsatte og marginaliserede unge. Denne tilgang kan være med til at sikre, at sociale indsatser bliver mere relevante, effektive og bæredygtige, idet de i højere grad tager hensyn til de unges faktiske behov og ønsker.

9. Konklusion

Gennem specialets empiriske undersøgelse og analyser af de udsatte unge voksnes erfaringer med lydhørhed i sociale indsatser, kan specialet bidrage med en værdifuld indsigt i hvordan denne marginaliserede gruppe oplever deres samarbejde med, og deltagelse i, sociale indsatser. Specialet bygger på en grundantagelse om, at der er behov for at øge lydhørheden i sociale indsatser og at det er de mest udsatte, der oplever den ringeste grad af inddragelse og deltagelse. Denne problemstilling undersøges gennem et borgerperspektiv med et argument om, at borgerperspektiver er afgørende i såvel analysen som udviklingen af sociale indsatser.

For at besvare problemformuleringen om, hvordan udsatte unge voksne oplever lydhørhed i sociale indsatser, og hvilke faktorer der påvirker deres oplevelser, samt hvordan man i det sociale arbejde

kan fremme en lydhør tilgang, har jeg inddelt analysen i 3 dele, som opererer på forskellige analytiske niveauer, fra empirinært og deskriptivt, til teoretisk, til vurderende.

Del 1 af analysen viser på baggrund af centrale temaer i det empiriske materiale, hvilke erfaringer de udsatte unge voksne har med lydhørhed i sociale indsatser. Der identificeres både fremmende faktorer og barrierer i forhold til deres oplevelse af lydhørhed. Barrierer inkluderer manglende inddragelse i beslutningsprocesser, ringe hensyn til individuelle behov og ønsker, lange ventetider og ufleksible indsatser samt kategoriseringer på baggrund af fx alder eller diagnose, som definerer hvilken hjælp eller støtte man har ret til (og dermed begrænser individuelle hensyn). På den anden side ses følgende forhold at fremme de unges oplevelser af lydhørhed: At indsatserne tager afsæt i et relationelt perspektiv, hvor de unge føler sig mødt i øjenhøjde, hvor den personlige relation bidrager til tillid og at den unge oplever forståelse for sin situation. Fleksible og håndholdte indsatser, der formår at imødekomme den enkeltes behov for støtte. Når de sociale indsatser opstiller rammer for de unges deltagelse i sociale fællesskaber med ligesindede.

I Del 2 af analysen udfoldes de unges erfaringer med lydhørhed med fokus på, hvilke forhold der har betydning for deres oplevelse, ved inddragelse af teoretiske perspektiver. Analysen viser at praktiseringen af borgerinddragelse er afgørende for lydhørhedens niveau. For at sikre en lydhør tilgang må borgerinddragelse praktiseres på en måde, der reelt giver de unge mulighed for deltagelse og indflydelse i beslutningsprocessen, frem for blot at være en formalitet. Med inddragelse af en række af Bourdieus centrale begreber viser den videre analyse at både magtforhold og kulturelle faktorer har betydning for de unges muligheder for deltagelse og indflydelse, og dermed også for deres oplevelser af lydhørhed, hvor der ses udtalte eksempler på, at de unge ikke besidder den nødvendige kapital til at gøre deres stemme gældende, og dermed underkastes symbolsk vold i beslutningsprocesser, hvilket indikerer fravær af lydhørhed. Stemplingsteorien bidrager dernæst med et indblik i, hvordan de unges erfaringer kan tolkes som udtryk for en stemplingsproces, der er medvirkende til at fastholde de unge i deres afvigende position. Analysen peger på, at de sociale indsatsers stempling af de unge kan være en barriere for lydhørhed idet det kan medføre at kompleksiteten i de unges livssituationer ikke tages i betragtning.

Del 3 af analysen opererer på et vurderende plan, hvor der identificeres en række muligheder for udvikling og forbedring af det sociale arbejdes praksis med hensyn til at praktisere en lydhør tilgang

overfor udsatte borgere. For det første identificeres der et potentiale i at udbrede tilgange koblet til relationel velfærd. Dette underbygges af, at de unge efterspørger et øget relationelt fokus i deres møde med sociale indsatser, og at et relationelt udgangspunkt skaber et godt afsæt for lydhørhed i praksis. Dernæst peges der på, at empowermentorienterede tilgange kan skabe et godt afsæt for lydhørhed, ligesom en lydhør tilgang omvendt kan virke fremmende for individets empowermentproces. Afslutningsvis fremhæves inddragelse af udsatte unge i samskabelsesprocesser som en central metode til at fremme sociale indsatser, der er lydhøre overfor borgernes behov og ønsker.

Samlet set besvares problemformuleringen gennem de 3 analysedele, hvor lydhørhedsbegrebet udfoldes og fortolkes ind i konteksten af det empiriske materiale. De unges perspektiver bidrager således til at udforske lydhørhedsbegrebet og udfolde det som et begreb med afgørende betydning for det sociale arbejdes praksisfelt. Specialet understreger vigtigheden af at praktisere en lydhør tilgang i det sociale arbejde, hvor borgernes perspektiver bliver hørt, respekteret og inddraget i beslutningsprocesser. Dette kræver en ændring i praksis og kultur i de sociale indsatser for at sikre, at borgernes behov og ønsker prioriteres. Specialet peger på behovet for en individuel tilgang i sociale indsatser, der tager hensyn til den enkelte borgers unikke situation, behov og ressourcer. Dette kræver en fleksibel og differentieret tilgang, der ikke kun fokuserer på standardiserede løsninger, men derimod tilpasses den enkeltes specifikke behov. I den følgende diskussion vil jeg yderligere diskutere lydhørhedsbegrebet og dets implikationer for det sociale arbejdes praksis.

10. Diskussion af lydhørhedsbegrebet:

Lydhørhedsbegrebet udfoldes som en løbende proces igennem specialet, hvilket kan ses som udtryk for den kompleksitet begrebet repræsenterer. Både i den indledende afdækning af problemfeltet og i processen med dataindsamling var det nødvendigt at udfolde lydhørhedsbegrebet ved hjælp af andre termer. Gennem specialets analyser kobles lydhørhedsbegrebet både til de unges konkrete erfaringer, men også til forskellige teoretiske perspektiver. Dette er medvirkende til at udfolde begrebet og fremhæve dets relevans for det sociale arbejdes praksis.

Jeg vil argumentere for at lydhørhed kan betragtes som et overordnet begreb, og ikke mindst ideal, i socialt arbejde. Det handler ikke blot om i hvilket omfang borgeren føler sig inddraget, ej heller om,

hvorvidt borgeren får opfyldt sine ønsker. Lydhørhed kan anskues som et overordnet begreb, som går på tværs af sociale indsatser og som er relevant i alle dele af processen med at støtte udsatte borgere. Lydhørhed handler om, hvordan de sociale indsatser møder og forstår borgerne, hvordan de responderer på borgernes perspektiver og behov, og hvordan indsatser tilrettelægges for at imødekomme borgernes individuelle udfordringer og behov. Derudover kan lydhørhed anskues som en relationel proces, hvor både borger og socialarbejder må være aktive i samarbejdet.

Det kan diskuteres hvorvidt man kan forvente en lydhør praksis indenfor alle områder af det sociale arbejdes felt. Fx viser specialets analyser at det særligt er i mødet med myndighedsområdet de unge oplever fravær af lydhørhed i beslutningsprocesserne. Det kan derfor diskuteres, hvilken betydning de overordnede rammer for de sociale indsatser har, for deres mulighed for at praktisere en lydhør tilgang til borgerne. Et område der er stærkt reguleret af lovgivning, kan således have vanskeligere ved at praktisere lydhørhed, i forhold til en social indsats som Ungdomshjemmet, hvor rammerne for indsatsen er langt mere løse.

Derudover kan borgernes udsathed diskuteres som en begrænsning for at praktisere en lydhør tilgang. Borgernes udsathed kan udgøre en hindring ved at skabe kommunikationsbarrierer, idet udsatte borgere kan være begrænset i deres evne til at udtrykke sig klart og tydeligt, hvilket kan gøre det vanskeligt for socialarbejdere at opnå forståelse for deres ønsker og behov. Derudover kan tillidsproblemer, fx grundet tidligere negative erfaringer eller svigt, resultere i en manglende vilje til at åbne op og samarbejde med socialarbejderne. Mangel på ressourcer eller manglende forståelse for systemet kan ligeledes gøre det vanskeligt for udsatte borgere at navigere i det sociale system og forstå deres rettigheder og muligheder for støtte. Samlet set kan borgernes udsathed udgøre en hindring for en lydhør tilgang, hvilket understreger kompleksiteten af problemstillingen, hvor lydhørhed ikke kun er at anskue som en envejsproces, hvor det er de sociale indsatsers ansvar at praktisere lydhørhed, men også en proces, der forudsætter at borgerne er i stand til at deltage og forstå, og være lydhøre overfor de rammer der gør sig gældende, og de muligheder for støtte der findes.

En perspektivering til eventuelt fremtidigt arbejde med lydhørhedsbegrebet kunne være at inddrage aktørperspektiver, hvor inddragelse af perspektiver fra socialarbejdere fra forskellige dele af det sociale arbejdes felt, kunne bidrage til en dybere forståelse af, hvordan de overordnede rammer og

strukturer påvirker betingelserne for at praktisere lydhørhed. Dette kunne fx omfatte lovgivning, organisatoriske retningslinjer, politiske beslutninger, ressourcer og arbejdskultur. Ved at inddrage et aktørperspektiv kunne man identificere konkrete udfordringer og barrierer i arbejdet med at være lydhøre overfor borgerne, ligesom det kunne generere ideer og forslag til, hvordan man kan forbedre betingelserne for lydhørhed i de sociale indsatser. Et aktørperspektiv kan således være en værdifuld tilgang til videre at udforske og udvikle lydhørhed i det sociale arbejde, hvor man vil kunne opnå en mere nuanceret forståelse af både udfordringerne og mulighederne.

11. Kvalitetskriterier

I det følgende diskuteres kvaliteten af specialets fund/konklusioner ud fra metodiske kvalitetskriterier omhandlende *validitet*, *reliabilitet* og *generaliserbarhed*. Hermeneutiske undersøgelser skal i høj grad vurderes ud fra deres evne til at skabe indsigt i fænomener og øge forståelsen af deres mening. Det er vigtigt, at de er empirisk forankret og kendetegnet ved en systematisk og transparent tilgang, hvor målet er at bidrage til læserens forståelse af det specifikke fænomen, der undersøges (Kristiansen 2017: 170). Ved at anerkende, at lydhørhed ikke er en entydig størrelse, men snarere en nuanceret praksis med forskellige fortolkninger, har jeg forsøgt at skabe indsigt i fænomenet og øge forståelsen af dets betydning. Mit speciale søger derfor ikke blot at præsentere data og konklusioner, men også at bidrage til en dybere forståelse af lydhørhedens komplekse natur og hvordan den kan praktiseres og forstås i forskellige kontekster.

Validitet handler grundlæggende om, hvorvidt det er lykkedes at opnå relevant og gyldig viden om den problematik, man ønsker at belyse (Monrad & Olesen 2018: 300). Samarbejdet med erfarne forskere om undersøgelsen af fænomenet lydhørhed kan bidrage til at højne validiteten af specialets resultater. Der er tilstræbt gennemsigtighed i valg og fravalg for at tydeliggøre specialets retning og perspektiv, samt skabe bevidsthed om min position og forforståelsers betydning. Dette gør det muligt at forholde sig kritisk til specialets fund. Specialets analyser og konklusioner skal forstås i lyset af konteksten, og selvom der konkluderes om praksis ud fra de unges perspektiver, er praksis ikke direkte undersøgt. For at højne validiteten kunne et feltstudie have givet et bedre indblik i praksis, ligesom det kunne have bidraget til øget tillid hos de unge.

I dataindsamlingen lagde vi vægt på at sikre korrekt forståelse af de unges udtalelser ved at stille uddybende spørgsmål eller spørge ”er det rigtigt forstået at...”. Derudover er der tilstræbt validering ved at fremlægge resultaterne for nogle af de unge. Dette bidrager til at øge troværdigheden af analyser og konklusioner. Specialets analyser er forankret i det empiriske materiale med inddragelse af illustrative eksempler, hvilket bidrager til at sikre gennemsigtighed og til at tydeliggøre at specialets konklusioner afhænger mere af de unges udtalelser end af mig som forsker (Tanggaard & Brinkmann 2020: 662).

Reliabilitet handler om nøjagtighed og præcision i undersøgelsen, og om hvorvidt tilfældige fejl har påvirket datatilvirkningen (Monrad & Olesen 2018: 302). En kritik af specialets reliabilitet kan rettes mod datatilvirkningen. Det viste sig vanskeligt at styre interviewene ud fra interviewguiden, dels på grund af de unges vanskeligheder med at forstå og svare på spørgsmålene, dels fordi vi vurderede at der var behov for at give plads til de unges individuelle historier, og de derfor i høj grad kom til at påvirke datatilvirkningen. Et eksempel på dette er interviewet med Johan, hvor han brugte meget tid på at fortælle sin livshistorie, hvilket gjorde ham for udmattet til at fortsætte interviewet med spørgsmål fra interviewguiden. Specialets reliabilitet er højnet gennem systematisk kodning af datamaterialet, hvilket bidrager til at sikre ensartethed og pålidelighed i analysen af data (Monrad & Olesen 2018: 302).

Specialets generaliserbarhed handler om, hvem og hvad man kan tillade sig at drage konklusioner om, og i hvilket omfang resultaterne er anvendelige (Monrad & Olesen 2018: 306). Det viste sig udførende at arbejde med lydhørhed som forskningsgenstand, fordi det ikke i forvejen er et klart defineret begreb indenfor socialt arbejdes praksis, og fordi begrebet samtidig ikke vakte genklang hos de unge. Derfor er undersøgelsen udført ud fra en mere løst afgrænset forskningsgenstand (Frederiksen 2018: 85), hvilket betyder at det endelige resultat afspejler en vekselvirkning mellem deltagernes perspektiver og problemforståelse på den ene side, mine forforståelser og fortolkninger på den anden side, koblet til eksisterende forskning og teori. Specialets anvendelsesområde skal ses i lyset af dette, fordi det betyder at specialet bidrager til at begrebsliggøre fænomenet lydhørhed. Specialets fund repræsenterer en vis grad af analytisk generaliserbarhed, da det kan antages at der findes lignende udfordringer med lydhørhed i andre dele af det sociale arbejdes praksis og hos andre udsatte målgrupper.

Litteraturliste

- Aaltonen, S.; Berg, P. & Karvonen, S. (2017). *Affordances of Welfare Services – Perspectives of Young Clients*. I: Nordisk Vädfärdsforskning. Årg 2, nr 1, s. 30-38
- Agger, A. (2017). *Borgernes samskabelse af egen og andres velfærdsservice*. I: Torfing & P. Triantafillou (red.), *New Public Governance på dansk*. Akademisk Forlag.
- Agger, A. & Lund, D. H. (2011): *Borgerne og bruger i samarbejdsdrevne innovationsprocesser*. I: Sørensen, E. & Torfing, J. (red): *Samarbejdsdrevet innovation i den offentlige sektor*. Jurist- og Økonomforbundets Forlag.
- Agger, A., & Tortzen, A. (2015). *Forskningsreview om samskabelse*. Roskilde: Roskilde Universitetscenter
- Andersen, M. L. (2015): *Borgerperspektiver som drivkraft i sociale analyser*. I: Harder, M. & Nissen, M. A. (red): *Socialt arbejde i en foranderlig verden*. Akademisk forlag
- Andersen, M. L. & Brok, P. N. (2021): *Empowerment i socialt arbejde*. Samfundslitteratur
- Andersen, J. & Bilfeldt, A (2014). *Rettigheder, empowerment og læring*. Aalborg Universitetsforlag. Serie om lærings-, forandrings- og organisationsudviklingsprocesser Bind 5
- Antoft, R. & Thomsen, T. (2002). *Når livsfortællinger bliver sociologisk metode – en introduktion til det biografiske interview*. I Jacobsen M. H., Kristiansen, S. & Prieur, A. (red.): *Liv, fortælling, tekst – strejftog i kvalitativ sociologi*. Aalborg Universitetsforlag.
- Arnstein, S. R. (2006): *A Ladder of Citizen Participation*, originally published as Arnstein, Sherry R. "A Ladder of Citizen Participation," JAIP, Vol. 35, No. 4, July 1969
- Becker, Howard S. (2020): *Outsidere – Studier i afvigelsessociologi*, København, Hans Reitzel Forlag, 2. udgave
- Bikubenfonden (2024): *Nyt udviklingspartnerskab giver udsatte unge mere beslutningskraft*. Set d. 6/4-24 via: [Nyheder | Bikubenfonden](#)
- Bourdieu, P. (1986): *The Forms of Capital*. I J. G. Richardsens: *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education*. Greenwood Press.
- Bourdieu, P. (1997): *Af praktiske grunde*. Hans Reitzels Forlag, 1. udg., 5. oplag
- Brinkmann, S. (2020): *Etik i en kvalitativ verden*. I Brinkmann, S. & Tanggaard, L (red.) *Kvalitative metoder: En grundbog*. København: Hans Reitzels.,
- Brinkmann, S. & Tanggaard, L. (2020): *Kvalitative metoder, tilgange og perspektiver: en introduktion*. I: Brinkmann, S. & Tanggaard, L. (red.): *Kvalitative metoder, en grundbog*. Hans Reitzels Forlag.
- Bruselius-Jensen, M., & Nielsen, A. M. W. (2020). *Veje til deltagelse: Nye forståelser og tilgange til facilitering af børn og unges deltagelse*. Aalborg Universitetsforlag. Ungdomsliv Nr. 10

- Carlsen, L. T. (2018): *Kapitel 9: Forskningsetik i praksis*. I: Olesen, S. P & Monrad, M: *Forskningsmetode i Socialt Arbejde*. Hans Reitzels Forlag.
- Christensen, M. (2022): *Hermeneutik – forståelse, fortolkning og mening*. I: Christensen, M. et al. (red): *Videnskabsteori og socialt arbejde – en grundbog*, Samfunds Litteratur
- Cottam, H. (2018) *Radikal hjælp*. København, Forlaget Mindspace.
- Danneris, S. & Caswell, D. (2019). *Exploring the Ingredients of Success: Studying Trajectories of the Vulnerable Unemployed who Have Entered Work or Education in Denmark*. *Social Policy and Society*, 18 (4), 615-629.
- Dansk Socialrådgiverforening (2021): *Relationel velfærd: familierne stoler på at vi lytter til deres behov*. Set d. 6/4-24 via: [Relationel velfærd: Familierne stoler på at vi lytter til deres behov - Dansk Socialrådgiverforening \(socialraadgiverne.dk\)](https://www.socialraadgiverne.dk/Relationel-velfaerd-familierne-stoler-pa-at-vi-lytter-til-deres-behov)
- Dyring, J. (2013): *Det retlige grundlag for socialt arbejde med udsatte unge*. I: Lihme, B. (red.) *Socialt arbejde med udsatte unge*. Akademisk forlag.
- Forehand, M. (2005): *Bloom's taxonomy: Original and revised*. In M. Orey (Ed.), *Emerging perspectives on learning, teaching, and technology*. Tilgængelig via: <http://www.coe.uga.edu/epltt/bloom.htm>
- Frederiksen, M (2018): *Kapitel 3: Design*. I: Monrad, M. & S.P. Olesen (red.) *Forskningsmetode i socialt arbejde*. København: Hans Reitzels Forlag
- Gilje, N. (2017): *Hermeneutik – teori og metode*. I: Järvinen, M.; Mik-Meyer, N. (Red): *Kvalitativ analyse. Syv traditioner*. København, Hans Reitzels forlag
- Goffman, E. (1975): *Stigma*, København, Gyldendal
- Goffman, E. (2020): *Stigma - Om afvigerens sociale identitet*. Samfundslitteratur, 2. udg, 6. oplag.
- Helm, L. L. (2021): *Brugerinddragelse: Buzzword, blålys eller bæredygtighed: Ti bud på, hvad der skal, hvis brugerinddragelse skal lykkes på det socialpsykiatriske område*. *Samfundslederskab i Skandinavien*, 36(6), s. 266–286
- Holtet, M. B. 2019: *Inddragende behandling? Intersektionalitet og affekt i rusmiddelbehandling til unge*. *Dansk Sociologi*, københavn, nr. 2/30. årg. 2019.
- (IFSW)- International Federation of Social Workers' & (IASSW) International Association of Schools of Social Work (2014): *"Global definition af socialt arbejde"*, set d. 6/4-24 via: https://www.ifsw.org/wp-content/uploads/ifsw-cdn/assets/ifsw_24108-5.pdf
- Ilsvard, S. (2022): *Relationel Familierådgivning – en investeringsmodel på området for udsatte børn og unge. Evaluering*. Metodecentret.
- Iversen, A-M. (2017). *Det paradoksale begreb: Hvad vi taler om når vi taler om samskabelse. Og det vi gør*. Aalborg Universitetsforlag

- Jensen, B. S. (2014): *Inddragelse af udsatte børn og unge i socialt arbejde - reel inddragelse eller symbolsk retorik?* Aalborg Universitetsforlag. Ph.d.-serien for Det Samfundsvidenskabelige Fakultet, Aalborg Universitet
- Jensen B. & Krogstrup, H. K. (2017). *Fra New Public Management til New Public Governance*. I: Krogstrup, H. K. (red.) *Samskabelse og capacity building i den offentlige sektor*. Hans Reitzels forlag
- Jungk, R. & Müllert, N. R. (1989): *Håndbog i fremtidsværksteder*. Politisk revy. 2. udg.
- Juul, S. & Pedersen, K. B. (2012): *Videnskabsteoretiske retninger og projektarbejdet*. I: Juul, S. & Bransholm Pedersen, K. (red.): *Samfundsvidenskabernes videnskabsteori. En indføring*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Järvinen, M. (2020): *Forord*. I: Becker, H. S.: *Outsidere – Studier i afvigelsessociologi*, København, Hans Reitzel Forlag, 2. udgave
- Järvinen, M. & Mik-Meyer, N. (2017): *Kvalitative Analysetraditioner i Samfundsvidenskabelig forskning*. I: Järvinen, M & Mik-Meyer, N (red.) *Kvalitativ Analyse - Syv Traditioner*. Hans Retizels Forlag.
- Järvinen, M. & Mortensen, N. (2002): *Det Magtfulde møde mellem system og klient: teoretiske perspektiver*. I: Järvinen et. al. (red): *Det magtfulde møde mellem system og klient*, Aarhus Universitetsforlag
- Katznelson, N., Jørgensen, H. E. D. & Sørensen, N. U. (2015): *Hvem er de unge på kanten af det danske samfund?* Aalborg Universitetsforlag
- Katznelson, N., Pless, M. & Görlich, A. (2022): *Mistrivsel I lyset af tempo, præstation og psykologisering*. Aalborg Universitetsforlag
- Kloppenborg, H. S. & Lausten, M. (2020): *Udsatte unges inddragelse i kommunernes sagsbehandling*. VIVE
- Kristiansen, S. (2017): *Fortolkning, forståelse og den hermeneutiske cirkel*. I: Järvinen, M.; Mik-Meyer, N. (Red): *Kvalitativ analyse. Syv traditioner*. København, Hans Reitzels forlag
- Kvale. S. & Brinkmann S. (2015): *Interview. Det kvalitative forskningsinterview som håndværk*. 3. udg. Hans Reitzels Forlag
- Lemert, E. M. (1951). *Social pathology*. New York: McGraw-Hill Book Company. s. 75-78
- Matthies, A. 2010: *How participation, marginalization and welfare services are connected*. I: Matthies, A. & Uggerhøj L. (red.): *Participation, marginalization and welfare services*. Routledge.
- Mehlsen, L. (2019). *Udsatte borgeres oplevelse af Jobcenter København*. VIVE
- Monrad, M. (2018): *Tilvirkning af data*. I: Olesen, S. P & Monrad, M: *Forskningsmetode i Socialt Arbejde*. Hans Reitzels Forlag.
- Monrad, M. & Danneris, S. (2021): *Borgerinddragelse i socialt arbejde*. Samfundslitteratur

- Monrad, M. & Olesen, S. P. (2018): *Kvalitet og Kritik*. I S. P. Olesens & M. Monrads: *Forskningsmetode i Socialt Arbejde*. Hans Reitzels Forlag
- Müller, M. (2020). *Udsat for samskabelse: Bottum-up perspektiver mellem udsatte grupper og frontmedarbejdere i socialt arbejde*. Ph.d.-afhandling ved Institut for Statskundskab, SDU
- Müller, M. (2019): *Udsat for inddragelse: Aktiv medborger eller praktisk gris?* Dansk Sociologi, nr. 3/30. årg. 2019
- Müller, M. & Stougaard, M. S. (2021): *Samskabelse mellem frontmedarbejdere og udsatte grupper*. I: *Academid quater*, Volume 24. forår 2022.
- Nielsen, H. S. (2015): *"Undskyld, har du slet ikke hørt hvad jeg sagde?" – anbragte børns oplevelser af udsathed*. I: Erlandsen et. al. (red.): *Udsatte børn og unge – en grundbog*. Hans Reitzels Forlag.
- Nygaard, D. & Hansen, L. E. (2017): *Kriminalitet og straf i et praksisperspektiv*. I: Ramsbøl og Hansen (red.): *Perspektiver på udsathed*. Hans Reitzels Forlag
- Olesen, S. P. & Monrad, M. (2018): *Indledning*. I: *Forskningsmetode i Socialt Arbejde*. Hans Reitzels Forlag.
- Pless, M. & Sørensen, N. U. (red.) (2018): *Unge perspektiver. Tænkninger og tilgange i ungdomsforskningen*. Center for Ungdomsforskning, Aalborg Universitet
- Ramsbøl, H. & Hansen, S. J. (2017): *Indledning*. I: Ramsbøl, H & Hansen, S. J. (red.): *Perspektiver på Udsathed*. Hans Reitzels forlag
- Rømer, M. & Müller, M. (2022): *Udsatte stemmer i institutionel forskning*. Forskning i pædagogers proffesion og uddannelse. Vol. 6, nr. 1.
- Rådet for socialt udsatte (2013): *Man føler sig som en tennisbold, der bliver kastet frem og tilbage i systemet*. Set d. 6/4-24 via: [Man føler sig som en tennisbold, der bliver kastet frem og tilbage i systemet_Rådet for Socialt Udsatte.pdf](#)
- Rådet for Socialt Udsatte (2024): *Bedre hånd om socialt udsatte mennesker*. Set d. 6/4-24 via: [Bedre hånd om socialt udsatte mennesker | Rådet for Socialt Udsatte](#)
- Steno, A. M. (2023): *Udenfor? Fællesskaber og deltagelsesmuligheder på socialpsykiatriske bosteder*. I: Mørck L. L. m.fl (red.) *Fællesskabende praksisser*. Frydenlund Academic
- Tanggaard, L. & Brinkmann, S. (2020): *Interviewet: samtalen som forskningsmetode*. I: Brinkmann, S. & Tanggaard, L. (red.): *Kvalitative metoder, en grundbog*. Hans Reitzels Forlag.
- Tanggaard, L. & Brinkmann, S. (2020): *Kvalitet i kvalitative studier*. I: Brinkmann, S. & Tanggaard, L. (red.): *Kvalitative metoder, en grundbog*. Hans Reitzels Forlag.
- Torfin, J., & Triantafillou, P. (2017). *Introduktion: New Public Governance på dansk*. I: J. Torfin & P. Triantafillou (red.), *New Public Governance på dansk*. Akademisk Forlag
- Tortzen, A. (2019): *Samskabelse af velfærd*. Hans Reitzels forlag, København

Uggerhøj, L. (2002): *Menneskelighed i mødet mellem socialarbejder og klient – ideal eller realitet?* I: Järvinen et. al. (red.): *Det magtfulde møde mellem system og klient*. Aarhus Universitetsforlag

Wilken, L. (2011): *Bourdieu for begyndere*. Samfundslitteratur, 2. udg.

www.responsive-europe.eu (2024). Lokaliseret d. 7/4-24

Øbo, H. (2023): *Man møder et menneske. Fra bureaukrati til relationel velfærd*. Akademisk Forlag, København

Ørum, M. S., Jeppesen, M. K., & Dahler, A. M. (2021). *Om at gøre plads til borgeren i samtalen: Kommunikation og borgerinddragelse i socialt arbejde – hvad ved vi?* Socialt Arbejde og Velfærd, 1(1), 9-22.

Aalborg kommune (2023): Udviklingsstrategi for bæredygtigt børne- og familiesamarbejde. Set d. 6/4-24 via: [Udviklingsstrategi for Bæredygtigt Børne- og Familiesamarbejde \(aalborg.dk\)](#)

Aarhus Kommune: Relationel familierådgivning: set d. 6/4-24 via: [Relationel Familierådgivning \(aarhus.dk\)](#)

Bilagsoversigt

Bilag 1: Litteraturstudie

Bilag 2: Interviewguide

Bilag 3: Koder

Bilag 4: Portfolio

