

UNGDOM SAT I SYSTEM

- KOMMUNIKATION OG IAGTTAGELSE I
SOCIALFORVALTNINGENS UNGEINDSATS

Louise Brydov

Speciale på Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde
Aalborg Universitet
Juni 2013

Vejleder: Henning Olsen
Studienr.: 20090580
Anslag: 236.942

Indholdsfortegnelse

Abstract	4
Indledning	6
Introduktion til tema	7
Litteraturstudie	8
<i>Socialforvaltningens udvikling i senere tid</i>	8
<i>Socialforvaltningsbureaukrati og økonomisk styring</i>	9
<i>Nye modeller for organisering af ungeindsatser</i>	11
<i>Når indsatser går på tværs</i>	12
<i>Udsatte unges erfaring med kommunal sagsbehandling</i>	14
Problemformulering	16
Projektdesign	20
Videnskabsteoretisk positionering	20
Teori og metode	23
Undersøgelsens empiri	26
En kvalitativ interviewundersøgelse	29
Præciseret problemformulering	33
Analysestrategi for analyse af tekst og diskursiv praksis	34
<i>Tekstanalyse</i>	34
<i>Diskursiv praksisanalyse</i>	37
Analysedel 1	40
Introduktion til analyse af tekst og diskursiv praksis	40
Analyse af tekst og interdiskursivitet	42
Diskurs om autonomi	42
<i>Betydning: den unges autonomi</i>	42
<i>Betydning: metodefrihed i sagsbehandlingen</i>	46
Diskurs om helhedssyn og specialisering	47
Diskurs om relationen mellem sagsbehandler og ung	50
<i>Betydning: lige eller skæv magtbalance</i>	50
<i>Betydning: personlig/nær eller upersonlig/fjern</i>	53
<i>Betydning: anerkendelse og ligeværd</i>	57
Diskurs om samfundsfænomener i tid og rum	57
Diskurs om ansvar	60
<i>Betydning: den unges ansvar</i>	60
<i>Betydning: organisationens ansvar</i>	62
Diskurs om sagsbehandling som samarbejde	63
<i>Betydning: kontinuitet i indsatsen</i>	63
<i>Betydning: sagsbehandlerens samarbejdsudfordringer</i>	66
Diskurs om sagsbehandling som problemløsning	67
<i>Betydning: handling</i>	67
<i>Betydning: løsningsorientering</i>	68
Opsamling og delkonklusion på tekst og diskursiv praksisanalysen	70
Fra diskursanalyse til analyse af social praksis	75

Analysedel 2	78
Organisatoriske enheder som funktionelle systemer	78
Analysestrategi for den systemteoretiske analyse af social praksis	82
System/omverdenanalyse	83
Differentieringsanalyse af funktionelle ligheder/forskelle	84
Dialektisk analyse – Diskurs i lyset af de systemteoretiske analyser	84
Systemteoretisk analyse af social praksis	86
Introduktion til den systemteoretiske analyse af social praksis	86
Iagttagelsespunkt: Børne- og familieafdelingens funktion	87
<i>Psyriske systemer</i>	87
<i>Familiesystemet</i>	89
<i>Uddannelsessystemet</i>	91
<i>Boligmarkedssystemet</i>	91
<i>Ungdomskultursystemer</i>	92
Iagttagelsespunkt: Jobcentrets funktion	93
<i>Psyriske systemer</i>	93
<i>Netværkssystemer</i>	94
<i>Uddannelsessystemet</i>	95
<i>Arbejdsmarkedssystemet</i>	97
<i>Forsørgelsessystemet</i>	97
<i>Omverdenhjælpesystemers økonomiske koder</i>	98
Iagttagelsespunkt: Rådgivning- og behandlingscentrets funktion	99
<i>Psyriske systemer</i>	99
<i>Familie- og netværkssystemer</i>	100
<i>Misbrugssystemer</i>	100
<i>Omverdenhjælpesystemer</i>	100
Differentieringsanalyse af funktionelle ligheder/forskelle	102
<i>Introduktion til differentieringsanalysen</i>	102
<i>Ligheder og forskelle i funktionsforhold</i>	104
Opsamling på den systemteoretiske analyses mest fremtrædende fund	106
Analysedel 3	108
Dialektisk analyse – Diskurs i lyset af de systemteoretiske analyser	108
Introduktion	108
Børne- og familieafdelingen	109
Jobcentret	110
Rådgivnings- og behandlingscentret	111
Kvalitetskritik	112
Konklusion	114
Perspektivering	117
Litteratur	120
Bilagsliste og bilag	124

Abstract

A large group of young people in the Danish society is living an insecure life with complex social problems. At the same time the support that is targeted to integrate them in society is incoherent and indistinct, leaving both the young people and the social workers at a loss in their attempts to ensure appropriate support and a smooth transition to adulthood.

Existing knowledge points to *continuity* in support efforts as a factor that promotes the development of independence in young people with social problems, which has inspired this study to explore similarities and differences in the aid and support offered to 15-25 year old youths in a municipality in greater Copenhagen. The study aims to identify how the communication and actions of social workers differ in the adult system and the children's system, in order to identify which conditions complicate respectively support the continuity ideal.

Comparison is central in the study, including analysis which identifies and unfolds differences in discourses in casework involving youth. Subsequently the study identifies how children's and adult systems differ in their observation of themselves as functional systems designed to relieve individual and community social disorder. In the analysis of functional similarities and differences the study will identify specific points of comparison from the empirical communication that differentiate (the functionality of) the systems.

The study's primary empirical data consist of transcriptions of three focus group interviews with social workers from three separate Social Services departments, and secondarily it uses internal working papers from the case municipality which recounts the youth casework in the departments. The approach is social constructivism based on Norman Fairclough's three-dimensional model of critical discourse analysis, which is complemented by Niklas Luhmann's theory on systems functional differentiation. The analytical focus is on language and perceptions. The systems-theoretical social practice analysis expands the discursive practice analysis in relation to a functional context, and

an integration perspective is applied to observe what kind of problems the various systems of society - for example family, labor, economy, etc. – produce that present a threat to young people's participation in society.

The analyses derive a number of radical differences in the discursive practices of the departments as well as in relation to problem identification and solutions to social problems, which is problematic in light of the continuity ideal. Subsequently a number of paradoxical aspects are identified concerning the exclusion of vulnerable young people from the very support systems that exist to relieve their disintegration. However, all of the three groups of social workers also articulate several similar discourses in their social work, and the analysis identifies several similarities in the groups' perceptions of how social problems are identified and resolved, which can be highlighted as good preconditions for continuity in the transition between the departments.

The analyses indicate that the departments complement each other functionally in their current separate organizational structure, and if they should strive to implement more similar discourses the dilemma arises – will they make themselves redundant? If the youth efforts must be separated in departments, the efforts promoting continuity will have to consist of the harmonization of problem-solving methods, with a continued diversity in relation to which types of problems each department is responsible for.

The study does not present methods to promote continuity, it contributes with knowledge of the continuity challenges with a more practice-oriented perspective of casework than other studies of the differences between children's and adult systems offer. The study furthermore contributes with a literature study of trends within existing knowledge concerning organizational aspects of social work with young people with social problems.

Indledning

Introduktion til tema

Denne undersøgelse sætter fokus på problemfeltet *organisatoriske aspekter af socialt arbejde med udsatte unge*, med afsæt i den kommunale socialforvaltnings behandling af sager, der angår unge i overgangen mellem børne- og voksensystemer.

Der er flere gode grunde til at beskæftige sig med dette tema. Bl.a. er et stadigt stigende antal udsatte unge i alderen 16-29 år på kontanthjælp. Rundt regnet var 2.700 unge på kontanthjælp medio 2008, hvilket medio 2012 er steget til 8.100. De unge er tiltagende dårligere fungerende, og forvaltningerne ved ikke hvad de skal stille op med de mange særligt udsatte unge. Politikere peger bl.a. på at regulere de unges arbejdsmotivation på pengepungen, men ifølge forskere findes der ikke dokumentation for, at økonomiske incitamenter skaber flere muligheder. Der mangler i det hele taget viden om hvad der virker for de dårligst stillede unge. Der er dog vished om, at indsatsen skal være individuel og rettet mod små mål frem for langsigtede (Ugebrevet A4, 2012).

Det er bekymrende, at en stor andel af disse unge har omfattende sociale problemer, og derfor er det vigtigt at være opmærksom på, hvad det er for krav systemerne stiller til de unge. Systemerne har besvær med at afgrænse sig indbyrdes i forhold til opgavedeling, beslutningsmyndighed mv., og både sagsbehandlere, kommunale ledere, private erhverv og udsatte unge tegner et billede af en usammenhængende og utydelig offentlig forvaltning af indsatser i overgangen ved de unges 18. år. Aktørerne italesætter et behov for brobygning imellem lovsystemer og organisatoriske enheder i ungeindsatsen (Espersen, 2004; Brydov, 2012; Mølholt et al., 2012; Nielsen et al., 2005). Mølholt et al. (2012) peger på, at hvis der skal skabes sammenhæng i indsatsen på tværs af det 18. år, skal kommunernes ungeindsats organiseres i enheder med selvstændig økonomi og kompetence, hvilket skal medføre en helhedsorienteret og sammenhængende sagsbehandling.

Denne undersøgelse indledes med et studie af eksisterende viden på baggrund af forskellige litteraturgenrer, der behandler temaet *organisatoriske aspekter af socialt arbejde med udsatte unge*. Der henvises til bilag 1 om kriterier for litteratursøgning og udvælgelse af litteratur, som den følgende gennemgang af de eksisterende videnstendenser bygger på. Formålet med litteraturstudiet er at spore ind på interessante problemstillinger i feltet, som endnu er udokumenterede, og som kan inspirere til at afgrænse undersøgelsens primære undersøgelsesfelt.

Litteraturstudie

Undersøgelsens fokus på organisatoriske aspekter i den kommunale socialforvaltning af betydning for socialt arbejde med udsatte unge gør, at der nødvendigvis må redegøres for, hvad der forstås ved *socialforvaltning*. Den offentlige socialforvaltning har en kerne af centrale driftsopgaver, bl.a. at etablere, behandle og afgøre tildelingen af social behandling og ydelser (Nielsen & Uggerhøj, 2005). Undersøgelsen bygger på denne forståelse af socialforvaltningen, men i øvrigt også, at beskæftigelsesindsatser varetages i socialforvaltningen. Socialforvaltningen forvalter derfor både Serviceloven og beskæftigelseslovgivningen.

I det følgende præsenteres de eksisterende videnstendenser om socialforvaltningens organisering af socialt arbejde med udsatte unge. Litteraturstudiet er blevet tematiseret under følgende temaer¹:

- Socialforvaltningens udvikling i senere tid
- Socialforvaltningsbureaukrati og økonomisk styring
- Nye modeller for organisering af ungeindsatsen
- Når indsatser går på tværs
- Udsatte unges erfaring med kommunal sagsbehandling

I forlængelse af præsentationen udpeges nogle forhold i videnstendenserne, der på forskellig vis vækker undring. Herfra udvælges undersøgelsens primære problemfelt og problemformulering.

¹ I forlængelse af litteraturlæsningen er der skrevet korte resumeer af de overordnede pointer.

Socialforvaltningens udvikling i senere tid

Med socialreformen i 1976 skete der en organisatorisk ændring fra bureaukratiske institutioner med høj grad af specialiseringsenheder, autoritet og regelstyring til organiske mindre enheder med fokus på tværfaglighed indenfor enhederne. Der skete samtidig en bevægelse fra centralisering til decentralisering og fra standardisering til kompleks problemløsning, og der var stor tillid fra politisk og ledelsesniveau til den enkelte socialarbejders faglige kompetencer og dømmekraft (Bømler, 2012).

En massiv vækst i antallet af offentligt forsørgede i 70'erne medførte en mere aktiv beskæftigelsesindsats op igennem 80'erne og 90'erne. Der blev ændret i refusionen mellem stat og kommune, og der blev indført en række standardiserede metoder i forvaltningernes sociale arbejde, som både skulle sikre borgeres inddragelse og retssikkerhed, heriblandt dokumentationskrav, krav om standardiserede socialfaglige undersøgelser og handleplaner, arbejdssevne- og funktionsevnevurderinger, visitationsværktøjer, matchkategorier mv. (ibid.).

Strukturreformen opløste små og dyre enheder ud fra tesen, at der med storhed fulgte større kvalitet. I Socialministeriets strukturanalyse til strukturreformkommissionen fra 2003 var der dog ikke entydighed hvad angik faglig bæredygtighed i socialt arbejde. Der blev peget på, at større enheder kunne håndtere større arbejdsmængder og træffe kvalificerede afgørelser, omvendt at små enheder kunne forvalte borgernes anliggende mere helhedsorienteret. Nærhedsprincippet, der var centralt i socialreformen i 1976, var stort set fraværende i den politiske debat om strukturreformen, som med implementeringen i 2007 endte med at skabe større geografisk afstand imellem den enkelte borger og de nu flere indgange til det offentlige for borgere med komplekse problemstillinger (ibid.).

Bømler beskriver en udvikling fra kommunikativ handlingslogik til instrumentel logik i forlængelse af aktivlinjen og strukturreformen. Hun kritiserer specialiseringen og arbejdsdelingen i forskellige forvaltningsenheder, idet det hæmmer helhedssynet og giver den enkelte sagsbehandler ringe indblik i de indsatser, der ikke hører til deres eget domæne. Et specialiseret system gør det svært at servicere borgere med komplekse problemer. Og borgerne skal i kontakt med mange sagsbehandlere.

Fire norske kommuner,² der er forskellige i størrelse og intern organisering, har sammenlignet kommunernes børn- og ungeindsats (Kvello & Wendelborg, 2003). Sammenligningen viser, at informanter fra politiske, administrative og udøvende positioner i de 4 kommuner er enige om, at en øgning i kommunestørrelse vil bedre kvaliteten og effektiviteten i arbejdet mht. tværfagligt samarbejde, forebyggelse af problemer, effektivitet, legitimitet/tillid, kvalitet, rekruttering af ansatte, kompetence og administrering/organisering. Småkommuneinformanterne er dog lidt skeptiske og flertydige i deres svar, og er tilbøjelige til at omdefinere borgernes behov ud fra hvilke indsatser der er tilgængelige, fordi kommunerne ikke har kapacitet til at imødekomme den enkelte borger med det bedst egnede tilbud. I øvrigt øger nærheden imellem borger og system i små lokalsamfund tilbøjeligheden til at undvige tvangstiltag (Bakketeig & Backe-Hansen, 2008).

Socialforvaltningsbureaukrati og økonomisk styring

Den kommunale forvaltning bygger på juridiske, økonomiske og bureaukratiske principper, som repræsenterer en vis stivhed, set i forhold til socialt arbejdes komplicerede problemstillinger og dynamiske behandlingsformer. Ikke desto mindre skal principperne mødes i de kommunale enheder (Hillgaard, 2005).

Sagsbehandlere beretter om relativ stor frihed i tilrettelæggelse af sagsarbejdet, som varetages i et samspil imellem socialfaglighed og institutionelt forankrede måder at løse opgaver på. Sagsbehandlernes kompetence til at træffe afgørelser er begrænset dels pga. lovgivning, men også pga. ledelseskontrol. Nyansatte lærer strukturerne og processerne for kontrol at kende, for selv at reproducere samme praksis (Nielsen & Uggerhøj, 2005). I nogle kommuner er kompetencefordelingen opbygget omkring et system baseret på, at den enkelte medarbejder har en snæver beslutningskompetence, gruppen har en udvidet beslutningskompetence og endelig har ledelsen beslutningskompetencen for større beslutninger. I gruppen standardiseres og kvalificeres sagsbehandlingen. Klienterne tilpasses arbejdsgangene i socialforvaltningen uanset klienternes forskellighed, og processen er langtrukket, når klientens anliggende skal passere flere bureaukratiske niveauer, og måske henholdsvis

² Danmark sammenligner sig ofte med Norge, bl.a. ift. opdeling i stat, amt/region og kommuner.

besluttende og reflekterende fora. Arbejdsgangene er tilrettelagt ud fra hensyn til ressourcerne. Nogle arbejdsgange er decideret skadelige for borgeren eller helt irrationelle. I sådanne tilfælde kommer sagsbehandlerne i klemme i forholdet mellem økonomisering og socialfaglighed (Egelund & Halskov, 1984).

Procesregulering er en gennemgående anvendt metode i både den politiske og økonomiske styring. Der er sket en stigning i kravet om administrative rutiner og behovet for opdatering i den sociale lovgivning, som ofte forandres (Hillgaard, 2005), der er dog også lavet afbureaukratiserende tiltag (Nielsen, 2009). I en undersøgelse af 1055 børn- og ungesager er effekten af en række retligt regulerede procestiltag vurderet. Undersøgelsen viser, at kommunerne har betydelige vanskeligheder ved at leve op til de bureaukratiske krav. Der peges på, at det er nødvendigt med en statslig regulering, der sikrer enkelte men grundige procestiltag, f.eks. omkring undersøgelse, skriftlighed og målplanlægning (ibid.).

Kommuner skal prioritere kommunens økonomi ansvarsfuldt, hvilket betyder, at der må skæres på servicen, hvor der kan. Kommuner anvender f.eks. egne tilbud før eksterne tilbud og erstatter dyre tilbud med billigere alternative løsninger. Ikke nok med at kommunerne styrer socialt arbejde med økonomisk rationalisering, så gør kommunernes samarbejdspartnere lige så. Anbringelsessteder tager f.eks. imod unge, som ikke matcher stedets profil, fordi de unge tilfører flere ressourcer. Der peges på, at sagsbehandlerne har vanskeligt ved at skelne imellem de forskellige sociale tilbud, som anvender samme vokabularium, når de beskriver deres tilbud. Unge oplever, at 'varebetegnelsen' ikke altid stemmer overens med det tilbud de efterfølgende møder (Egelund et al., 2010). Fagteams i de norske barnevernstjenester lægger mere vægt på økonomi end på faglige vurderinger i tilbud til unge. 22 % af sagsbehandlerne fra barnevernstjenesterne beretter om, at økonomi indirekte kan være årsag til, om unge får støtte i overgangen til voksenlivet, bl.a. fokuseres der på statsrefusionen (Bakketeig & Backe-Hansen, 2008). Ifølge Egelund et al. (2010) øger budgethensyn risikoen for f.eks. sammenbrud i anbringelse markant.

I et KL-notat (2010) til den kommunale politiske ledelse om forhindring af udgiftsvækst på børn- og ungeområdet fremgår det, at 58 ud af 73 kommuner oplever

udgiftsniveauet på børn og ungeområdet som meget vanskeligt at styre. Der peges på, at økonomisk styring skal gennemsyre hele organisationen fra politisk niveau til sagsbehandlerniveau, og at organisatoriske ændringer i kompetencefordeling og sagsgange kan sikre øget økonomisk bevidsthed, bl.a. ved indføring af visitationsudvalg og skriftlige indstillinger.

I en undersøgelse af sammenhængen mellem kommuners politiske ledelse - som borgerlige eller ikke-borgerlige - og forbruget på ungeindsatser peger Bengtsson (2009) på, at der ses en – dog ikke signifikant - tendens til, at socialdemokratiske kommuner allokere flere penge til området udsatte børn og unge, og også er tilbøjelige til at anbringe flere unge end borgerlige kommuner, og de iværksætter også dyrere forebyggende foranstaltninger.

Nye modeller for organisering af ungeindsatser

Udsatte unge oplever behov for større sammenhæng imellem de forskellige systemer, som de er i berøring med i og udenfor socialforvaltningen (Mølholt et al., 2012; Brydov, 2012; Nielsen et al., 2005). Det har igennem de sidste 10 år fået flere kommuner til at forsøge sig med alternative organiseringsmodeller (Klitgaard & Vesterbirk, 2003; Morel et al., 2003; Nielsen et al., 2007; Vatandoust, 2011; Borrits & Rasmussen, 2012). Idealet for organiseringerne er en sammenhængende helhedsorienteret ungeindsats, som varetager alle de unges anliggender fra samme sted. F.eks. etableres ungehuse eller satellitter væk fra forvaltningen, som tilbyder tværfaglighed og samler socialpædagogisk behandling, myndighedssagsbehandling og beskæftigelsesrettede indsatser samme sted for 15-25 årige. Nogle tilbyder unge kun at have en kontaktperson i det offentlige, hvilket der er gode erfaringer med. Tiltagene viser, at det er en barriere for arbejdet, hvis der ikke følger selvstændig økonomi og beslutningskompetence med den nye organisering (Nikolajsen & Svendsen, 2011; Mølholt et al., 2012). Oterholm (2008) bidrager med et organisatorisk perspektiv på efterværn i NOVA rapporten Bakketeig & Backe-Hansen (2008), som bl.a. afsluttes med at efterlyse mere viden om effekten af specialisering i ungeindsatser.

I Næstved Kommune er 'UngeNetværket' både en forvaltning og en foranstaltning. Unge der ikke anbringes udenfor hjemmet visiteres til UngeNetværket (Klitgaard &

Vesterbirk, 2003). I forbindelse med deltagelse i et modelkommuneprojekt for at få flere unge i uddannelse og beskæftigelse, har kommunen ansat en arbejdsmarkedssagsbehandler i netværket. Erfaringer fra UngeNetværket viser, at sagsbehandlere og pædagoger arbejder med de unge ud fra forskellige faglige syn, men dialog fordrer et indbyrdes indblik i de individuelle tilgange. De traditionelle fagroller ændres ved organiseringen væk fra forvaltningen, f.eks. mister sagsbehandlerne en del af deres myndighedsautoritet i uformelle rammer. UngeNetværket kommer hurtigere i gang med uddannelses- og beskæftigelsesfokus end ved den traditionelle organisering, hvor arbejdsmarked og børne- og familiedel er adskilt i forskellige forvaltninger, og hvor beskæftigelsen typisk først kommer i fokus omkring unges 18. år. Samlingen af støtten skaber kontinuitet igennem ungdomsårene (ibid.).

Danske erfaringer viser, at organisationsændringer er nødt til at starte indefra, med udgangspunkt i de ressourcer og fag, der i forvejen er repræsenteret i forskellige forvaltninger (ibid.; Morel et al., 2003). Samtlige af 9 modelkommuneprojekter samler repræsentanter fra de forskellige eksisterende enheder i netværksfora omkring de unge. Nogle samles ved en fysisk rokering, andre ved bevarelse af arbejdssteder som hidtil, men med udnævnelser af tovholder eller koordinatorroller, hvorfra ansvaret for at samle aktørerne omkring de unge er placeret. Forvaltningsledelsen sidder fortsat på den økonomiske beslutningskompetence, og det er problematisk, fordi erfaringer viser, at unge skal i gang når motivationen viser sig, og helst i løbet af få timer (Morel et al., 2003). Jensen og Malmborg (2003) peger på, at det i arbejdsmarkedsindsatser for unge er vigtigt med hurtig opfølgning, f.eks. ved at støttekontaktpersoner eller mentorer har en direkte linje til den beslutningskyndige sagsbehandler. Traditionelt er den økonomiske kompetence til at træffe beslutning om unges komplekse problemer delt mellem forskellige forvaltninger, og derfor træder der en række processer for beslutningstagning i gang inden der kan gives støttebevillinger.

Når indsatser går på tværs

Undersøgelser peger på, at samarbejdet på tværs ikke fungerer, f.eks. når forskellige fag, love, politikker, afdelinger, sagsbehandlere, budgetter mv. kommer i berøring med hinanden (Espersen, 2004; Mølholt et al., 2012). Samarbejdet er præget af uoverensstemmelser om placeringen af ansvaret for de unge. Der er uklarhed om

tidspunktet for overgange imellem organisatoriske enheder, og den adskilte økonomi spænder ben for planlægningen af foranstaltninger. Det er nødvendigt at etablere samarbejdsfora, hvor der er handle- og beslutningskompetence på møderne, så beslutninger kan føres ud i livet. Der skal udpeges én person, som har ansvaret for at planerne føres ud i livet, hvilket skal afværge, at der opstår tvivl om planerne og om hvem der gør hvad. Fysisk nærhed imellem de forskellige aktører i samarbejdet medfører en mere sammenhængene overgang imellem systemerne.

Ifølge Møhlholt et al. (2012) anskues unge som børn i børnesystemet, men som unge voksne i voksensystemet, og det er nødvendigt at finde en balance imellem de to perspektiver, for at give unge en helhedsorienteret støtte. Og kommuner kan endda også se forskelligt på unges behov. Ifølge kommunale nøglepersoner, er kommunerne tilbøjelige til at vælge dyrere, mere omfattende og længerevarende foranstaltninger, når de ikke skal betale. Der findes eksempler på, at de nye handlekommuner ændrer unges tilbud til et af kommunens interne tilbud, hvilket der kan være god økonomi i (Brydov, 2012).

Det anbefales, at der sættes større fokus på at varsle, forklare og tydeliggøre overgange for unge (Shultz, 2012). Unge oplever det vanskeligt at skelne imellem de professionelles forskellige roller, f.eks. sagsbehandler, støttekontaktperson, tilsynskonsulent mv. Og de unge har svært ved at komme i kontakt med deres sagsbehandler, som har været skiftet ud mange gange. Tilsammen præger det de udsattes tillid til systemet.

Jensen og Malmborg (2003) peger på en række barrierer i det tværfaglige arbejde i arbejdsmarkedsindsatsen for unge, bl.a. traditioner, tid, tavshedspligt, manglende autoritet ift. beslutninger, manglende tværfaglig anerkendelse, bureaukrati, mistillid, skjulte dagsordener, ansvarsforflyttelse og statusforskelle. Derudover skal beskæftigelsesindsatsen synliggøres på tværs, dvs. også i børne- og familieafdelingerne, som ikke har tradition for at have fokus på unges uddannelse og arbejde. Der efterlyses tydelighed omkring placeringen af beslutningskompetencen ift. de komplekse indsatser for unge i overgangen ved myndighedsalderen. En norsk videns- og erfaringsopsamling (Bakketeig & Backe-Hansen, 2008) viser, at der hersker modstand imellem børne- og

voksensystemet, idet voksensystemet ser de udsatte unge som en ressourcebyrde, og derfor tøver med at modtage de unge.

Det gælder ligeledes for samarbejdet imellem forvaltning og gadeplan, hvor socialarbejderne, f.eks. pædagoger og politi har en anden tilgang til de unge end sagsbehandlerne på forvaltningen har. Der peges på, at der eksisterer mange negativt ladede myter på tværs, som bl.a. også kan nå ud til de unge, hvilket ikke er hensigtsmæssigt. Derfor skal funktioner respektere hinanden indbyrdes og søge at få indblik i hvilke mål der i fællesskab arbejdes hen imod (Borrits & Rasmussen, 2012).

Initiativet 'Ungepakke II' er et eksempel på, at det selv på ministerielt plan er vanskeligt at arbejde på tværs (Ministeriet for børn og undervisning, 2012). Initiativet er et samarbejde imellem Undervisningsministeriet og Beskæftigelsesministeriet med henblik på at få flere unge i uddannelse. En aktuel evaluering peger på gode resultater, men samtidig at restgruppen, som ikke er kommet under uddannelse eller i beskæftigelse, bl.a. består af gruppen af unge, der ikke er parate til at påbegynde en uddannelse, og at der ikke findes alternative tilbud til disse unge, som kan have sociale problemer ud over manglende uddannelse- eller arbejdsmarkedstilknnytning. Ungepakken har ikke initiativer, der imødekommer denne sårbare restgruppe tilstrækkeligt til trods for indføring af mentorordning, overdragelsesmøder, uddannelsesplaner og tværgående samarbejde. Det er ungdoms- og uddannelsesvejlederne (UU) der har en særlig koordinerende rolle i indsatsen, og derfor er samarbejdet også bedst med de aktører der til daglig er tæt på UU. Havde Socialministeriet været en primæraktør i Ungepakkesamarbejdet havde der muligvis været integrerede initiativer, der havde taget højde for de socialt udsatte unges problemstillinger.

Udsatte unges erfaring med kommunal sagsbehandling

Unge medinddragelse i sagsbehandlingen har en positiv effekt på unges oplevelse af sammenhæng og tryghed i overgangen til voksenlivet. Men mange unge oplever sig ikke inddraget i sagsbehandlingen (Mølholt et al., 2012; Poulsen, 2006). Nogle unge ønsker ikke at blive inddraget, og nogle har ikke ressourcerne til at opsøge og lade sig inddrage. Samtidig er unge for optimistiske i forhold til deres behov og erkender ikke

deres begrænsninger. Typisk er den kommunale praksis organiseret således, at det er de unge der skal opsøge kommunen og ikke omvendt, bl.a. fordi der ikke er retskrav om at kommuner skal tilbyde støtte. Dette resulterer i paradokset, at det er de mest ressourcestærke unge der finder vej igennem de hjælpesystemer, som er til for de med få ressourcer (Mølholt et al., 2012).

Udsatte unge oplever at være ofre for et utydeligt, tilfældigt og kategoriserende system, hvilket bl.a. kan skyldes, at sagsbehandlerne har fokus på de unges sårbarhed og afvigelse, og derfor ikke kan efterleve socialpolitiske intentioner om et fokus på ansvar og selvstændiggørelse (Poulsen, 2006). Organisatoriske faktorer som tværfaglighed, struktur og økonomi kommer i øvrigt i vejen for en fælles forståelse imellem ung og sagsbehandler (Nikolajsen & Svendsen, 2011). Bl.a. har beskæftigelsesindsatserne ikke de nødvendige institutionelle og strukturelle rammer til at matche de unges ønsker og har dermed ikke muligheden for at imødekomme de unge selvstændighedsfremmende ud fra unges 'egne valg', hvilket medfører, at de unge oparbejder et negativt forhold til hjælpesystemet (Katznelson, 2004). Derudover er forhold som samtalehyppighed, form og deltagere afgørende for, om unge og sagsbehandlere kan nå til en fælles forståelse af den sociale indsats (Nikolajsen & Svendsen, 2011). Dialog og ligeværd imellem ung og behandler er centrale faktorer for en succesfuld indsats, og familie og øvrigt netværk kan med fordel inddrages (Jespersen & Sivertsen, 2005).

Der er således forskellige syn på udsatte unges problemer, som er med til at skabe forvirring. Og det er vanskeligt at sammenflette politisk regulerede metoder, f.eks. kategoriseringsprocesser og krav om aktivitet med et socialfagligt ideal om individuel helhedsorienteret sagsbehandling. Jespersen og Sivertsen (2005) peger på, at indsatsen skal være handlingsorienteret med fokus på iværksættelse af uddannelse eller beskæftigelse som vejen til social integration og struktur i hverdagen. Og der skal etableres brobyggende indsatser i overgange af hensyn til unges tilvendelse til den nye støtte.

Når udsatte unge træder ind i det kommunale hjælpesystem mødes de af forvaltninger præget af mange sagsbehandlerskift, og en arbejdsplads, hvor de ansatte sagsbehandlere efterlyser mere tid til at sikre kvalitet i indsatserne (Hillgaard, 2005;

Espersen, 2004; Shultz, 2012; Egelund et al., 2010; Jespersen & Sivertsen, 2005). Der er tendens til, at sagsbehandlere kun når at slukke brande hos de dårligst stillede unge. Brandslukningslogikken kan dog paradoksalt nok have den effekt, at de tilbudte foranstaltninger ikke passer til de unge, hvorefter indsatserne bryder sammen, og nye hastebeslutninger træffes, som måske heller ikke matcher de unge (Egelund et al., 2010; Jespersen & Sivertsen, 2005). Der kan derfor sættes en ond spiral i gang, som kan kritiseres for at spille de unges og kommunens tid og ressourcer.

Problemformulering

Tendenserne i den litteratur, der er udvalgt til at danne grundlag for en indledningsvis introduktion til problemfeltet *organisatoriske aspekter af socialt arbejde med udsatte unge*, er nu gennemgået. Litteraturstudiet har givet anledning til at pege på en række områder der fortjener særlig opmærksomhed, fordi de på forskellig vis vækker undring. Herfra er specialets primære undersøgelsesfelt udvalgt.

Det fremgår af litteraturstudiet, at der er en række organisatoriske aspekter, der spænder ben for, at unge får den støtte de har behov for. Bl.a. er støtten typisk utydelig hvad angår socialarbejderes og organisatoriske enheders forskellige funktioner og krav til de unge, og strukturer og økonomi har indflydelse på hvilken støtte unge kan tilbydes. Pga. sådanne iagttagelser, kunne det være interessant at se nærmere på, *hvorledes praksis bedst organiseres, så også de dårligst stillede unge finder vej til hjælpen*. Dette tager udgangspunkt i paradokset, at den nuværende organisering stiller krav om, at unge skal have ressourcer for at få hjælp på grund af mangel på ressourcer. Og det ville være interessant at tage fat om problemet med, at der hersker negativt ladede myter på tværs af socialarbejderfunktioner. Man kunne f.eks. undersøge, *hvordan der kan sikres forståelse socialarbejdere imellem ift. deres individuelle funktioner, således at socialarbejderne hver især kan formidle dette konstruktivt til unge*. Der efterspørges også mere viden om *effekten af organisering i specialistenheder for udsatte unge*. Der er mange interessante undersøgelsestemaer, men et tema som disse og flere andre identificerede problemstillinger læner sig op af er, at overgangene imellem hjælpesystemer karakteriseres ved at være utydelige og usammenhængende. Der

efterlyses brobyggende tiltag, som skal skabe kontinuitet i indsatserne for unge i overgangen til voksenlivet.

Ungdommen er præget af identitetsproblemer om f.eks. evner og begrænsninger, værdier, beslutninger om fremtiden og relationer til omverdenen (Illeris, 2002). For at kunne vende sig mod omverdenen som selvstændigt individ, er det afgørende for unge, at de har et solidt fundament at gøre dette fra, f.eks. i en stabil og ressourcefuld familie eller netværk, det at have 'et godt hoved' refleksivt og intellektuelt, samt en grundlæggende fysisk og emotionel sundhed. Unge som ikke har sådanne forudsætninger er sårbare, fordi begrænsningerne øger risikoen for, at der tilstøder yderligere problemer, som gør dem særlig udsatte i forhold til at leve op til samfundets krav. Problemer kan f.eks. være destruktiv adfærd overfor sig selv og andre, selvmord, teenagegraviditet, psykiske problemer, kort skolegang, arbejdsløshed og samtidig en ustruktureret hverdag (Jespersen & Sivertsen, 2005).

Med social og sundhedsmæssig sårbarhed følger en usikker eksistens, hvilket gør, at unge har behov for at opleve et tydeligt, ensartet og sikkert hjælpesystem. Det kan undre, at forvaltninger under samme kommunale instans ikke formår at etablere sig sammenhængende efter anbefalingerne, hvilket giver anledning til at undersøge, hvilke forhindringer der ligger i vejen herfor. Litteraturstudiet har allerede peget på økonomiens placering og lederes tøven med at uddelegere kompetence på tværs af specialer og bureaukratiske niveauer.

Det findes nyttigt, at undersøge brobyggende initiativer i sagsbehandlingen, i den type organisering, som har fordelt ungeindsatsen på tværs af flere organisatoriske enheder. Brobyggende initiativer kan f.eks. være *tværgående* foranstaltninger og sagsbehandlere, tillige metoder i sagsbehandlingen og måder at betragte udsatte unges forhold, som i deres kontinuerlighed kan bidrage til at skabe en sammenhængende indsats for unge på kanten til voksenlivet. Som det fremgik af litteraturstudiet, er der tendens til at betragte unges forhold ud fra forskellige perspektiver i henholdsvis børne- og voksensystemet. Men hvordan kan det være, idet unges problemer og behov jo ikke ændrer sig bare fordi de bliver 18 år og derfor skal i kontakt med nye systemer?

Og hvad kan man gøre for at få perspektiverne til at balancere som en ensrettet indsats?

Af hensyn til kvalificering af undersøgelsen vurderes det hensigtsmæssigt at foretage en begrænsning af undersøgelsesfeltet. Det er tiltalende at lave en praksisnær undersøgelse, som samtidig er en erfaring i, hvordan der kan arbejdes med udvikling af praksis. Der tages derfor udgangspunkt i sagsbehandlerfunktionen.

Som et bidrag til den eksisterende viden om organisatoriske aspekter af socialt arbejde med udsatte unge er problemformuleringen:

Hvordan er sagsbehandleres kommunikation og handling i sagsbehandlingen af udsatte unges forhold anderledes i voksensystemet end i børnesystemet?

Der bør redegøres for betegnelserne børnesystemet og voksensystemet. Afgrænsningen sker med reference til socialforvaltningens opdeling i enheder, som forvalter forskellige dele af de statslige love. Undersøgelsen fokuserer på kommunikations- og handlingsmønstre i og på tværs af de organisatoriske enheder.

Der er indledningsvis sat ord på udsathed, men for at sætte en ramme om *målgruppen af udsatte unge*, tages der afsæt i personkredskriterierne i de specialiserede love. Målgruppen er 15-25-årige, fordi de kan være i berøring med flere love og organisatoriske enheder på samme tid. Lov om aktiv socialpolitik og Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats (Retsinformation, 2013) skelner typisk mellem regler for voksne under og over 25 år. Serviceloven (ibid.) har forskellige skel imellem ung og voksen, bl.a. kan der gives efterværn til unge fra 18. til og med 23. år. Og i de nævnte love er en nedre aldersgraduering for unge det 15. eller 16. år.

Sagsbehandlere er typisk socialrådgivere eller socionomer, ansat til at varetage kommunale serviceopgaver. *Sagsbehandlingen* er forvaltning af statens love indenfor nogle lokalkommunale politiske og administrative retningslinjer.

Problemformuleringen antyder, at der eksisterer kommunikations- og handlingsforskelle på tværs af systemerne. Det er nødvendigt allerede i problemformuleringsfasen, at kunne gøre sig forestillinger om, hvor disse forskelle eksisterer og kommunikeres, og hvad de udspringer af. I et senere afsnit om undersøgelsens empiri vil dette blive udfoldet.

Projektdesign

I det følgende vil der på baggrund af problemformuleringen blive redegjort for undersøgelsens videnskabsteoretiske position og for de ontologiske, epistemologiske og metodologiske konsekvenser heraf. Indskrivningen i en bestemt position medfører en præcisering af problemformuleringen. Undersøgelsens teorier introduceres, og der argumenteres for valget af kvalitative metoder og undersøgelsens empiriske grundlag, og endelig for det analysestrategiske samspil imellem teori, metode og empiri.

Videnskabsteoretisk positionering

Videnskabsteoretisk lægger spørgsmålene op til en undersøgelse indenfor fortolkningsvidenskaberne, med anvendelse af den kvalitative metodologi, fordi der spørges til nuanceringen af undersøgelsesfeltets bestanddele via subjektiv fortolkning. Metateorien skal kunne sætte mennesket i centrum for praksissen, idet undersøgelsen beskæftiger sig med sagsbehandleres kommunikation og handlinger.

Socialkonstruktivismens ontologi er realismens modpol (Burr, 2003). Den er i sin radikale form anti-essentialistisk, hvilket har den konsekvens, at en socialkonstruktivistisk undersøgelse epistemologisk ser på videnskaben, som noget der er konstrueret på baggrund af tidligere kommunikation, og som aldrig er permanent. Et empirisk materiale i en socialkonstruktivistisk undersøgelse er derfor et produkt af en historie, hvilket betyder, at sagsbehandleres praksis knytter sig til en bestemt historie. Undersøgeren vedkender sig, at verden ser anderledes ud i morgen, hvorfor samme undersøgelse vil fremkomme med forskellige resultater over tid, ligesom undersøgerens subjektive påvirkning som gennemgående fortolker nødvendigvis spiller en væsentlig rolle ift. undersøgelsesresultatet. En radikal socialkonstruktivist vil aldrig forsøge at argumentere for objektivitet. Og i øvrigt er undersøgelsen også kun aktuel i kraft af sin tid, fordi *kontinuitet* er på dagsordenen, og fordi der efterspørgeres mere viden om organisatoriske aspekter i ungeindsatser.

Når samfundsmæssige fænomener er historisk og kulturelt forankrede, betyder det også, at fænomener kan forandres i forhold til den tids- og rumlige kontekst, som fænomenerne eksisterer i (Rasborg, 2009). Burr (2003) henviser til Berger & Luckmann (1966), som siger, at praksisser kan objektiveres og tage form som noget forudbestemt eller strukturlignende, hvis praksisserne kontinuerligt reproduceres i et tilpas udbredt omfang. Berger & Luckmann overskrider dog ikke grænsen til realismen i påpegningen af sådanne dominerende praksisser, men refererer f.eks. til normer, værdier, demokrati, mv. Når man undersøger en praksis, må man derfor have øje for sådanne 'konsensus-konstruktioner', og være opmærksom på deres status og relation til den øvrige praksis. Men der findes også moderate former for konstruktivisme. Hvorvidt den socialkonstruktivistiske ontologi er hel eller delvis tom, dvs. om der ud over de subjektive forhold anerkendes objektive forhold, afhænger af hvilken form for socialkonstruktivisme undersøgeren tilslutter sig i de teoretiske valg.

Indenfor socialkonstruktivismen forstås sproget som mellemmenneskelig handling, og forståelsen bygger på Saussures (1857-1913) studier af strukturel lingvistik. Ifølge Saussure (Burr, 2003) består sprog af tegn som koncepter, som har bestemte betydninger afhængig af den historiske og kulturelle kontekst. Koncepterne gør det muligt for mennesker at kommunikere ud fra fælles forståelser. Det betyder, at der eksisterer nogle sprogkoncepter, som f.eks. sagsbehandlere har til fælles. Dels kan koncepterne stamme fra et fællesskab som socialrådgiveruddannede, men man kan også forestille sig, at der bliver etableret sprogkoncepter blandt sagsbehandlere i arbejdsfællesskaber, f.eks. i en socialforvaltning. Poststrukturalister kritiserer Saussures fokusering på koncepternes strukturformation, og fremhæver i stedet sprogets historiske og foranderlige dimension.

Ontologisk mener realister, at der eksisterer nogle objektive forhold i samfundet, som i mere eller mindre grad påvirker menneskers ageren, og som er påvirkelige ift. forandring. En undersøgelse indenfor den realistiske metateori vil fremhæve de objektive forhold omkring samfundsfænomener og forholdet imellem aktører og samfundsstrukturer, hvor objektive forhold determinerer det subjektive, f.eks. organisationsstrukturers effekt på sagsbehandleres kommunikation og handling.

Problemformuleringen spørger ikke til betingelserne for, hvorfor sagsbehandlere kommunikerer og handler som de gør. Der spørges til, hvordan sagsbehandling *er* med fokus på forskellighed. Den realistiske metateori er relevant, men ikke helt ideel som grundlæggende metateori.

På baggrund af min egen erfaring med den praksis der undersøges³, har jeg overvejet, hvorledes jeg som undersøger selv skal indgå som fortolker i undersøgelsen. Indenfor hermeneutikken sætter man sin egen forforståelse aktivt i spil i en cirkulær bevægelse igennem hele undersøgelsesprocessen. Når komparation er et kriterium i undersøgelsen, kan jeg som hermeneutikker ikke tilbyde den ligevægt, som er nødvendig, når noget skal sammenlignes, pga. særlig viden om en af enhederne ift. de andre. Omvendt er det også en ressource i en undersøgelse af *nuancer i forskelle*, fordi forforståelse kan sikre, at det empiriske materiale tilbyder bredde i feltets nuancer. Forforståelsen sættes derfor ikke helt ud af spil, men optræder som nyttigt redskab i forbindelse med valg af teknikker ift. indsamling af empiri.

På baggrund af ovenstående er der taget et valg om så vidt muligt at undgå indflydelse på, hvad der præsenterer sig i empirien. Fænomenologien er også blevet overvejet, men af samme årsag som for hermeneutikken, så mener jeg ikke, at undersøgelse af egen praksis og fænomenologi harmonerer, pga. fare for fortolkning ud fra egne præferencer. I valget af overordnet metateoretisk perspektiv er metateoriernes metoder tillagt betydning, og det bringer mig tilbage til socialkonstruktivismen, som tilbyder metoden diskursanalyse, der har den fordel, at den via nogle tvungne analyseredskaber skaber den distance til undersøgelsesfeltet, som ønskes i undersøgelsen af en forhåndsbekendt praksis. Desuden er der flere gode argumenter for, hvorfor diskursanalyse passer godt til problemformuleringen, hvilket der vil blive redegjort for i det følgende.

³ Der argumenteres for undersøgelsens empiri i et senere afsnit.

Teori og metode

Diskursanalyse er særlig anvendelig, når der søges mening ved at se på forskelle f.eks. i kommunikation og handling. Men diskursanalyse findes i mange former (Jørgensen & Phillips, 1999). Fælles er dog, at sproget er helt centralt. Nogle diskursteoretikere, f.eks. Ernesto Laclau og Chantal Mouffe (2002) tilbyder analysemodeller, der hører til den tomme ontologi, hvor analysen kun beskæftiger sig med italesættelser, men hvor andre, f.eks. Norman Fairclough (1992; 2008) bevæger sig udenfor sproget og anerkender objektive forhold eller strukturers betydning i forklaringen af sociale fænomener. Nogle diskursanalysemodeller er i deres begrebssæt fokuseret på lingvistik, hvor andre bevæger sig på et mere fjernt niveau og derfor ikke tager fat om sproget 'ord for ord'. Begrebet *diskurs* er derfor uadskilleligt fra sproget, og den generelle forståelse af begrebet er, at kommunikation relaterer sig til mønstre, som angiver forståelsen af det, der kommunikeres (Jørgensen & Phillips, 1999), f.eks. mønstre, der kommunikerer betydninger af sagsbehandling.

Laclau & Mouffe (2002) tilbyder en færdig pakke af begreber, som både er en teori og metode til dekonstruktion af sprogets betydning og til anvisning af dominerende betydninger. Konsensus, konflikt og hegemoniske kampe står centralt i teorien, men teoriens fokus på, hvorledes nogle betydninger undertrykker andre er overflødig ift. denne undersøgelse. Dog ikke helt uinteressant, idet meningen med undersøgelsen er at producere viden om forskelle, for at kunne *nærme sig ligheder* og dermed kontinuitet. Laclau & Mouffe tilbyder begreberne antagonisme og hegemoni samt andre begreber, som kan klarlægge mønstre og forskellighed, hvilket egner sig i en redegørelse for, hvordan sagsbehandlere kommunikerer og handler forskelligt afhængig af deres aktørposition, f.eks. børnesystem eller voksensystem. På trods af dette fravælges teorien til fordel for Faircloughs teori. Laclau & Mouffe tvinger i øvrigt undersøgeren til at forblive i italesættelserne om undersøgelsesfænomenet. Ideelt set skal undersøgeren undlade at kommentere på diskurserne, men blot redegøre for dem ved brug af teoriens begreber. Undersøgeren bør træde varsomt med hensyn til at perspektivere diskurserne til en verden udenfor diskurserne af hensyn til ikke at overskride grænsen imellem den tomme og delvist tomme ontologi. I stedet er Faircloughs diskursteori en mulighed.

Diskursanalysemodellernes begrebsapparater har flere fællestræk, men ud over at Fairclough tilbyder en samlet tretrinsmodel med tilhørende analysebegreber, hvilket hos Laclau & Mouffe synes at være op til den enkelte undersøger at redegøre for, så vil en tekstanalyse af transskriberede interviews⁴ på baggrund af Fairclough i øvrigt sætte større fokus på sprogets lingvistik end f.eks. hos Laclau & Mouffe. Man kan også lave en systemteoretisk diskursanalyse, f.eks. ved brug af Luhmanns teori om funktionssystemers selvreferentielle reproduktion af sig selv, som anderledes end systemernes omverden. I et sådan Luhmannsk perspektiv, vil diskursanalysen se på *hvilke iagttagelsesforskelle der konstitueres i samtaler* (Halkier, 2008; Luhmann, 2000; Andersen, 1999). Jeg kan på nuværende tidspunkt afsløre, at undersøgelsen både tilbyder et lingvistisk diskursivt perspektiv og et systemteoretisk diskursivt perspektiv på ungeindsatsen.

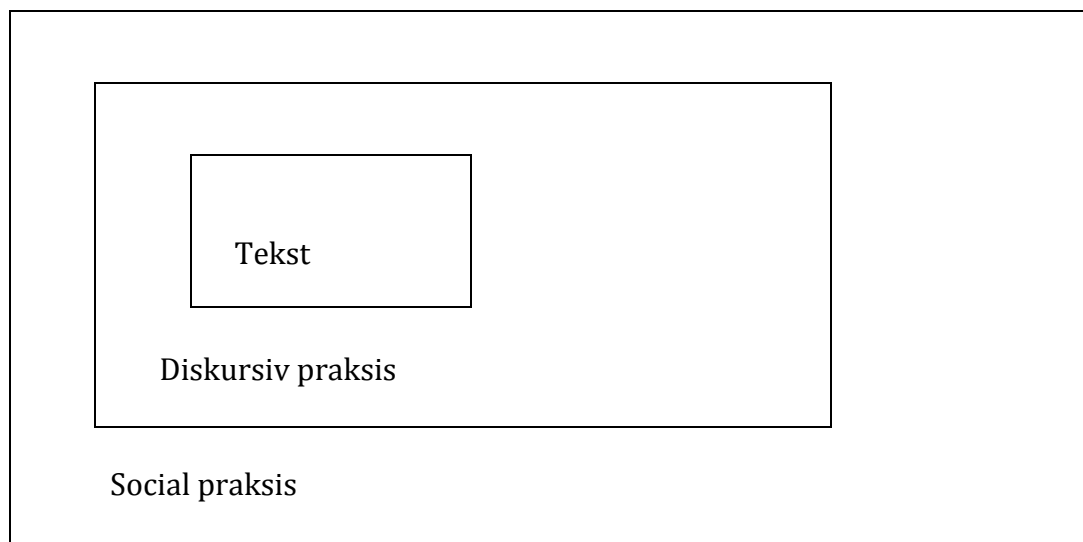
Fairclough (1992; 2008) fremhæver ved sin analysemodel dialektikken imellem et stykke tekst, i denne undersøgelse interviews, og tekstens ydre omstændigheder i form af et blik på den sociale praksis, som teksten er funderet i, og som teksten samtidig er med til at (re)producere. Det betyder, at diskurs i sagsbehandleres arbejde med unge både bidrager til konstitueringen af sociale praksisser, f.eks. etablering af kulturer, strukturer og processer, men samtidig er et produkt af sociale praksisser. Praksis forandres, hvis organisatoriske enheder begynder at tilslutte sig nye diskurser i sagsbehandlingen, ligesom enheder, der isolerer sig fra påvirkning af fremmed diskurs, vil være tilbøjelige til at opretholde en mere eller mindre konventionel eksisterende praksis. Det er aktuelt for denne undersøgelse, som skal undersøge forskelle og ligheder i sagsbehandling på tværs af organisatoriske enheder, set i lyset af en kontinuitetsideal.

Faircloughs (2008) version af kritisk diskursanalyse giver adgang til viden om samfundsudviklingen via sproganalyse og bidrager til diskussionen om sprogets betydning i forhold til menneskers handlinger og interaktion. Med en tredimensionel model forenes *”tre analytiske traditioner, som hver især er nødvendige for at udføre diskursanalyse. Det er henholdsvis lingvistikens tradition for tæt sprog- og tekstanalyse, den makrosociologiske tradition for at analysere social praksis i sammenhæng med*

⁴ Der redegøres for undersøgelsens empiri i forlængelse af afsnittet om teori og metode.

sociale strukturer og den fortolkende eller mikrosociologiske tradition, hvor man ser social praksis som noget, folk aktivt producerer og tilskriver mening på basis af fælles common sense-procedurer” (citater fra Fairclough, 2008:28).

Faircloughs tredimensionelle model:



(Fairclough, 1992)

Realismen kan med nytte anvendes til kritisk analyse af diskursfundene på baggrund af teori om *praksis*, hvilket er interessant i en komparativ analyse af kommunikation og handling på tværs af sagsbehandlerpraksisser. Faren for, at supplere den radikale socialkonstruktivisme med realismen i to særskilte analyser, udgør for stor en risici i forhold til specialets kohærens og sammenhæng, at en sådan todelte analyse er blevet fravalgt til fordel for Faircloughs model, som sammendrager både konstruktivismen og realismen i en samlet analysemodel, hvor perspektiverne forudsætter hinanden.

Kritisk diskursanalyse har traditionelt trådt til marxismen, hvilket kommer til udtryk i et fokus på diskursive praksissers bidrag til produktion af ulighed i samfundet (Jørgensen & Phillips, 1999). Faircloughs begreber ideologi og hegemoni er nyttige i en analyse, der beskæftiger sig med magt- og undertrykkelsesforhold. Tilsvarende begreber er som før nævnt at finde hos Laclau & Mouffe. I teoripakkerne synes diskurs altså at være forbundet med magt, men de kan alligevel være nyttige uden denne magtdimension. Undersøgelsens problemformulering handler ikke om dominans og

undertrykkelserforhold indenfor sagsbehandlerpraksisser, men derimod skal den redegøre for forskelle og ligheder. Pga. loyalitet overfor problemformuleringen udelades magtperspektivet.

Der henvises til analysestrategien for en nærmere præcisering af betingelserne for anvendelsen af Faircloughs teoretiske begreber ift. undersøgelsens empiri.

Undersøgelsens empiri

I det følgende præsenteres en bruttoliste over forskellige bud på empiriske kilder, som kan anvendes i undersøgelsen af sagsbehandleres kommunikation og handlinger i børne- og voksensystemernes sagsbehandling af ungesager. Der redegøres for selektionen af det mest relevante empiriske materiale. Kilderne må nødvendigvis findes indenfor Socialforvaltningens ungeindsats, da det er forståelser og handlinger derfra, som er i fokus.

- Sagsjournaler om unge fra systemerne
- Interne arbejds-cirkulærer om systemernes funktion og sagsbehandlingsstandards ift. unge
- Interviews med sagsbehandlere fra systemerne
- Egne notater eller transskriberet båndoptagelse fra deltagelse ved møder imellem sagsbehandlere eller mellem sagsbehandlere og unge i de forskellige systemer
- Lovgivning inkl. bemærkninger og forarbejder til lovgivning om målgruppen imellem 15-25 år, som forvaltes systemerne
- Lokalkommunale skriftlige børne- og beskæftigelsespolitikker og/eller andet skriftligt materiale fra f.eks. kommunale social- og beskæftigelsesudvalgsmøder

Listen præsenterer mulige empiriske kilder, som befinder sig i forskellig afstand til sagsbehandlerne og praksisfeltet. På baggrund af problemformuleringen og et ønske om at holde undersøgelsen praksisnær, er udvælgelsen af empirien selekteret ud fra nogle kriterier, der tager højde for *nærhedskriteriet*, men også for, at undersøgelsen skal afdække forskelle imellem flere systemer. Derfor selekteres empirien også ud fra *heterogenitet* og *potentiell konflikt*. Samtidig er jeg nysgerrig efter at få *nuanceret*

praksis både immaterielle og materielle forhold og de dynamiske forhold imellem disse. Empirien skal derfor tilbyde information om *både det subjektive og objektive*, og tage højde for, at specialets tema er *organisatoriske aspekter i sagsbehandlingen*. Der er i øvrigt taget *pragmatiske praktiske hensyn* pga. specialets rammebetingelser, hvilket nødvendiggør en diskussion af analytisk generalisering og validitet. Dette diskuteres løbende og i et afsnit om kvalitetskritik.

På baggrund af kriterierne og en skimming af systemernes lovgrundlag fravælges denne empiri, da den ikke præsenterer et nuanceret og praksisnært billede af sagsbehandling. Grundstenene under den aktuelle social- og beskæftigelseslovgivning er videreført på tværs af regeringsskift, og materialet er uafhængigt af lokale diskurser, hvilket tilfører materialet neutralitet. Afstanden fra lokalpolitiske dokumenter til praksis vurderes ligeledes til at være for stor, hvilket efterlader bruttolistens mere praksisnære kilder tilbage.

Man kan f.eks. vælge unges sagsjournaler på tværs af de organisatoriske enheder, der repræsenterer børne- og voksensystemerne. Fordelen herved er, at kommunikationen i de organisatoriske enheder relateres til det samme objekt, dvs. en håndfuld udvalgte unge, og det er et godt udgangspunkt for komparation. Det må dog forventes, at grundigheden og den socialfaglige kvalitet vil variere i journalerne, hvilket gør materialet sårbart i forhold til sammenlignelighed og en nuanceret praksisbeskrivelse. Adgang til journalerne kræver desuden samtykke fra de unge og andre, hvis personfølsomme oplysninger indgår i dokumenterne. Det kan være vanskeligt – dog ikke umuligt – at indhente. Det er i øvrigt ikke et ukendt fænomen, at unges forhold beskrives så de tilpasses den lokale tilbudsvifte, hvilket kan være vanskeligt at tage højde for i kildekritikken, med mindre man lavede et casestudie af en bestemt kommunes praksis, og inddrog de lokalpolitiske diskurser og den lokalspecifikke tilbudsvifte i undersøgelsen.

På baggrund af et personligt kendskab til Rødovre Kommunes organisering i børne- og voksensystemer og adgangen til informanter og anden empirisk materiale, benyttes

denne ressource i specialet, som har givet adgang til nogle interne arbejdsrapporter⁵ fra et tværorganisatorisk ungesamarbejde omkring at få flere unge i uddannelse. I arbejdsrapporterne peges der på mange aktører i ungesamarbejdet, og de tre aktører: Børne- og familieafdelingen, Jobcentret og Rådgivnings- og behandlingscentret beskrives som *primære aktører* i indsatsen for unge med komplekse problemer. Disse er alle enheder indenfor socialforvaltningen, hvilket passer til undersøgelsesfeltet. Efter skimming af arbejdsrapporterne i tilknytning til det tværorganisatoriske projekt, er nogle aktørskemaer på 3-4 sider pr. aktør udvalgt til at oplyse om enhedernes forskellige funktioner i ungeindsatsen.

Efter identifikation af aktører, er der rettet telefonisk og skriftlig henvendelse til sagsbehandlere fra de forskellige afdelinger med henblik på at få tilsagn om deres deltagelse som informanter. Forinden er undersøgelsen introduceret på lederniveau med henblik på at møde opbakning herfra. Flere sagsbehandlere viste interesse for deltagelse, og der blev planlagt interviews i form af tre gruppeinterviews med sagsbehandlere fra hver af de tre afdelinger, med deltagelse fra tre sagsbehandlere pr. enhed. Interviewene blev afholdt i starten af 2013, dog med afbud fra en enkelt sagsbehandler. Sagsbehandlerne kan tilbyde den ønskværdige praksisnærhed, med mulighed for at lokalisere forskelle og potentiel konflikt på tværs af enhederne. Interviewformen tilbyder en nuancering af praksis med fokus på både subjektive og henholdsvis sociokulturelle og materielle objektive forhold.

Det primære empiriske grundlag er derfor transskriberede gruppeinterviews med sagsbehandlere fra tre organisatoriske enheder. I det følgende afsnit om kvalitative interviewundersøgelser præciseres de anvendte interviewteknikker. Sekundært

⁵ Der er indhentet mundtligt samtykke fra den projektansvarlige jobcenterchef i Rødovre Kommune til anvendelse af interne arbejdsrapporter om projekt 'Flere unge 16-25 årige i uddannelse' udarbejdet af Rødovre Kommune og konsulentfirmaet LG Insight. Samtykket er givet på baggrund af en præsentation af mig selv og specialets undersøgelsesfelt overfor jobcenterchefen og chefkonsulenten fra LG Insight ved et cafemøde d. 9.11.2012 i Rødovre Kommune. Der må ikke anvendes arbejdsrapporter med personfølsomme data om borgerne. Følgende arbejdsrapporter er anvendt til inspiration: Projektansøgning til udviklingsprojekt: Flere unge 16-25 årige i uddannelse; Notat vedr. udviklingen af nye samarbejdsfora og ungeforløb i Rødovre Kommune; Opsamling fra første temadag om ungeindsatsen i Rødovre (d. 31/1/12); og Aktørskemaer fra Børne- og familieafdelingen, Jobcentret og Rådgivnings- og behandlingscentret. Aktørskemaerne anvendes som sekundær empiri i specialets anden analysedel.

anvendes nogle aktørskemaer udarbejdet af samme afdelinger. Empirien fra Børne- og familieafdelingen repræsenterer *børnesystemet*, og empirien fra Jobcentret og Rådgivnings- og behandlingscentret repræsenterer *voksensystemet*.

En kvalitativ interviewundersøgelse

I kraft af det metodiske valg af diskursanalysen som redskab, indskriver jeg mig i en diskursiv interviewopfattelse. Sammenhængen mellem metateorien og interviewundersøgelsen ses i synet på det talte i interviewet, som konstruktioner af mening, som i interviewsituationen optræder i informanternes erkendelse og udtrykkes som italesættelser i interviewet. Ønsket om både et diskursivt og et realistisk syn på praksis betyder, at interviewudskrifterne skal tilbyde italesættelser af sagsbehandling, men det skal også anvendes til at forklare sagsbehandlingernes italesættelser på baggrund af en social praksis udenfor sproget. Med valget af Faircloughs analysemodel afventes, at analysen af tekst og diskursiv praksis viser vejen til, hvilke teorier om social praksis, der kan anvendes til at forklare italesættelsernes praksisrelatering.

I diskursive interviews er variationen i svarene lige så vigtig som konsistensen. Derfor anvendes teknikker der fordrer forskelle (Kvale & Brinkmann, 2009). Interviewene - som undersøger selv har foretaget - skal give udbredt og nuanceret viden om undersøgelsesfeltet, og derfor præger interviewer ikke informanterne med 'særlige retninger', men lader i stedet informanterne definere hvad deres arbejde er. Gruppeinterviewformen understøtter, at sagsbehandlerne fører dialogen uden for meget involvering fra interviewer. Det er blevet overvejet, hvor mange informanter der egner sig til et gruppeinterview, hvis der både skal være plads til refleksion, nuancering af enkeltdele, men samtidig bredde i forhold til hvad sagsbehandlingernes arbejde består af. Gruppeinterviewet har bl.a. den fordel, at det kan vise noget om dynamik og kommunikation i arbejdsgrupper, men ulempen, at nogle informanter kan være mere fremtrædende end andre, og der kan være forventninger imellem informanterne på baggrund af arbejdsgruppens sædvanlige kultur og indbyrdes roller. Fokusgrupper er gode til at producere data om, hvordan sociale processer resulterer i bestemte fortolkninger og normer for gruppers praksisser (Halkier, 2008), hvilket er godt i tråd med interessen for det dialektiske forhold imellem sproget og den sociale praksis.

Typisk består fokusgruppeinterview af 6-10 informanter (ibid.; Kvale og Brinkmann, 2009), hvilket i denne undersøgelse ikke vurderes hensigtsmæssigt. Bekymringen går på, om mængden af informanter vil have en negativ effekt på informanternes åbenhed og indbyrdes tillid under interviewet. I øvrigt peger litteraturen ikke på, at fokusgrupper på 10-12 deltager er mere succesfulde end grupper på 3-4 deltagere (Halkier, 2008). Det afhænger af den enkelte undersøgelse. Informanterne til undersøgelsen kommer fra arbejdsgrupper på ca. 5-8 personer. Derfor vurderes det hverken hensigtsmæssigt eller nødvendigt, at lave gruppeinterviews med flere end 2-3 informanter pr. organisatorisk enhed. Selv en mindre gruppe informanterne udgør en stor del af en arbejdsgruppe.

Når man foretager interviews er der en række etiske forhold der bør sikres (ibid.; Kvale & Brinkmann, 2009), bl.a. forholdet mellem undersøgelsens offentliggørelse og informanternes anonymitet. Disse forhold drøftes ved interviewets start. Interviewene er afholdt som respektfuld samtale, og der er sikret en tydelig introducerende forklaring til hvad der skal ske, ligesom interviewet er afrundet ved at spørge til informanternes oplevelse af at deltage i interviewet. Der er taget højde for et rart og tillidsfuldt rum for interviewet ved afholdelse af interviewene i informanternes normale arbejdsmiljøer, samt ved at sikre adgang til noget at drikke og en pause undervejs. Hver informant har modtaget en takkegave, og er ikke sat urealistiske forventninger i forhold til opfølgning på resultatet af deres deltagelse.

Betydningen af rekrutteringen af informanter indenfor en organisation, som interviewer selv har en relation til, er overvejet. Relationerne er så perifere, og det har ikke skabt problemer ift. en åben, ligeværdig og neutral dialog. Det er nærmere informanternes indbyrdes relationer i mindre arbejdsgrupper, som bør overvejes i forhold til, hvordan informanterne positionerer sig i forhold til hinanden under interviewene. Ud over personrelationer er der også risiko for bias, når en undersøger skal undersøge 'eget territorium'. Undersøger har et indgående kendskab til Børne- og familieafdelingens praksis, på baggrund af en flerårig ansættelse i denne afdeling, hvilket udgør risiko for indforståethed imellem interviewer og informant. Dette kritiske forhold er bl.a. varetaget ved planlægning af interviewenes forløb, således at

interviewer har en modererende rolle, at interviewstilen er ikke-styrende og ved at sørge for at gøre plads til modstridende synspunkter.

Pga. afbud fra en af Børne- og familieafdelingens sagsbehandlere er konsekvenserne heraf overvejet. Afbuddet kompenseres ved en mindre betydningsfuld ændring i interviewformen, for fortsat at sikre et sammenligningsgrundlag imellem interviewene. Eget forhåndskendskab til Børne- og familieafdelingen bliver en ressource ift. at kompensere for afbuddet, fordi undersøger vil kunne gennemskue om emnerne i interviewet italesættes nuanceret og med bredde, uden selv at bidrage til italesættelsen af sagsbehandlingen.

Generelt gælder det, at man skal holde tilstrækkelig mange interviews til, at der ikke længere forekommer nye informationer (Halkier, 2008). Med en diskursiv socialkonstruktivistisk analysetilgang, siger man, at man som undersøger ikke ved noget på forhånd, men lader informanterne udfylde feltet med betydning, hvorfor det er vanskeligt at sætte en grænse for, hvornår et felt er tilstrækkeligt belyst. Samtidig er kvalitative data vanskelige og tidskrævende at bearbejde, så derfor må idealet være grundige, tydelige italesættelser, hvilket kan sikres ved at datagrundlaget ikke er for stort og dermed analyserne for overfladiske. Ifølge Halkier (2008) anbefaler Hansen et al. (1998), at der ikke dannes mindre end seks fokusgrupper til et større flerårigt forskningsprojekt. Andre anbefaler et absolut minimum af grupper pga. dataproduktionsintensiteten i fokusgruppeinterviewene (Bloor et al., 2001; Barbour, 2007 i Halkier, 2008).

Ifølge Kvale & Brinkmann (2009) er *begrebsinterviews* særlig egnede til at afdække informanternes forskellige diskursformationer. Begrebsinterviews fordrer netop frembringelsen af modsætninger, hvis der stilles krav til informanterne om, at de hver især begrundet deres betydningsreferencer til begrebet. Dette kunne f.eks. være nyttigt, hvis undersøgelsen gik ud på at teste, hvorvidt bestemte diskurser reproduceres i bestemte praksisser, men denne undersøgelse søger at identificere på forhånd ukendte diskursordner. Det er heller ikke i tråd med den kritiske diskursanalyses syn på italesættelser som historiske og relaterede til bestemte sociale praksisser, at interviewer styrer informanternes tankeprocesser ved at udpege

bestemte begreber til diskussion. Derfor anvendes begrebsinterviewformen ikke i den forstand, at sagsbehandlerne introduceres for begreber, men derimod anvendes ideer om begrebsinterviewformen på den måde, at der indledningsvis laves en brainstormøvelse, hvorigennem sagsbehandlerne selv får lejlighed til at sætte begreber på *hvad der er karakteristisk for deres praksis*. Emnerne fra øvelsen anvendes derefter som redskaber i interviewet, og de kan samtidig relateres indbyrdes, hvilket skal bidrage til at frembringe viden om eventuelle sammenhænge og modsætningsforhold i italesættelserne. Derved forbliver italesættelserne upåvirket af interviewers eventuelle forventninger til, hvilke diskurser der hører til undersøgelsesfeltet.

Ifølge Halkier (2008) kan fokusgruppeinterviewet være mentalt krævende for deltagerne, og skal derfor højst vare 2 timer. For at sikre alle informanternes deltagelse kan man bl.a. overveje antal, sammensætningen af informanter og interviewets forløb. For at sikre dette, er der anvendt redskaber i form af papkort og tudser, og informanterne har fået tildelt funktioner i interviewet, f.eks. ved at skulle skrive emner på kort, som de senere har diskuteret og organiseret indbyrdes, ved at klistre kortene på vægge, så de dannede en fortælling. Denne teknik har samtidig skulle afbøde en eventuel oplevelse af forhør.

Ud over at der er foretaget kvalitative fokusgruppeinterviews har informanterne udfyldt et spørgeskema med en række faktuelte-generelle oplysninger om dem selv, som er anvendt til at vurdere informanternes ekspertise og egnethed som informanter. Disse oplysninger fremgår i bilag 2. Samtidig er informanterne blevet bedt om at tage stilling til interviewets anvendelse. Spørgeskemaet er lavet ud fra overvejelser om spørgsmåls og svarkategoriernes tydelighed iht. Olsen (2006). Spørgeskemaet er gennemgået og udfyldt indledningsvis under interviewers introduktion til interviewets forløb.

Af hensyn til undersøgelsens validitet er der f.eks. spurgt afslutningsvis, hvorvidt kommunikationen i interviewene svarer til informanternes daglige indbyrdes kommunikation, og om italesættelserne er fortællinger om deres daglige praksis som sagsbehandlere, hvilket informanterne bekræfter. Dog kommenteres, at italesættelserne svarer til kommunikation imellem sagsbehandlere og ikke

kommunikation mellem sagsbehandler og ung, og at strukturen og teknikker i interviewet associerer til kursusaktivitet.

Præciseret problemformulering

Omdrejningspunktet for undersøgelsen er den tidligere præsenterede problemformulering: *Hvordan er sagsbehandleres kommunikation og handling i sagsbehandlingen af udsatte unges forhold anderledes i voksensystemet end i børnesystemet?*

I forlængelse af undersøgelsens teoretiske og metodiske valg præciseres problemformuleringen, så den matcher diskursanalysens fokus på kommunikation og det empiriske grundlag undersøgelsen bygger på, således at der er sammenhæng imellem problemformulering, interviewform, empiri, analyseredskaber og disponering af analysen.

I analysen af tekst- og diskursiv praksis gælder følgende arbejds spørgsmål:

- *Hvilke diskurser tilslutter sagsbehandlere sig, i italesættelsen af sagsbehandling af unge i henholdsvis en børne- og familieafdeling, et jobcenter og et rådgivnings- og behandlingscenter indenfor en socialforvaltning?*
- *Hvilke diskursive forskelle og ligheder er der på tværs af afdelingerne?*

I analysen af social praksis undersøges følgende spørgsmål, som er præciseret i forlængelse af diskursanalysen og i henhold til systemteoriens begrebsverden:

- *Hvilke omverdenskabte problemer identificerer hjælpesystemerne, hvordan håndteres disse problemer, og hvordan adskiller systemerne sig fra hinanden funktionelt?*

Ovenstående spørgsmål analyseres på baggrund af Faircloughs tredimensionelle model. I forlængelse af besvarelsen af spørgsmålene afsluttes undersøgelsen med en perspektivering ift. hvorledes analyserne harmonerer med et ideal om kontinuitet i ungeindsatsen.

Analyselstrategi for tekst- og diskursiv praksisanalyse

Analysen deles op i flere dele ud fra fremgangsmåden i Faircloughs tretrinsmodel og undersøgelsens formål om at redegøre for forskelle og ligheder imellem forskellige organisatoriske enheders sagsbehandling. Dertil skal siges, at Fairclough ikke præsenterer en endegyldig fremgangsmåde, men der er nogle givne forudsætninger i modellen, som afgør undersøgerens bevægelse imellem teori og empiri.

For at kunne identificere forskelle og ligheder analyseres empirien - *den kommunikative begivenhed* - i første omgang adskilt ud fra aktørposition, som henholdsvis Børne- og familieafdelingen, Jobcentret og Rådgivnings- og behandlingscentret. Anvendelse af teoretiske begreber på empirien er en deduktiv tilgang, men det har været empirien der har anvist hvilke teoretiske begreber der er nyttige ift. problemstillingen, og derfor har diskursanalysen også en induktiv dimension.

Tekstanalyse

Den tekstnære analysedel skal frembringe viden om hvilke diskurser de forskellige aktører tilslutter sig i sagsbehandlingen, ved hjælp af lingvistiske redskaber. Følgende begreber fra Faircloughs diskursteori er udvalgt til tekstanalyse, hvoraf nogle er mere relevante og fremtrædende end andre.

Modalitet anvendes som primært begreb til anvisning af aktørers tilslutning til diskurser. I analysen af modalitet findes en række præcisionsbegreber, hvoraf følgende findes relevante ift. problemstillingen. *Kategorisk modalitet* identificeres, når udsagnet fremstår i nutidsform, hvilket understreger fuld tilslutning i udsagnet, hvorimod *intonation* identificeres ved tøven eller utydelighed, og *hedges* identificeres ved f.eks. måske, lidt, kan, ligesom o.a., hvor både intonation og hedges er udtryk for afstand til eller moderation af udsagnet (Fairclough, 1992). Tilfælde af meget intonation er udelukket fra analysen. *Markører*, f.eks. selvfølgelig, absolut, helt afgjort o.a. identificeres som betydningsforstærkere. *Kategorisk autoritativ modalitet* identificeres, når en sætning er deklarativ (Fairclough, 2008). *Subjektiv* eller *objektiv modalitet* indikerer, hvorvidt afsenderen taler ud fra egen subjektive forståelse, f.eks. jeg mener. Fraværet af præcision af afsender betragtes som udtryk for den samlede

arbejdsgruppens tilslutning til udsagnet. Subjektiv og objektiv modalitet er frugtbare begreber i konstateringen af diskurser som centrale eller perifere for sagsbehandleres praksis. *Affinitet* identificeres som høj eller lav affinitet og betegner på baggrund af de øvrige begreber, graden af sagsbehandlerens tilslutning sig udsagnet (Fairclough, 1992). Modalitet og affinitet er centrale begreber i denne undersøgelse, eftersom begreberne kan belyse de organisatoriske enheders tilslutningskraft til forskellige diskurser, og derfor også hvor der er forskelle og ligheder i tilslutningen til diskurser indenfor organisationen.

Endelig er begrebet *ordvalg* interessant, fordi bestemte ordvalg tilkendegiver mening og anviser hvilke diskurser udsagn trækker på. *Ordmening* derimod knytter sig til hvorledes ordet tilskrives betydning. *Metafor* identificeres, når betydning italesættes i form af billedsprog. *Kohæsion* identificeres, når sætninger sammenkædes og tilsammen anviser mening. Med kohæsion identificeres, hvorledes teksters argumentative struktur er udtryk for argumentation ud fra et bestemt diskursivt perspektiv. *Konnektorer*, f.eks. derfor, imidlertid, men, væver sætninger sammen og danner kohæsion, og det bliver f.eks. muligt at identificere, hvorledes den italesatte praksis betinges af flere diskurser på samme tid (Fairclough, 2008).

Transitivitet relaterer en bestemt sætningskonstruktion til bestemte ideologier (Jørgensen & Phillips, 1999). Transitivitet anvendes om forholdet mellem agents nævnelse ift. sætningskonstruktionen, samt hvad der fremkommer som betydningsfuldt i sætningen. Agent er ikke reserveret til personer, som betegnelsen kan antyde, men er f.eks. også en begivenhed eller en genstand. Transitivitet placerer ansvar for handlinger i et udsagn, f.eks. ved at studere, hvorledes agenter indgår i sætningen eller sætningsfokus, f.eks. er på effekter omkring en handling i et udsagn. Udelades agenter fra et udsagn kan det være udtryk for et ønske om, at undlade, at agenten sættes i forbindelse med udsagnet (Jørgensen & Phillips, 1999; Fairclough, 2008).

Tema tilkendegiver hvad en sætning handler om. Typisk står dette først i en sætning, og et tema kan derfor også være en agent, hvilket forbinder tema og transitivitet. Sagsbehandlerne har netop temalagt deres praksis i en brainstormøvelse, hvorfor det

burde være let at identificere temaer i empirien. I analysen holdes der øje med, hvorledes der afviges fra brainstormtemaerne, og om der kan identificeres temaer, som sagsbehandlerne ikke har fremhævet på papkort som 'særligt karakteristisk for deres arbejde'.

Tekststruktur og *genre* refererer til tekstens arkitektur (Fairclough, 2008). Begrebet tekststruktur retter et kritisk blik mod betydningen af gruppeinterviewformen i forhold til, hvorledes interviewet f.eks. er dialog, monolog, stærkt eller svagt styret. Interviewet i Børne- og familieafdelingen karakteriseres ved delvis konsensus og dialog ud fra et turtagningssystem. Interviewet i Jobcentret er præget af konsensus, men dialog føres i større grad efter et turtagningssystem med eksempler på monologisk genre. Interviewet i Rådgivnings- og behandlingscentret er også præget af konsensus, og der er eksempler på, at informanterne færdiggør hinandens sætninger. Alle tre grupper benytter desuden narrativ genre, dvs. som fortællinger om en praksis, som de bekræfter/bevidner hinanden i, og der eksemplificeres fra specifikke sager. Der henvises til interviewguiden i bilag 2 og afsnittet om kvalitative interviews for yderligere forklaring af tekstens struktur.

Ifølge Fairclough (2008) knyttes *vokabular* til forskellige domæner, f.eks. indenfor en institution, et fag osv. De ord, der kommunikeres i interviewene, er derfor valgt ud fra den kontekst de siges i, dvs. i en interviewsituation om sagsbehandleres praksis. Informanterne er blevet spurgt, hvorledes deres vokabular i interviewene adskiller sig fra daglig praksis. Den diskursive og begrebsinspirerede interviewform afspejles i vokabularet, idet sagsbehandlerne sammenligner interviewsituationen med faglig kommunikation imellem kolleger, f.eks. som på et kursus. Vokabularet afspejler Jobcentrets og Rådgivnings- og behandlingscentret ordinære retorik, hvorimod Børne- og familieafdelingen kun i mindre grad genkender kommunikationsformen fra ordinær praksis, som er baseret på handling ift. specifikke unge (JOB:32-33; RÅB:34; BØF:28-29)⁶.

⁶ Ved henvisning til undersøgelsens empiriske kilder dækker betegnelsen BØF:5, at der henvises til s. 5 i transskriptionen af gruppeinterviewet med Børne- og familieafdelingens sagsbehandlere. Ved henvisning til f.eks. side 3 i et aktørskema for Børne- og familieafdelingen skrives BØF-aktørskema:3. Tilsvarende gælder for Jobcentret (JOB) og Rådgivnings- og behandlingscentret (RÅB).

Det er kun de mest i øjenfaldende diskurser, der præsenteres i analysen. Kriterierne herfor har været: *ofte italesat*⁷ eller italesættelser af særlig karakter, dvs. i betydning *atypisk eller isoleret reference* eller *modsætningsfulde italesættelser*. I øvrigt har den tekstnære lingvistiske analyse vist sig at fylde mere end forventet, og derfor har det af hensyn til undersøgelsens rammer og læsevenligheden været nødvendigt at kondensere tekstanalysen betragteligt.

Diskursiv praksisanalyse

En del af den tredimensionelle model er også et fokus på omstændighederne omkring en tekst. Det er desværre ikke muligt af pladsmæssige årsager, at lave en kvalificeret analyse af diskursiv praksis ift. produktionsforholdene omkring teksten. Det ville ellers være relevant. Men som allerede beskrevet er det muligt at sige lidt om, hvorledes interviewsituationen er forløbet ift. tekststruktur, genre og interviewteknikker, hvilket kan bidrage med åbenhed om iscenesættelsen af den kommunikation, dvs. sagsbehandlingernes italesættelser, som er fundamentet for hele undersøgelsen.

En kommunikativ begivenhed er knyttet til en diskursiv praksis, hvilket gør begivenheden historisk og kontekstspecifik. Det betyder, at teksten formodes at knytte sig til andre tekster indenfor kontekster som f.eks. socialforvaltning og ungdomsliv. Fairclough anvender betegnelsen *intertekstualitet* herom, og skelner mellem *manifest intertekstualitet* og *interdiskursivitet*, som behandler tekstens produktions-, distributions- og konsumptionsforhold. Manifest intertekstualitet er tekstkonstruktion ud fra andre specifikke tekster, hvor interdiskursivitet er tekstkonstruktion ud fra elementer i diskursordner, f.eks. konventionelle diskurser (Fairclough, 2008). I en interviewundersøgelse er det ikke relevant at undersøge, hvorledes andre tekster optræder i den kommunikative begivenhed. Derimod er interdiskursivitet interessant, fordi begrebet kan anvise diskursive sammenhænge indenfor kommunikationer.

Den kommunikative begivenhed trækker således på nogle mere eller mindre konventionelle diskurser indenfor den praksis, der er i centrum i kommunikationen. Dels indgår en tekst i et omfangsrigt net af andre diskurser eller tekster, f.eks.

⁷ Der anvendes således kvantificering indenfor fortolkningsanalyse.

forskellige kommunikationsgenre, men en tekst består typisk af diskurser fra mange forskellige domæner. I en undersøgelse som denne må det formodes, at der i tekstproduktionen trækkes på diskurser indenfor domæner som f.eks. socialfag, kommunal kontekst, regler for deltagelse i interviews, lovgivning m.fl. En kommunikativ begivenhed er derfor en konsekvens af tidligere kommunikation, ligesom begivenheden har kommunikative konsekvenser.

Diskursorden anvendes om samlingen af diskurser indenfor en kommunikativ begivenhed (Fairclough, 2008), hvilket er nyttigt i kombination af diskursive praksisser. De diskursive praksisser fra gruppeinterviewene udgør tilsammen diskursordenen for Socialforvaltningens ungeindsats, men hver enkelt interview udgør diskursordenen for henholdsvis Børne- og familieafdelingens praksis, Jobcentrets praksis eller Rådgivnings- og behandlingscentrets praksis. Denne undersøgelse favner ikke samtlige diskurser indenfor en socialforvaltning, hvilket principielt heller ikke lader sig gøre, idet en diskursorden altid er åben for tilførsel og forandring af diskurser. Diskursordenen findes på baggrund af et empirisk materiale bestående af ca. 280.000 anslag interviewtransskription. Hvert interview ligger imellem 93-96.000 anslag, hvilket kvalificerer kombinationen. Dette er erfaret at være et stort empirisk materiale i forhold til undersøgelsens ramme.

Elementer der går på tværs af eller adskiller diskursordner fra hinanden, gør den kommunikative begivenhed politisk. Hertil anvender Fairclough begrebet *hegemoni*, som kan bruges til at identificere, hvorledes nogle diskursers betydninger vinder gennemslag på tværs i ungeindsatsen. Men som tidligere begrundet, findes begrebet irrelevant, fordi undersøgelsen ikke søger at identificere undertrykkelse, alliancer eller kampe om italesættelser af ungeindsatsen.

Diskursordenen, der dækker den samlede kommunikative begivenhed, er fundet på baggrund af flere lytninger af lydfiler og læsning af transskriptioner, samt kodning af materialet i temaer ud fra konceptualiseringsværktøjer, f.eks. farvekodning med highlight penne og tematisering af materialet i overskrifter og underpunkter. Der er også anvendt fotos fra interviewene, hvoraf det fremgår, hvorledes temaer i sagsbehandlingen italesættes på papkort og positionerer sig indbyrdes.

Analysen af diskursiv praksis er således en interdiskursiv analyse. Diskursordener anvendes til at frembringe viden om sammenhænge, dominerende betydninger og forskelle i de diskursive praksisser. Tekstanalysen anvendes som dokumentation for fund af diskurser og for interdiskursivitet. Med Faircloughs moderate konstruktivisme, sker betydningsudfyldelsen af diskursordenen dog på baggrund af sagsbehandlernes kommunikation i relation til en bestemt social praksis, hvilket fremhæver dialektikken imellem sprog, struktur og praksis. Det bringer os videre til den sidste dimension i Fairclough model. Det er formationen af diskursordener, der bringer sammenhæng mellem analysen af tekst og diskursiv praksis og analysen af social praksis. Der argumenteres for teorivalg og analysestrategi for analysen af social praksis i forlængelse af analysen af tekst og diskursiv praksis, hvilken der efter megen forberedelse endelig er nået frem til.

Analysedel 1

Introduktion til analyse af tekst og diskursiv praksis

I det følgende præsenteres diskurser om sagsbehandling. Man kan på sin vis identificere den samlede kommunikative begivenhed som italesættelser indenfor en *diskurs om socialforvaltningssagsbehandling* i et diskurslandskab af andre diskurser i socialt arbejde. Men i denne undersøgelse er det interessante nuancerne i socialforvaltningsdiskursen, fordi der søges viden om forskelle og ligheder på tværs af afdelingers ungeindsatser.

Formålet med diskursanalysen er netop at identificere mønstre i kommunikation på baggrund af dekonstruktion, hvilket har vist sig at være en vanskelig opgave. Nogle af de identificerede diskurser ligger ikke langt fra hinanden i betydning. Her er det ikke lykkedes at identificere, navngive og definere nærliggende diskurser som én diskurs, fordi der eksisterer betydningsforskelle og interdiskursivitet imellem flere diskurser på tværs af den kommunikative begivenhed, hvilket har gjort en diskurskategorisering vanskelig. I øvrigt er en stræben efter at afgrænse eller lukke diskurser ikke i tråd med socialkonstruktivismen. Oversigt 1 skal give overblik over aktørers tilslutning til diskurser, og angiver derfor også kun diskursers underdefinitioner ud fra betydningsforskelle.

Den noget trivielle læsning, som analysen af tekst og diskursiv praksis medfører er forsøgt livagtiggjort ved hjælp af oversigten, samt figurer og fotos, som skal illustrere diskursanalytiske sammenhænge. Det vil i øvrigt senere vise sig, at figurerne fungerer som nyttige konstruktioner i forhold til, at der skabes sammenhæng imellem Faircloughs tre dimensioner tekst, diskursiv og social praksis, idet konstruktionerne associerer til systemteorien.

Oversigt 1: Aktørers tilslutning til diskurser og definition på diskurser (L: lav affinitet/H: høj affinitet/blank: ikke italesat med særlig betydning)

Diskurs	Betydningsforskelle	Definition	B Ø F	J O B	R Å B
<i>Autonomi</i>	<i>Den unges autonomi</i>	<i>Sagsbehandling med udgangspunkt i den unges selvbestemmelse</i>	H	L	H
	<i>Metodefrihed</i>	<i>Sagsbehandling er ikke reguleret og metoder vælges ud fra relevans</i>			H
<i>Helhedssyn og specialisering</i>	<i>Helhed</i>	<i>Sagsbehandling målrettes selvstændighed ift. den unges samlede situation</i>	H	L	H
	<i>Speciale</i>	<i>Sagsbehandling er målrettet uddannelse og arbejde</i>		H	
		<i>Sagsbehandling er afklaring af den unges forhold efter det 18. år</i>	H		
		<i>Sagsbehandling er handicap eller psykosocial</i>	H		
<i>Relationen mellem sagsbehandler og ung</i>	<i>Lige magtbalance</i>	<i>Sagsbehandleren har ikke indflydelse på foranstaltninger og samarbejdet er frivilligt</i>			H
	<i>Skæv magtbalance</i>	<i>Sagsbehandleren har indflydelse på foranstaltninger og samarbejdet er baseret på pligt</i>	L	L	
	<i>Personlig / nær</i>	<i>Sagsbehandleren er fleksibel og deltager i den unges hverdagsliv</i>		L	H
	<i>Upersonlig / fjern</i>	<i>Sagsbehandling er pligtbaseret og foregår fra forvaltningen</i>	H	L	
	<i>Anerkendelse og ligeværd</i>	<i>Sagsbehandleren møder den unge ligeværdigt og der sagsbehandles ud fra den unges forståelse</i>			H
<i>Samfundsfænomener i tid og rum</i>	<i>Samfundsorientering</i>	<i>Sagsbehandling orienterer sig om makrosociologiske fænomener</i>		H	
<i>Ansvar</i>	<i>Organisation</i>	<i>Indsatsen er et kollektivt ansvar, som alle enheder bidrager til</i>		H	
	<i>Ung</i>	<i>Sagsbehandlingen orienterer sig om unges ansvar</i>	H	H	
<i>Samarbejde</i>	<i>Kontinuitet i indsatsen</i>	<i>Samarbejdet skal sikre fælles tilgange og sammenhæng</i>	H	H	H
	<i>Samarbejdsudfordringer</i>	<i>Sagsbehandling med eksterne aktører er problematisk</i>	H	L	
<i>Problemløsning</i>	<i>Handling</i>	<i>Sagsbehandling er ekspedition og iværksættelse af handling</i>	H		
	<i>Løsningsorienteret</i>	<i>Sagsbehandling er at finde løsninger på problemer</i>			H

Oversigten viser diskurser, som enten ikke italesat med særlig betydning, bifaldes med lav affinitet henholdsvis høj affinitet. Hvorvidt affiniteten er markeret som høj eller lav er *primært* vurderet på baggrund af tekstanalysen. Men tekstanalysen kan indikere både høj og lav tilslutning til en diskurs samtidig pga. ordvalg og sætningsstruktur. Derfor inddrages *omfanget* af en diskurs italesættelse på tværs i teksten *sekundært* i vurderingen af affinitet, hvor betydningers gentagne italesættelse på tværs i teksten betragtes som tegn på høj affinitet. Derved er der også inddraget kvantitet i analysen af affinitet.

I det følgende præsenteres analysen af tekst og interdiskursivitet ud fra hver identificeret diskurs, som analyseres ud fra hvorvidt det er Børne- og familieafdelingen, Jobcentret eller Rådgivnings- og behandlingscentret, der tilslutter sig diskursen. I forlængelse af denne analyse samles der op på diskurserne via begrebet diskursorden, som samtidig tilbyder en nyttig visuel abstraktion i forhold til overgangen til social praksisanalysen.

Analyse af tekst og interdiskursivitet

Diskurs om autonomi

Betydning: den unges autonomi

Børne- og familieafdelingen italesætter sagsbehandling ud fra en diskurs om unges autonomi med betydningen, at unges uforudsigelige adfærd og udvikling afgør sagsbehandlerens handlinger.⁸

"G: du kan snakke med den unge og du kan snakke med samarbejdspartnere og forældre og lægge alverdens planer, og så er de altså, så sker der et eller andet i den unges liv og det gør der bare hele tiden, så så er det forfra igen ikke, (-) det giver slet ikke mening af lægge sådan en en handleplan vel (I: okay) øh og vi kan sagtens sidde på møderne og blive enige om det og nogen synes det, men det er lige nu og her ikke, (I: ja) så så kan verden se helt anderledes ud om fjorten dage, (I: okay) ikke, fordi de er jo som oftest meget impulsstyret ikke, (-) altså det er min det er min følelse som rådgiver i forhold til at

⁸ Forklaring til anvendte citations- og transskriberingskoder fremgår af bilag 3.

arbejde med de her unge, det er at at det er meget uforudsigeligt (-) så sker der bare et eller andet, de øh får drukket sig fulde, får lavet noget rigtig lort eller de får en kæreste og så ser verden anderledes ud” (BØF:9)

og i umiddelbar forlængelse af dette:

”G: du er jo nødt til at følge den unge altså, (I: ja) du er jo nødt til at gå bag efter (grin) og prøve og styre ind og prøve og finde ud af hvad er det så du vil” (BØF:9)

Første citatpassage benytter narrativ genre til at fortælle om, hvordan unge gør sagsbehandlingen uforudsigelig. Andet citat anvender kategorisk modalitet i kraft af nutidsformen, hvilket er udtryk for høj affinitet ift. at sagsbehandling foregår på unges præmisser. Ift. transitivitet og sætningsstrukturen er *du* (sagsbehandlere) agent, der handler via verberne *følge, gå bag* og *styre ind* i forhold til *den unge*. Valget af flere verber som indikerer tilpasning, sætter mere fokus på disse handlinger end på agenten, hvilket er udtryk for en sætningskonstruktion som vil fremhæve handlingseffekterne frem for agenten, hvilket også er udtryk for sagsbehandlernes høje affinitet ift. en diskurs om sagsbehandling på unges præmisser. Man kan i øvrigt sige, at der identificeres interdiskursivitet i italesættelsen af autonomidiskursen ift. en diskurs om problemløsning ved handlingsorientering på baggrund af fremhævelsen af handlingseffekterne. Handlingsorienteringsdiskursen er også identificeret andetsteds, hvilket behandles tekstanalytisk senere. Ift. unge med fysiske funktionsnedsættelser, italesættes uforudsigelighed med betydningen pludselig tab af funktionsnedsættelse (BØF:10).

I Jobcentret italesættes en diskurs om autonomi med betydningen, at unges selvbestemmelse og motivation har en positivt effekt i forhold til unges gennemførelse af en uddannelse.

”T: vi ved jo godt det er mere holdbart i længden, hvis det er ens egen ide frem for at det er alle mulig andres ide” (JOB:11) og

"T: det indgår da i hvert fald i min øh råd og vejledning, (M: ja) at at det sådan set er op til folk selv, nu er der jo bare lige det ved det, at når de er hos os, (X: hmm) jamen så bliver de forsørget af af (I: ja) af samfundet (M: hmm) og det gør så at der er nogen rettigheder og nogen pligter, (M: ja) men hvis man har en drøm om at blive fitnessinstruktør, jamen så synes jeg da man skal gøre det, (K: hmm) men man skulle bare lige starte med at spare op til det ved at arbejde i Netto eller hvad pokker ved jeg, (I: hmm) altså så så (M: ja) det er jo stadigvæk en fri verden gudskelov (M: ja ja ja) (I/K: hmm) så det er jo ikke sådan at vi sidder og formynder (M: nej) i den forstand" (JOB:12) og

"K: hvor man nok er lidt nogen gange tænker at øh, du elsker at spille guitar, det må du gøre i din fritid (M: hmm) (I: ja) og så må du få dig en uddannelse og et job du kan leve af (I: ja) og så kan det jo udvikle sig, altså men at (I: ja) og det der med at være realistisk" (JOB:10)

Betydningen af unges selvbestemmelse italesættes i sammenhæng med elementer fra en ansvarsdiskurs, hvilket er udtryk for interdiskursivitet. Jobcentrets unge er forsørget af det offentlige, hvilket har et indskrænkende virke på unges selvbestemmelse. Sagsbehandling italesættes som balancering af det offentliges krav med unges selvbestemmelse. Citaterne er udtryk for, at der i høj grad lyttes til unges ønsker, men samtidig står unges eget ansvar også højt. Italesættelsen *vi ved jo godt* indikerer kategorisk modalitet, og er sammen med ordvalget *fri verden gudskelov* og *ikke formynder* betydningsforstærkere, som til sammen er udtryk for høj affinitet ift. at følge unges selvbestemmelse. Italesættelsen *nu er der jo bare lige det* indikerer forbehold ift. unges selvbestemmelse, hvilket modificerer tilslutningen til autonomidiskursen. Italesættelsen fungerer ift. kohæsion som konnektor mellem autonomidiskursen og ansvarsdiskursen, og har betydningen, at unges ansvar overgår unges selvbestemmelse. På baggrund af ansvarsdiskursens dominans identificeres autonomidiskursen med lav affinitet. Det fremgår i øvrigt i italesættelsen af guitarspil som fritidsaktivitet eller forsørgelsesvej, at der anvendes rimelighed i balanceringen mellem autonomi og ansvar, hvilket viser, at normativitet anvendes interdiskursivt i sagsbehandlingen.

Dialog imellem sagsbehandler og ung italesættes som betydningsfuldt.

"K: og få udgangspunkt i hvad siger de, altså hvis man lige prøver at spørge lidt mere ind (I: ja), og hvad dukker der så op (-) og så tage fat der (-) jeg synes vi har fået mere og mere dialog (M: hmm) altså jeg snakker mere og mere med dem" (JOB:10)

Dialog og nysgerrighed indikerer ligeledes tilslutning til at sagsbehandle på baggrund af unges selvbestemmelse. Italesættelsen har dog subjektiv modalitet *jeg synes, jeg snakker*, hvilket modificerer affiniteten. Ift. interdiskursivitet anvendes der i forbindelse med autonomidiskursen elementer fra diskursen om relationen ift. anerkendelse og ligeværd, hvilket ses i italesættelsen *få udgangspunkt i hvad siger de*, og der anvendes elementer fra løsningsorienteringsdiskursen *hvad dukker der så op (-) og så tage fat der*.

Rådgivnings- og behandlingscentret italesætter unges selvbestemmelse som et grundvilkår med betydningen, at tage udgangspunkt i unges aktuelle situation og ønsker, hvilket er udtryk for en autonomidiskurs.

"K: vi som udgangspunkt vel har jo her i huset den holdning, at altså man kan ikke være i behandling, hvis ikke man er motiveret for at være i behandling (B: hmm) eller indgå i et samarbejde, hvis man ikke er motiveret for det" (RÅB:23)

Italesættelsen *man kan ikke* er udtryk for kategorisk autoritativ modalitet, idet sagsbehandlerne fuldstændig tilslutter sig, at hvis unge har deres gang i Rådgivnings- og behandlingscentret, så er det fordi de unge selv har valgt det. Anvendelsen af *vel* er en form for hedges, der i nogen grad nedtoner tilslutningen til udsagnet. Diskursen om unges autonomi tilsluttes med høj affinitet på baggrund ovenstående samt øvrige italesættelser.

Rådgivnings- og behandlingscentrets tilslutning til autonomidiskursen kædes i øvrigt interdiskursivt til elementer fra diskursen om problemløsning. Dette gennemgås under afsnittet om diskurs om problemløsning.

Betydning: metodefrihed i sagsbehandlingen

Det er særlig kendetegnende for den samlede kommunikative begivenhed, at Rådgivnings- og behandlingscentret italesætter metodefrihed i indsatsen på forskellige måder, hvilket identificeres som en autonomidiskurs med betydningen ureguleret og fleksibel sagsbehandling. Følgende er uddrag fra en dialog i Rådgivnings- og behandlingscentret.

"B: så er vi afhængige af metodefrihed tænker jeg, det har vi jo nu

K: vi er afhængige af at vi har det (B: ja) eller hvad

B: ja det er vi for ellers kunne vi ikke gøre det (K: nej) som vi gør

(-)

S: (-) vi er jo ikke underlagt så mange regler på den måde (K: nej) vores arbejde er mere sådan noget noget ikke (grin)

(-)

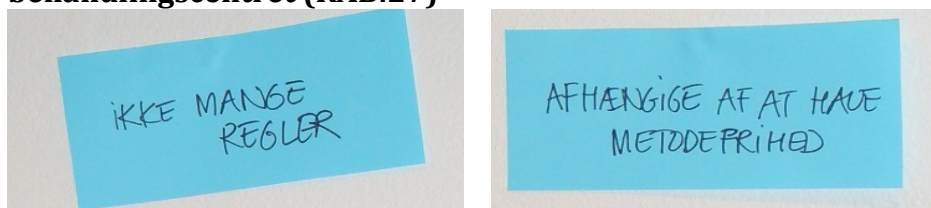
B: hmm de er meget brede de paragrafer vi arbejder med

S: vores er også meget lidt mere bløde og sådan lidt mere (B: hmm) ja" (RÅB:24-25)

Dialogen præges af tøven og usikkerhed i formidlingen, hvilket ifl. Fairclough er udtryk for intonation, som indikerer lav affinitet. Jeg mener dog ikke, at det er hensigten at udtrykke lav tilslutning til diskursen, men at denne utydelighed kan skyldes, at sagsbehandlingen er vanskelig at kommunikere tydeligt, måske netop fordi, at den ikke er hængt op på regelsæt, som afgør sagsbehandlernes handlinger. Referencen til lovgivningen indikerer i øvrigt, at metoderne ikke fremgår af lovgivningen, hvilket forstærker betydningen, at metoder er individuelle og selvvalgte. Derfor kan det være vanskeligt at udtale sig deklarativt, når metoderne nødvendigvis må variere. Ordvalget *afhængige* som forstærkende markør ift. betydningen af metodefrihed understøtter min fortolkning, og er udtryk for høj affinitet ift. metodefrihed i sagsbehandlingen.

I øvrigt italesættes diskursen på papkort i en øvelse under gruppeinterviewet, hvor sagsbehandlerne er blevet bedt om at finde på fem organisatoriske aspekter med særlig betydning for sagsbehandlingen.

Fotos af to ud af fem organisatoriske emner, fra interviewet med Rådgivnings- og behandlingscentret (RÅB:27)



Eksempler på italesættelser af metodefrihed i sagsbehandlingen identificeres i øvrigt mht. interdiskursivitet med diskurser om personlighed, anerkendelse og ligeværd i relationen mellem sagsbehandler og ung og en diskurs om unges autonomi, som gennemgås tekstanalytisk i afsnittene om disse diskurser.

Diskurs om helhedssyn og specialisering

I forbindelse med tekstanalysen af diskursen om sagsbehandling som helhedsorienteret og specialiseret anvendes fotos (Bilag 4) fra øvelserne i gruppeinterviewene, idet de er nyttige redskaber ift. at illustrere diskursers udbredelse og betydning. Betydningsforskellene helhedssyn og specialisering analyseres samlet i henhold til aktør.

Børne- og familieafdelingen italesætter ikke ordet *helhedssyn*, som de øvrige enheder gør, men på baggrund af stor bredde i temaerne i brainstormøvelsen, italesættes der i Børne- og familieafdelingens samlede kommunikative begivenhed, mange temaer, som på sin vis indikerer høj affinitet ift. helhedssyn i sagsbehandlingen.

Der italesættes også en adskillelse i sagsbehandlingsspecialer i psykosocial og handicap. Men samtlige temaer i brainstormøvelsen italesættes på tværs af specialerne, hvilket indikerer flere fællesskaber end forskelle mellem specialerne. Dette er vanskeligt at behandle tekstanalytisk, fordi det er Børne- og familieafdelingens samlede kommunikative begivenhed der er empirisk dokumentation herfor (BØF:3-30), og dermed er der trådt væk fra det tekstnære analytiske niveau i denne påstand, som er baseret på en kodning af teksten ud fra hvilke temaer, der italesættes af en psykosocial og/eller en handicapsagsbehandler.

I forbindelse med, at sagsbehandlerne bliver bedt om sammen at lave en fortælling om deres arbejde på baggrund af papkortene fra brainstormøvelsen er det naturligt for sagsbehandlerne at adskille specialerne, som handicap og psykosocial. Jeg mener, at dette kan skyldes, at diskursen om specialeopdeling kan være af særlig dominerende karakter, samtidig med, at sagsbehandlerne ikke er vant til at samarbejde om en opgave, eftersom de ikke ser hinanden som nærmeste kolleger. Af pladsmæssige årsager henvises til bilag 5 for tekstanalyse, der understøtter min fortolkning.

Indenfor handicapspecialiseringen italesættes i øvrigt en specialisering i at *afklare* unges overgang til voksensystemet. Der italesættes f.eks. afklaring af økonomi, afklaring af uddannelse, afklaring af bosituation og afklaring af hvem der skal hjælpe den unge i forlængelse af det 18. år (BØF:3-7). De nævnte temaer der skal afklares, fremhæves på papkort som temaer i brainstormøvelse, hvilket indikerer høj affinitet ift. afklaringsspecialiseringen. På baggrund af brainstormøvelsens kommunikation herunder italesættelse på papkort, identificeres samtidig interdiskursivitet ift. en afklaringsspecialiseringsdiskurs og diskursen om helhedssyn, i kraft af de mange temaer, f.eks. bolig, økonomi, uddannelse, venner mv. der tilsammen omhandler den unges *hele* situation.

Jobcentret italesætter ordet helhedssyn to gange (JOB:5 og 14), hvor italesættelsen den ene gang anvendes til at fortælle, at Jobcentret specialiserer sig i unges uddannelses- og arbejdsmarkedstilknytning.

*"I: det er det (forstå: uddannelse og arbejde) der er jeres kerneopgaver (M: ja)
T: (-) jeg vil jo sige hundrede procent, (-) jeg kunne også have skrevet den der dialog og i mødet med borgeren og alle de her med helhedssyn i socialt arbejde, men det er stadigvæk, i hvert fald hvis det var mig der havde skrevet det, så vil det stadigvæk være med udgangspunkt i arbejdsmarkedet og i uddannelse" (JOB:14)*

Der anvendes subjektiv modalitet *jeg* og *i hvert fald hvis det var mig der havde skrevet det*, hvilket indikerer lav affinitet ift. en diskurs om specialisering i uddannelse og arbejde, men pga. gennemgående italesættelser af uddannelse og arbejde hos alle sagsbehandlerne, er det mere passende at identificere modaliteten som objektiv, dvs.

med høj affinitet. Interviewer spørger afklarende, om det (uddannelse og arbejde) er kerneopgaver, hvilket bekræftes, dels med et *ja* og også med svaret *hundrede procent*. Ordvalgene *kerneopgaver*, *hundrede procent* og *udgangspunkt*, har den fælles betydning, at de anviser hvad der er essensen, hvilket forstærker den høje affinitet til specialiseringen. Det ses af fotoet fra interviewet (Bilag 4), at mange af temaerne omhandler uddannelse og arbejde, hvilket understøtter tilslutningen til diskursen.

Ift. kohæsion anviser italesættelsen meningen, at uddannelse og arbejde har større betydning end f.eks. relationen mellem sagsbehandler og ung, den unges autonomi helhedssyn, hvilket ses i italesættelsen *jeg kunne også have skrevet den der dialog og i mødet med borgeren og alle de her med helhedssyn i socialt arbejde*. Med konnektorerne *men* og *stadigvæk* dannes kohæsion, som anvendes til at vise, hvorledes diskursen om specialisering får større betydning. Ift. interdiskursivitet er citatet også udtryk for, at Jobcentret italesætter specialiseringsdiskursen på baggrund af elementer fra de andre diskurser, som blev nævnt ift. kohæsion. Der er supplerende tekstanalyse i bilag 5, som understøtter specialiseringsdiskursen om uddannelses- og arbejdsorientering.

I forbindelse med Jobcentrets italesættelser af diskursen om relationen mellem sagsbehandler og ung, ses i øvrigt tegn på en helhedsorienteret sagsbehandling, hvilket sammen med nævnelser af helhedssyn indikerer, at Jobcentret tilslutter sig diskursen om helhedssyn med lav affinitet.

Rådgivnings- og behandlingscentret skiller sig ud, idet helhedssynet fylder meget i den kommunikative begivenhed ift. unges selvstændighed. Helhedssyn fremhæves endda på papkort som tema i brainstormøvelsen (RÅB:3), og italesættes som gennemgående i sagsbehandlingen, idet papkortet med 'hele mennesket/helhedssyn' ønskes placeret flere steder, i øvelsen, hvor sagsbehandlerne skaber en fortælling om deres arbejde ud fra papkortene (RÅB:19-20).

Diskursen om helhedssyn italesættes med elementer fra samarbejdsdiskursen, hvilket er udtryk for interdiskursivitet. Samarbejde italesættes som en del af det, at arbejde ud fra et helhedssyn, som udfordres pga. Socialforvaltningens opdeling i specialer.

"K: ja (...) det harmonerer ikke så godt med helhedssynet det der med flere sagsbehandlere, synes jeg (I: nej) fordi jeg synes jo en del af at da vi sad med pengene i sin tid, er jo også at arbejde mere direkte og i at administrere det hele (B: hmm) administrere hvad de har eller hvad man skal sige ikke. Nu bliver det en måde at tale om det, (B: jo) der var det, der kunne det godt være mere konkret ikke (B: jo) da vi sad med udbetaling af kontanthjælp også

B: men det stiller man kan jo godt gøre det, det stiller jo bare større krav (K: ja) altså vi kan jo, jeg vil påstå at vi stadigvæk i mange sager arbejder helhedsorienteret og det kræver bare en god samarbejde (K: ja det gør det) med Jobcentret og Økonomisk Team"
(RÅB:28)

Anvendelsen af det modificerende udsagn *så godt*, er en form for hedges, der udtrykker lav affinitet ift., at det, at have flere sagsbehandlere påvirker helhedssynet negativt. Anvendelsen af subjektiv modalitet *synes jeg* sænker ligeledes udsagnets affinitet. Som respons på italesættelsen af vanskeligheder ved at arbejde helhedsorienteret bruger en sagsbehandler verbet *at påstå*, hvilket markerer høj affinitet ift. diskursen om helhedssyn. Ordvalget *påstå* har større deklarativ mening end f.eks. ordvalget *mener*, og nutidsformen indikerer kategorisk modalitet, som understøtter høj affinitet. Nævnelser af Jobcentret og Økonomisk Team kan ift. transitivitet understøtte en interdiskursiv tilslutning til ansvarsdiskursen med betydningen, at organisationen varetager indsatsen kollektivt.

Diskurs om relationen mellem sagsbehandler og ung

Betydning: lige eller skæv magtbalance

I Børne- og familieafdelingen italesættes sagsbehandlingen - dog i begrænset omfang - på baggrund af en diskurs om magtbalancen i relationen imellem organisation og ung. Diskursen kædes interdiskursivt til en ansvarsdiskurs om unges og forældres ansvar ift. den unges situation.

"S: først hvor trussel om anbringelse fra min side kommer, og det har jeg meget svært ved, jeg har meget svært ved at bruge det trumfkort, (I: ja) for jeg synes ikke, at (I: ja ja) at det er det rigtige vel, men først der skete der noget (I: ja)

I: men i forhold til er det den unge der selv skal tage ansvar her eller er det forældrene du taler om nu

S: det har jo, vi har jo prøvet på at få begge parter (forstå: ung og forældre)” (BØF:4)

Ift. transitivitet er italesættelsen og fremhævelsen af *trussel* som agent via verbet *kommer*, udtryk for, at sagsbehandling italesættes som magtudøvelse som middel til at få mennesker til at handle f.eks. ved at tage større ansvar for deres situation, og truslens status som agent er udtryk for høj affinitet til betydningen af magtudøvelse i arbejdet, ligesom ordvalget *trussel* i sig selv er betydningsforstærkende markør, i modsætning til, hvis ordvalget f.eks. havde været *varsling* eller *orientering om mulighed*, hvilket ikke havde indikeret samme forstærkede betydning. Den efterfølgende italesættelse af sagsbehandlerens ambivalens ved brug af trusler indikerer, at *trussel* som middel sjældent anvendes, og at det kolliderer med sagsbehandlerens holdninger til magtudøvelse: *jeg har meget svært ved og jeg synes ikke, at (-) det er det rigtige*. Markøren *først* placerer magtudøvelsen som tema i udsagnet, og ordvalget *trumfkort* anvendes metaforisk for magtuligheden imellem sagsbehandler og familie. Opsamlende fortæller udsagnet, at Børne- og familieafdelingens om nødvendigt inddrager magtudøvelse i form af trusler i sagsbehandlingen. Udsagnet viser, at sagsbehandling italesættes på baggrund af en diskurs om magtbalancen i relationen med betydningen, at magtbalancen er skæv. Diskursen om magtbalance præger dog kun Børne- og familieafdelingens italesættelser i meget begrænset omfang.

I Jobcentret italesættes muligheden for at sanktionere unge og familier i økonomiske ydelser, hvis unge ikke aktivt forsøger at uddanne sig eller komme i beskæftigelse. Magtbalancen imellem organisation og ung italesættes derved som skæv, i kraft af italesættelsen af sagsbehandling som kontrolmyndighed. Følgende citat om brug af økonomiske sanktioner ift. unges ansvar italesættes ved brug af hedges i formuleringen *mulighed for*, som indikerer en distance til brugen af sanktioner, hvilket er udtryk for lav affinitet.

”T: med den seneste uddannelsespakke øh, der har man jo indført den her sanktion i forhold til hvis det unge menneske ikke følger uddannelsesplanen, jamen så har vi

mulighed for (-) at vi sanktionerer i ungegyldelsen (-) det vil sige hvad er konsekvenserne, jo konsekvenserne er det at vi ikke længere kun har en undervisningspligt i Danmark, vi simpelthen også har en uddannelsespligt” (JOB:7)

Der anvendes markørerne *ikke længere kun* og *simpelthen*, til at forstærke konsekvensen af den politiske aftale *uddannelsespakke*. Uddannelsespakke/politikere indgår som agent i den sætningsmæssige proces gennem verbet *har indført* mod sætningens objekt *sanktion*. I forbindelse med diskursen om magtbalancen er der interdiskursivitet i forhold til en diskurs om samfundsorienteret sagsbehandling, hvilket ses i italesættelsen af sagsbehandling som forvaltning af politiske aftaler lavet på makroniveau og ved referencen til *Danmark*. I påpegningen af uddannelsespakken og *man* (dvs. politikere i Folketinget) i starten af citatet, skabes en distance imellem sagsbehandler og sagsbehandling. Sætningsstrukturen kan derfor være udtryk for transitivitet i betydningen, at politikere dikterer sagsbehandlingen via den retlige regulering med henblik på, at unge selv skal tage ansvar for deres situation. Placeringen af ansvaret for sagsbehandlingen hos politikerne kan tolkes som sagsbehandlerens lave affinitet i tilslutningen til udsagnet. Citatet er udplukket fra en tekststruktur bestående af forskellige fortælleformer, der skifter imellem handlingsberetning og værdiideologisk beretning om ansvar, og italesættelsen har karakter af at være af kortvarig monologisk genre. Se om øvrig interdiskursivitet imellem ansvarsdiskurs og diskurs om magtbalancen i relationen i afsnittet om diskurs om ansvar.

Rådgivnings- og behandlingscentret trækker også på en diskurs om magtbalancen i relationen mellem sagsbehandler og ung, hvilket kommer til udtryk i italesættelsen af sagsbehandling som fravær af beslutningskompetence og sanktioner. Dette forhold er tilbagevendende i italesættelserne, og vurderes til at være betydningsfuldt i sagsbehandlingen.

”B: Man kan sige at vores myndighedsfunktion, fordi vi sidder her, er ikke, er det jo ikke fordi det er så meget, jeg tænker det ville være meget mere, hvis man sad i Økonomisk team

S: ja

K: ja, eller i Jobcentret

B: ja

S: fordi vi har ikke økonomidelen, altså på den måde skal du ikke sige nej (RÅB:6) og

"S: det er ikke os der bestemmer om de skal have det" (RÅB:6) og

"K: vi får lov til at sidde med noget der ikke har med økonomi at gøre, i forhold til at skabe relationer og få tillid" (JOB:22)

Sagsbehandlerne italesætter betydningen, at det er vigtigt ikke at skulle give de unge afslag ift. økonomiske bevillinger. Sagsbehandlerne peger på forskellighed på tværs i Socialforvaltningen ift. dette, og Økonomisk Team og Jobcentret fremhæves som enheder, der anvender sanktioner. Nævnelser af andre organisatoriske enheder har et forstærkende virke ift. agenten *myndighedsfunktion*. I forbindelse med begrebet transitivitet, siger Fairclough (2008), at udeblivelsen af bestemte agenter kan være udtryk for et ønske om, at disse agenter ikke sættes i forbindelse med fænomenet (myndighedsudøvelse) der omtales. Ved nævnelser af andre *Økonomisk Team* og *Jobcentret*, frasier sagsbehandlerne i Rådgivnings- og behandlingscentret sig, at sanktioner *økonomidelen* vedrører deres arbejde. Gentagelsen af betydningen og tekstanalysen indikerer høj affinitet i tilslutning til en diskurs om lige magtbalance i relationen mellem sagsbehandler og ung.

Betydning: personlig/nær eller upersonlig/fjern

I Børne- og familieafdelingen italesættes sagsbehandling også ud fra en diskurs om distancen i den personlige relation mellem sagsbehandler og ung med betydningen upersonlig/fjern relation. Sagsbehandlere italesættes med høj affinitet, som en i rækken af andre professionelle, og at unge har mange aktører omkring sig.

"G: så kommer jeg ind som en i rækken, (-) der er alle mulige der bestemmer over dem ikke, (I: ja) og alle mulige der har en mening om hvordan deres liv skal se ud, og hvad der er rigtigt og forkert ikke (-) de har været udsat for utallige rådgivere ikke, (I: ja) utallige pædagoger, utallige vikarer ikke" (BØF:12)

Betydningen af mange aktører kædes sammen med unges forventninger til at modtage hjælp. I sagsbehandlingen af psykosociale problemer betegnes relationen imellem sagsbehandler og ung som en pligtrelation unge indgår i, fordi de skal, men at unge ikke oplever nytte af relationen. Ift. handicapsagsbehandlingen italesættes relationen som nyttig ift. iværksættelse af hjælp, men også her italesættes sagsbehandleren som *en i rækken* (BØF:18).

"G: de forventer ikke at jeg kan noget sådan, der kan hjælpe dem (S: nej (grin)) (I: okay) altså de ved bare nå ja altså sådan en sagsbehandler, det er sådan en man skal snakke med et par gange om året (-)

S: det er igen meget meget anderledes, altså der er det jo at man ind imellem sådan ind imellem i vores familier bliver taget som den store frelser og den store julemand, (G: ja) fordi at de har oplevet at de har været i nogen svære situationer i deres liv, hvor de har fået noget at vide, og så har der reelt været nogen nogen hjælpeforanstaltninger"
(BØF:12)

De to udsagns forskellige betydninger af relationen kædes sammen og danner kohæsi on om den fælles betydning, at der er forskel på relationen imellem sagsbehandler og ung/familie afhængig af den unges problemstilling som psykosocial eller et handicap. Der forventes større udbytte ift. hjælp i handicapsagerne. Udsagnene italesættes primært i nutidsform, hvilket er udtryk for kategorisk modalitet og høj affinitet. Der grines, hvilket er en form for hedges, i forbindelse med udsagnet: *de forventer ikke at jeg kan noget sådan, der kan hjælpe dem*. Dette modificerer tilslutningen og er udtryk for lav affinitet. Grinet kan være udtryk for ironi, men en senere gentagelse af udsagnet berettiger tilslutningen.

I Jobcentret italesættes sagsbehandling som vejledning og opdragelse af unge, hvilket skyldes de unges mangel på netværk, som kan udfylde unges behov for støtte i forhold til at navigere i samfundet. Denne rolle påvirkes dog af en ansvarsdiskurs, som kommer til udtryk ved, at sagsbehandlerne får de unge til selv at handle aktivt ift. deres situation.

"M: det også meget sådan en øh hvor finder den unge det unge mennesker de oplysninger vedkommende har brug for, hvordan laver man sin skat, hvordan øh får man økonomisk rådgivning for eksempel, (K: hmm) (-) vi får rigtig mange af sådan lidt generelle spørgsmål også (I: ja) som de fleste unge måske søger svar på eller finder svar på hjemme, hvor at jeg tænker mange af dem vi har kontakt med har ikke det netværk, (I: okay) som øh eller netværket ved det ikke eller, så så det er i hvert fald også det vi tit, det der med at hjælpe folk, hvor kan de søge, egentlig ikke at finde oplysningerne for dem, men hvor kan de selv søge dem henne, (-) jeg vil ikke kalde det opdragelse, men men nogen gange bliver man sådan lidt lidt mor eller (I: ja) storesøster" (JOB:14)

Sagsbehandling italesættes som helhedsorienteret og generel vejledning til unge, i en form hvor sagsbehandler bevarer en distance til unges reelle handlinger, men derimod anviser veje, og at unge så selv handler på vejledningen. Betegnelserne *mange af dem* og *det er i hvert fald også det vi tit* og *nogen gange* er udtryk for modifikation, og at udsagnet ikke er dækkende over en generel praksis. Anvendelse af subjektiv modalitet *jeg tænker* og *jeg vil ikke* indikerer ligeledes en forsigtighed i italesættelsen. Udsagnet tilsluttes med lav affinitet, med betydningen, at sagsbehandling foregår fra forvaltningen, og i nogen omfang drejer sig om, at anvise unge veje til selvforvaltning. Ift. interdiskursivitet er det udtryk for, at relationsdiskursen anvender elementer fra diskurs om helhedssyn og en diskurs om unges ansvar.

Relationen imellem sagsbehandler og ung i Jobcentret italesættes i øvrigt ift. gensidig tilgængelighed, baseret på fleksibilitet og rådighed i sagsbehandlingen, ved at sagsbehandlerne og de unge har nem og hurtigt adgang til hinanden.

"M: jamen jeg tænker også lidt (-), at der måske også er blevet en meget mere fleksibel tilgang til os, (K: ja) vi øh vi har mobiltelefoner, vi kører ikke med træffes-bedst tid (I: okay) og vi sms'er med de unge (I: nå) og jeg tror at vi har også prøvet at gøre os selv mere tilgængelige, (-) altså jeg tror bare vi har oplevet, at vi måske taber mange eller mister mange ved at have den der meget strikse eller øh utilgængelige tilgang (I: okay) ja K: det kan måske gøre forskellen på hvis (M: ja) hvis der er et eller andet der står og brænder på for dem, ikke (M: ja) hvis de så kan lige ringe eller lige gå op og så lige blive

taget ind, og så kan man bruge et kvarter på at få snakket om et eller andet og få et eller andet (I: ja) og så går de igen" (JOB:10)

Italesættelsen *har prøvet, lidt og måske* er hedges og anvendelsen af subjektiv modalitet *jeg tænker* og *jeg tror* indikerer lav affinitet i tilslutning til en diskurs om relationen mellem sagsbehandler og ung som personlig og nær. Men ordvalget *lige ringe* og *lige gå op* og *lige blive taget ind* og de tidligere ordvalg *mor* og *storesøster* som eksempler, er tegn på en nærhed i relationen, som dog fortsat foregår fra forvaltningen. Dette forstærker betydningen af relationen i retning af en mere personlig relation, og heraf identificeres, at Jobcentret både tilslutter sig diskurser om personlige og upersonlige relationer med lav affinitet.

Rådgivnings- og behandlingscentret italesætter brugen af deres private person i sagsbehandlingen, hvilket er udtryk for tilslutning til en diskurs om personlige og nære relationer mellem sagsbehandler og ung.

"B: det er det med grænsen imellem det personlige og det professionelle

K: ja, præcis

B: på grund af det du siger, ikke

I: okay

S: for mange af dem har ikke andre end os. Altså, så de altså, de sidste par måneder, så er der flere af dem der har spurgt, hvorfor kan jeg ikke bare låne dem nogen penge af min private pung, (I: ja) så er det den der med lige at jeg, så de kommer meget tæt og de har ikke andre de kan gå til, vel. Så det er rigtigt, det er der den er svær, det er ikke i forhold til om de kan få bevilget det ene eller det andet. Fordi det sidder vi ikke, altså. (-) Så på den måde er det mere på det personlige plan, ikke (I: ja) det er en balancegang" (RÅB:6)

Italesættelsen *det er rigtigt* er udtryk for kategorisk modalitet og høj affinitet ift. at sagsbehandling er en balance imellem personlige og professionelle egenskaber, og ordvalget *svær* indikerer, at dette er et vanskeligt forhold af stor betydning.

Omsorgsfølelser tillægges betydning: *de har ikke andre*. Ift. interdiskursivitet ses, at diskursen om personlige/nære relationer italesættes med elementer *få bevilget* fra en diskurs om magtbalancen i relationen.

Diskursen om relationen som personlig og nær italesættes i øvrigt som læring af følelsesforvaltning (RÅB:6), og som læring af specifikke praktiske færdigheder tæt på de unges hverdagsliv. Se evt. bilag 5.

Betydning: anerkendelse og ligeværd

I Rådgivnings- og behandlingscentret italesættes temaerne anerkendelse, nærvær, respekt, tillid, øjenhøjde og forståelse under én kam, som udtryk for en diskurs om anerkendelse og ligeværd i relationen mellem sagsbehandler og ung. Anerkendelse italesættes som grundstenen i sagsbehandlingen, og al praksis udspringer fra anerkendelse af den unge.

"K: jeg tænker at anerkendelse, hvis jeg skulle gruppere den sammen med noget, så ville jeg sige, at jamen den ligger jo og er en overskrift for det hele ikke

S: men det er sådan en anerkendende tilgang til det unge menneske ikke (K: ja) det er sådan den der (B: hmm) overordnede" (RÅB:18)

Italesættelsen af *jeg tænker, hvis jeg skulle* og *ville jeg sige* er udtryk for subjektiv modalitet. Når den subjektive modalitet er særlig tydelig her, mener jeg, at det skyldes, at sagsbehandlerne er blevet bedt om sammen at systematisere temaerne fra brainstormøvelsen, og den subjektive modalitet er derfor tegn på ydmyghed ift. den fælles opgave. Sagsbehandlerne bekræfter dog hinanden i betydningen af anerkendelse som gennemgående i sagsbehandlingen. Nutidsformen indikerer kategorisk modalitet og er udtryk for høj affinitet ift. diskursen om en anerkendende tilgang. Ordvalget *overskrift* eller *overordnet* placerer nærmest anerkendelse som en profeti eller ideologi, der dog nedtones ved anvendelsen af hedges *sådan en* og *sådan den der*.

Sagsbehandlerne italesætter, at sagsbehandlingen rykkes ud af forvaltningen eller væk fra skrivebordet til fordel for den ligeværdige relation.

"B: som mennesker (K: ja) møder vi hinanden i øjenhøjde (K/S: ja) som menneske er vi fuldstændig (K/S: ja ja) lige

S: ja, og vi er også mennesker

B: jeg har en anden funktion her, og min rolle er anderledes end din, (K: ja) og det skal også være helt tydeligt, og det er det jo også. Men menneskeligt (K: ja) er vi på samme på det samme niveau. (K: jo) Og det tænker jeg også er det der bliver meget tydeligt, når du laver øh (K: ja) gruppe og øh nu laver man mad, og nu laver vi faktisk noget, som er helt almindeligt for os alle sammen, og her er jeg ikke i en anden position end dig

K/S: nej

B: der er ikke nogen magtulighed" (RÅB:8)

Ordvalg som *position*, *niveau* og *magtulighed* associerer til ligeværd, hvilket er udtryk for italesættelse ud fra en diskurs om ligeværd i relationen. Markørerne *fuldstændig* og *faktisk* forstærker udsagnet og er udtryk for høj affinitet. Der drages parallel til normalitet i udsagnet *vi er også mennesker og almindeligt for os alle sammen*.

Manglende øjenkontakt anvendes til at fremme unges veltilpashed og mindske oplevelsen af forhør og ulighed i relationen.

"S: og så bruger vi også meget det der med ikke at have samtalerne her, altså vi kører jo i bil, og vi går ture (K: præcis) (B: ja, den er god) og det er et rigtig rigtig godt redskab det der med at komme ud og (K: ja) ja. Eller hjemme hos dem selv. Ja

B: og jeg synes du har meget, at den du siger med bil, er rigtig rigtig vigtig

S: ja helt fantastisk

B: eller du kan gå en tur, men det der er væsentligt er, at du ikke har nogen øjenkontakt (I: okay) at man giver dem fri for det, fordi det kan være voldsomt anstrængende for dem (I: ja) så om det er at gå eller køre, men der sker bare noget når man (S/I: ja) det altså ikke kigger direkte på dem" (RÅB:10)

Sagsbehandlerne tilslutter sig sagsbehandling udenfor forvaltningen med høj affinitet, til fordel for ligeværd i relationen mellem sagsbehandler og ung. Dette ses ved markørerne *også meget, rigtig rigtig godt, rigtig rigtig vigtigt og helt fantastisk*, og anvendelsen af nutidsform, som er udtryk for kategorisk modalitet. Ift. transitivitet fremhæves manglende øjenkontakt som agent *det der er væsentligt i sætningsstrukturen i forhold til verbet at frigive overfor objektet dem*, dvs. de unge.

Ift. interdiskursivitet italesættes relationen mellem sagsbehandler og ung ift. anerkendelse og ligeværd med elementer fra en diskurs om unges autonomi og øvrige relationsdiskurser.

Diskurs om samfundsfænomener i tid og rum

Hverken Børne- og familieafdelingen eller Rådgivnings- og behandlingscentret er særlig samfundsorienteret i den kommunikative begivenhed, men dette kendetegner Jobcentrets italesættelser.

"T: vi har jo tidligere da da der øh var gang i hjulene set Jobcentret som vores fornemste opgave at servicere erhvervslivet i forhold til arbejdskraft, det vil sige (I: ja) at de skulle simpelthen bare selvforsørjes, kontanthjælp ud af kontanthjælp, ud og passe et stykke arbejde, ufaglært ikke ufaglært, det er sgu lige meget (X: hmm) bare ud og passe et stykke arbejde ikke, paradigmeskift ufaglært arbejde så bliver man simpelthen ikke lykkelig af mere, Danmark kan simpelthen ikke klare sig i verden simpelthen, hvis vi ikke uddanner, og det vil sige, at vi skal kigge på os selv med helt andre øjne (X: hmm) og skal selvfølgelig indgå i et samarbejde med øh med de øvrige afdelinger og forvaltninger i kommunen (I: ja) i forhold til det" (JOB:7)

Der refereres til makroforhold, f.eks. *da der var gang i hjulene*, hvilket er en metaforisk reference til tiden før en økonomisk krisetid, hvor balancen imellem arbejdsmarkedsbehov og arbejdskraft var bedre. Ordvalget *paradigmeskift* er også et makrosociologisk fænomen. Ift. transitivitet placeres *Jobcentret* i front, som handlende agent via verbet *at arbejdskraftservicere* objektet *erhvervslivet*. Nævnelser af *Jobcentret* indikerer objektiv modalitet og placerer *Jobcentrets* centrale betydning for udsagnet, som også understøttes af markøren *fornemste*. Udsagnet placerer samtidig *Jobcentret* som af afgørende betydning for Danmarks konkurrenceevne ift. uddannelse af arbejdskraft, og markøren *simpelthen* anvendes gentagne gange til at markere vigtighed. Samlet indikerer tekstanalysen høj affinitet.

Der drages parallel imellem uddannelse og lykke, i påpegningen af et paradigmeskift fra at fokusere på, at ledige skal hurtigst muligt i beskæftigelse, til, at ledige via uddannelse sikres bedre langsigtede forudsætninger for beskæftigelse og dermed

lykke. Samfundsfænomenerne italesættes derved overfor en individorientering, idet formålet med indsatsen italesættes som både at sikre Danmark, men også individuel velfærd. Og slutteligt knyttes udsagnet der primært trækker på en samfundsorienteringsdiskurs til en samarbejds- og organisatorisk ansvarsdiskurs ift. at Jobcentret er afhængig af *øvrige afdelinger og forvaltninger i kommunen* i løsningen af denne opgave.

I forbindelse med Jobcentrets italesættelse af en skæv magtbalance i relationen mellem sagsbehandler og ung, blev der draget en interdiskursiv parallel til elementer fra diskurs om samfundsfænomener i kraft af italesættelsen af betydningen af lovgivning. Se herom i afsnittet om diskursen om skæv magtbalance i relationen.

Diskurs om ansvar

Betydning: den unges ansvar

Børne- og familieafdelingen italesætter en ansvarsdiskurs ift. den unges ansvar i forbindelse med diskurs om relationen mellem sagsbehandler og ung ift. skæv magtbalance. Se herom under analysen af relationsdiskursen. Ansvarsdiskursen italesættes også med betydningen umyndiggjorte unge.

"S: jeg arbejder jo med dem som har en funktionsnedsættelse (I: ja) og på den måde kan de være ekstra puttede af deres forældre (I: ja) og for mange af dem er det en fuldstændig umulighed og forestille sig når de er 16, når de er 17, nogen når de er 18, nogen når de er 19, for nogen af dem har jeg jo i længere tid, (I: ja) altså at de skal være i en verden uden deres far og mor, (I: ja) og det der med virkelig at selv tage ansvar ligger dem ekstremt fjernt, utrolig fjernt (-). Det er angstprovokerende og det er meget svært for dem at tage ansvar selv" (BØF:4) og

"G: den der selv at tage ansvar, den kan jeg jo godt genkende ikke (S: hmm) (-)

I: hvordan kan du genkende den?

G: fordi hvis øh altså dem jeg har som øh som har været anbragt i flere år ikke, de er jo vant til at alle omkring dem bestemmer og tager ansvar for dem, (I: okay) så øh selvfølgelig så er det nogen ting, som som de træner dem i og tage ansvar for, men i bund

og grund så er der jo en helt masse rundt om dem, (I: ja) der har taget ansvar for dem ikke” (BØF:5)

Italesættelserne har kategorisk modalitet pga. nutidsformen, hvilket er udtryk for høj affinitet. Anvendelsen af hedges f.eks. *kan* og *mange af dem* indikerer, at ikke alle unge har svært ved at tage ansvar for deres situation, hvilket modificerer affiniteten til lavere tilslutning. Udsagnet *selv tage ansvar ligger dem ekstremt fjernt, utrolig fjernt (-)*. *Det er angstprovokerende og det er meget svært* understøtter dog en høj affinitet pga. flere forstærkende markører. Meningen med italesættelsen er, at unge ikke er i stand til selv at tage ansvar for deres forhold, fordi forældre eller støtteforanstaltninger begrænser dem i selv at prøve kræfter med virkeligheden.

Jobcentret italesætter sagsbehandling som krav om, at unge starter på uddannelse, hvilket er udtryk for en ansvarsdiskurs med interdiskursivitet ift. diskurs om magtbalancen mellem organisation og ung.

”T: hvis ellers de unge mennesker på kontanthjælp er parate til det (X: hmm) jamen så skal de simpelthen pålægges at øh at starte uddannelse” (JOB:7) og

”T: jeg kontakter forældrene og siger til dem, hvis ikke lille Brian kommer op og besøger mig, så tager vi denne her ungeydelse fra jer” (JOB:7)

Betydningen italesættes med forskel i fortælleformene, hvor første citat er italesættelsen af sagsbehandlernes regelsatte opgave, og andet citat er en eksemplificerende og ’sat på spidsen’ italesættelse af, hvordan sagsbehandlerne udmønter opgaven. De to citater et eksempel på kohæsion mellem forskellige fortælleforme, hvor udsagnene tilsammen anviser meningen, at både forældre og unge skal pålægges ansvar og eventuelt via sanktionering. Markøren *simpelthen* er betydningsforstærker, og der er tegn på kategorisk modalitet i formuleringen *så skal de*. Og ift. transitivitet i handlingsberetningen, hvor agenten *jeg/vi* dvs. sagsbehandleren/kommunen indgår i sætningen som handlende via verberne *kontakter, siger og tager* overfor objektet *ungeydelse*, kan man lige såvel sige, at grammatikken og nutidsformen er udtryk for kategorisk modalitet, hvilket samlet set

indikerer høj affinitet til begge citater. Men brugen af *lille Brian* indikerer en form for sarkasme eller ambivalens i citatet, som kan være tegn på lav affinitet i tilslutning til en diskurs om at stille forældre og unge til ansvar.

Under tekstanalysen af diskursen om unges autonomi italesætter Jobcentret også diskursen om unges ansvar, hvilket er udtryk for interdiskursivitet.

Betydning: organisationens ansvar

Jobcentret italesætter i øvrigt en ansvarsdiskurs med betydningen, at indsatsen er et kollektivt ansvar, som alle organisatoriske enheder bidrager til.

"T: der er det vigtigt og og og få dem til at interessere sig for slutningens indflydelse (M: på det videre) på den nye begyndelse (-) Jo men det er vigtigt at de også føler ansvar for den nye begyndelse" (JOB:28)

Citatet viser, at ansvarsdiskurs kædes interdiskursivt til samarbejdsdiskurs med betydningen, at ungeindsatsen varetages kollektivt på tværs af organisatoriske enheder. Anvendelsen af forstærkende markør *vigtigt* er tegn på høj affinitet.

Ansvarsdiskursen italesættes ligeledes sammen med en samarbejdsdiskurs i italesættelsen af sagsbehandling, som præget af diskussioner om økonomisk ansvar.

"K: hele også det bare diskussionen omkring er det mentor eller støttekontaktperson, ikke (M: hmm) to forskellige kasser, ikke

T: jo og man holder igen på efterværn, for det koster (M: hmm) og så ditten og datten ikke (K: ja)

M: ja og det var jo også lidt det vi snakkede om, netop og argumentet for og øh ungeafdelingen og det skulle være en stor pengekasse, sådan så vi jo netop så slap for de der diskussioner om hvem skal betale, (K: ja) men kan vi kigge på den enkelte og hvad er det bedste, ikke" (JOB:23)

Italesættelsen viser ift. transitivitet, at *diskussionen* er agent i sætningen, og et resultat af konflikt om betaling fra forskellige kasser. Sagsbehandlerne ønsker at slippe for

diskussioner: *så vi jo netop slap for de der diskussioner om hvem skal betale. Markøren jo netop* anvendes til at forstærke udsagnets betydning, og udtrykker høj affinitet, hvilket indikerer, at sagsbehandlingen i Jobcentret er præget af diskussioner om økonomi imellem Jobcentret og andre enheder i organisationen. Afslutningen på citatet viser, at sagsbehandlerne italesætter konflikt imellem en samarbejdsdiskurs om organisationens økonomiske struktur og unges individuelle behov: *diskussioner om hvem skal betale, (K:ja) men kan vi kigge på den enkelte og hvad er det bedste*. Koblingen af sætninger via konnektoren *men* danner kohæsion, og anviser meningen, at økonomisk rationalisering er en barriere for en tværorganisatorisk fælles sagsbehandling ud fra unges individuelle behov.

Rådgivnings- og behandlingscentret italesætter ikke en ansvarsdiskurs, men i forhold til samarbejdspartnere omkring unge, italesættes, at Jobcentrets og Økonomisk Teams sagsbehandlere er nærmeste arbejdsgruppe omkring de unge, hvilket indikerer en organisatorisk fordeling af ansvaret i ungeindsatsen. Se eventuelt tekstanalysen under afsnittet om samarbejdsdiskurs.

Diskurs om sagsbehandling som samarbejde

Betydning: kontinuitet i indsatsen

Børne- og familieafdelingen italesætter samarbejde som et grundvilkår i sagsbehandlingen: *"G: der er hele tiden rigtig mange samarbejdspartnere"* (BØF:10). Sagsbehandlerne tilslutter sig udsagnet med høj affinitet på grund af nutidsformen, som indikerer kategorisk modalitet, og markørerne *hele tiden* og *rigtig mange*. En stor del af den kommunikative begivenhed omhandler forskellige italesættelser af samarbejde, hvilket understøtter en høj affinitet ift. en diskurs om sagsbehandling som samarbejde (BØF:7, 10, 11, 13, 21-22, 25). Det kan skyldes, at sagsbehandlerne er introduceret til undersøgelsesfeltet forud for interviewet, og at deres tankeprocesser derfor leder dem i den retning. Ift. interdiskursivitet henvises til bilag 5, hvor samarbejdsdiskursen italesættes sammen med en diskurs om problemløsning som handling, en diskurs om relationen som fjern og upersonlig og en diskurs om organisationens ansvar, f.eks. italesættes økonomisk ansvar, ledernetværk og kulturfællesskab, hvilket særligt kommer til udtryk i italesættelsen af sagsbehandling som overleveringsforretning imellem enheder.

Børne-og familieafdelingen italesætter sagsbehandling som fysisk hånd-i-hånd-overlevering af hensyn til at fremme kontinuitet og forståelse. Diskursen om sagsbehandling som samarbejde italesættes både som overleveringsmøder for de professionelle på tværs af organisatoriske enheder, samt overleveringsmøder for den unge og afgivende og modtagende sagsbehandlere.

"S: det her med at vi, at vi har et tæt samarbejde med PPR, (G: ja) at vi at vi øh har et tæt samarbejde med øh Jobcentret og med Rådgivning og behandling, (G: ja) og at vi har overleveringsmøder, altså fra min pind der er det virkelig den der nærmest hånd i hånd (G: ja) at overlevere, (G: ja ja) og at øh at der bliver gjort meget ud af at man møder den unge og at man, altså overleverer den unge sådan fysisk (G: ja) til dem der skal tage over ikke, (-) altså at man prøver at gøre det så lidt sådan fremmedgjort, som overhovedet muligt" (BØF:21)

Markørerne *virkelig* og *meget* indikerer høj affinitet ift. at sagsbehandling er fysisk overlevering af den unge imellem enhederne. Metaforen *nærmest hånd i hånd* anvendes til at vise, at meningen med samarbejdet er, at skabe tryghed via kontinuitet og forståelse. Følgende udsagn med ordvalget *sikkerhedsnettet* understøtter denne mening.

"S: så skal de helst gå ud af døren med sådan nærmest helt præcist sådan nærmest papstykke, (grin) hvor der står, hvor kan jeg ringe, hvem altså (I: ja) (G: hmm) sikkerhedsnettet" (BØF:13)

Jobcentret italesætter også sagsbehandling ud fra en diskurs om samarbejde: *"T: skal selvfølgelig indgå i et samarbejde med øh med de øvrige afdelinger og forvaltninger i kommunen"* (JOB:7). Samarbejdsdiskursen italesættes med kategorisk modalitet ved brug af nutidsform, og tilmed med markøren *selvfølgelig*, hvilket tilsammen indikerer høj affinitet ift. samarbejdsdiskursen. Der findes supplerende tekstanalyse af samarbejdsdiskursen i bilag 5.

Samarbejdsdiskursen italesættes med betydningen kontinuitet.

"T: fordi det simpelthen er himmelråbende vigtigt, øh (I: ja) hele kontinuiteten omkring (-) hvad sker der når de slipper folkeskolen" (JOB:8) og

"T: (utydeligt) men jeg tror man vil lave et kvantespring, altså hvis man får sikret kontinuiteten (M: hmm) (K: ja) omkring det unge menneske" (JOB:13)

Anvendelse af markørerne *simpelthen*, *himmelråbende*, *vigtigt*, *kvantespring* betoner kontinuitetens væsentlige betydning, og er udtryk for høj affinitet. Særligt viser metaforen og ordvalget *himmelråbende* og *kvantespring* særlig høj affinitet, idet mindre udtryksfulde ord som f.eks. meget eller ville nå langt, havde været mere moderate ordvalg, som også ville have høj affinitet. Nutidsformen og de udtryksfulde ordvalg i første citat er udtryk for kategorisk modalitet af autoritativ art, hvorimod anvendelsen af *tror* ift. kvantespring i andet citat samtidig er udtryk for lav affinitet, hvilket dog fortsat er tegn på, at samarbejde med betydningen kontinuitet har særlig høj affinitet, ikke mindst pga. italesættelsen af kontinuitetssikring. Samarbejdsdiskursen, hvad angår kontinuitet, italesættes både ift. ungeindsatsen indenfor Socialforvaltningen, men også ift. eksterne institutioner (JOB:15-18).

I Rådgivnings- og behandlingscentret italesættes sagsbehandling også på baggrund af en samarbejdsdiskurs, men ikke i særlig stort tekstmæssigt omfang. Sagsbehandlerne er blevet spurgt, hvorledes de definerer deres nærmeste arbejdsgruppe, og de italesætter sagsbehandlere fra andre organisatoriske enheder som nærmeste kolleger omkring de unge, hvilket er tegn på en samarbejdsdiskurs.

"B: hvis du skulle kigge på vores nærmeste i forhold til hvem i forhold til den unge (-) skulle vi have nogen med fra Jobcentret og Økonomisk Team (-) så det ville være de nærmeste (K: hmm) (S: ja) omkring borgeren, (S: ja) (I: okay) hvis du tager de nærmeste i forhold til at arbejde altså med de her metoder (I: ja) uanset alder, så er det dem vi sidder med" (RÅB:32-33)

Nutidsformen er udtryk for kategorisk modalitet og høj affinitet ift. samarbejdsdiskursen. Den høje affinitet understøttes af italesættelsen af

sagsbehandling som forebyggelse af konflikt imellem den unge og andre myndigheder, hvor sagsbehandleren italesættes som en form for mægler i samarbejdet. Ordvalget *buffer* anvendes. Se yderligere analyse i bilag 5.

Der identificeres interdiskursivitet imellem diskurs om samarbejde og diskurs om helhedssyn, hvilket gennemgås under afsnittet om diskurs om helhedssyn og specialisering.

Betydning: sagsbehandlerens samarbejdsudfordringer

I Børne- og familieafdelingen italesættes det eksterne samarbejde med aktører udenfor Socialforvaltningen, som problemfyldt. Dette italesættes med høj affinitet. Se nærmere i tekstanalysen i bilag 5. Bl.a. italesættes samarbejdet med skoler, opholdssteder og hospitaler som *uprofessionelt* og *uetisk* (BØF:12-13), fordi den unge placeres i centrum for en kamp mellem aktørerne om at italesætte 'sandheden' om den unges forhold. Uprofessionalitet italesættes kun ift. samarbejde på med eksterne institutioner. Samarbejde indenfor Socialforvaltningen italesættes som velfungerende. Samarbejde italesættes også som afstemning af familiers forventninger til kommunens service, hvilket italesættes som en udfordring, fordi familien ofte er stillet urealistiske forventninger til de kommunale ydelser, hvilket italesættes som et dårligt udgangspunkt for samarbejdet mellem sagsbehandler og familie. Se bl.a. også i bilag 5 om interdiskursivitet imellem diskursen om udfordrende samarbejdsrelationer og diskursen om relationen imellem sagsbehandler og ung som fjern/upersonlig.

I Jobcentret italesættes samarbejdsudfordringer ift., at få alle aktører omkring den unge til at trække samme vej.

"M: der hvor udfordringen også kan være i forhold til samarbejdet, det er jo også at få alle (-) omkringstående til ligesom at trække samme vej (K: hmm) så ikke at der sidder folk med fem forskellige planer for det her unge menneske, (I: ja) men at man ligesom, (-) bliver enig om planen fra start af eller korrigerer den sammen der hen af, så der ikke er lige pludselig er en eller anden ude eller vi får en god ide, som man ikke lige får givet videre til de andre eller der sidder en lærer og siger nu skal du da være murer, øh nej det var SOSU vi var i gang med, (grin)" (JOB:5)

Ordvalget *udfordringen* indikerer vanskelighed f.eks. i modsætning til brugen af ordene 'opgaven' eller 'arbejdet'. Jobcentret oplever det centralt i sagsbehandlingen, at opgaveløsning er et fælles anliggende, hvilket ses i formuleringen *at få alle (-) omkringstående til ligesom at trække samme vej*. Agent for betydningen er *alle omkringstående*, hvilket ikke er en præcis henvisning til bestemte aktører. Ift. sætningens transitivitet er den samlede ungeindsats agent i forhold til verbet *at trække*, hvilket fastslår, at ansvaret for ungeindsatsen er kollektivt, og derfor ikke kun placeret i Jobcentret. Ift. interdiskursivitet trækker samarbejdsdiskurs her på elementer fra diskurs om organisationens ansvar. Andre interdiskursive forhold mellem disse analyseres under afsnittet om ansvarsdiskurs. Anvendelse af hedges f.eks. *ligesom* og *lige pludselig* og et grin i forlængelse af udsagnet, er udtryk for afstandstagen og lav affinitet ift. de sidste 5 linjer, som italesætter et mislykket samarbejde.

Diskurs om sagsbehandling som problemløsning

Betydning: handling

Børne- og familieafdelingen italesætter sagsbehandling som handling, hvilket er udtryk for en problemløsningsdiskurs.

"S: jeg synes hverdagen er utrolig hængt op på at handle. Du er nødt til at handle hele tiden (-) men dagligdagen er så fyldt af at der er noget der skal øh gøres, at altså der er noget der skal handles, der er nogen der skal (I: ja) (G: hmm) have et svar og så videre" (BØF:29) og

"S: jeg synes altså ofte at jamen så ringer telefonen eller der kommer en ind eller noget, (I: ja) så det er derfor jeg siger, at det er det der handle handle handle hele tiden" (BØF:30)

Anvendelsen af nutidsform er udtryk for kategorisk modalitet og høj affinitet, hvilket dog modificeres til lavere affinitet pga. subjektiv modalitet *jeg synes*. Gentagelsen *handle handle handle* er markør for høj tilslutning til diskursen om sagsbehandling som problemløsning. Betydningen understøttes af andre citater, som f.eks. italesætter sagsbehandling som uforudsigelig, og at sagsbehandlingen indrettes efter de uforudsigelige hændelser (Bilag 5).

Betydning: løsningsorientering

I Rådgivnings- og behandlingscentrets italesættelser identificeres en diskurs om problemløsning ift. at sagsbehandle løsningsorienteret. Hertil anvendes nogle specifikke samtaleteknikker, som på baggrund af den unges motivation for forandring skal resultere i nye løsninger mht. den unges måde at leve på. Disse teknikker omtales som teknikker, der anvendes bredt, men særligt ift. unges misbrugsadfærd.

"B: altså vi bruger jo også nogle redskaber, som vi jo også bruger i misbrugsbehandlingen (K: ja) i forhold til motivation

K: der arbejder vi ud fra misbrugs eller hvad er det det hedder, motivationssamtalen, øh i misbrugsbehandlingen (I: okay) som en fælles metode, ikke

I: kan du sætte lidt ord på, hvad motivationssamtalen er?

K: ja, det er jo, altså det er en teori om hvordan man arbejder med motivation i samtalen, og holder øje med forandringsudsagn, den anden måtte komme med, så var der et eller andet du sagde, det var det der med at gå med og undersøge det sammen med den anden, okay, hvad er fordelene ved at gøre det her, skal du så gøre, skal du så blive ved med det, det var jo en smadder god løsning, nej det skal du ikke eller skal du, det der med hele tiden at få den anden til at tale om, hvad det er der gør, hvad det er der motiverer, hvad der ikke motiverer, gå med det der giver modstand og undersøge det, så det er sådan en undersøgende metode (I: ja) samtalemetode ikke" (RÅB:12-13)

Sagsbehandlerne tilslutter sig *motivationssamtalen (-) som en fælles metode*, og nutidsformen indikerer kategorisk modalitet, hvilket er udtryk for høj affinitet. Ift. interdiskursivitet anvendes der i problemløsningsdiskursen elementer fra diskurs om unges autonomi og på sin vis forskellige betydninger af diskursen om relationen mellem sagsbehandler og ung, hvilket bl.a. ses i sammenkædningen af sætningerne: *at gå med og skal du så blive ved med det, det var jo en smadder god løsning, nej det skal du ikke eller skal du*. Ift. kohæsion har italesættelsen betydningen, at sagsbehandlingen understøtter unge som egenrådige individer.

Rådgivnings- og behandlingscentret italesætter temaet *muligheder* i brainstormøvelsen.

"K: det handler om i mødet med den anden at se muligheder frem for begrænsninger, og prøve at støtte dem eller borgeren til at se muligheder eller hvilke muligheder der kunne være eller er der noget der kan lade sig gøre, som ikke før har kunnet lade sig gøre eller kunne man gøre tingene på en anden måde (I: ja) ja, altså ved at være kreativ i tilgangen til hvad man nu måtte have med sig. (I: ja) Og altså hvad man kan forvente af det, altså i muligheder" (RÅB:8)

Denne italesættelse og øvrige om *muligheder* understøtter høj affinitet pga. kategorisk modalitet ift. sagsbehandling ud fra en problemløsningsdiskurs. Anvendelsen af ordvalget *muligheder* er i øvrigt synonym for løsning, hvilket forstærker betydningen.

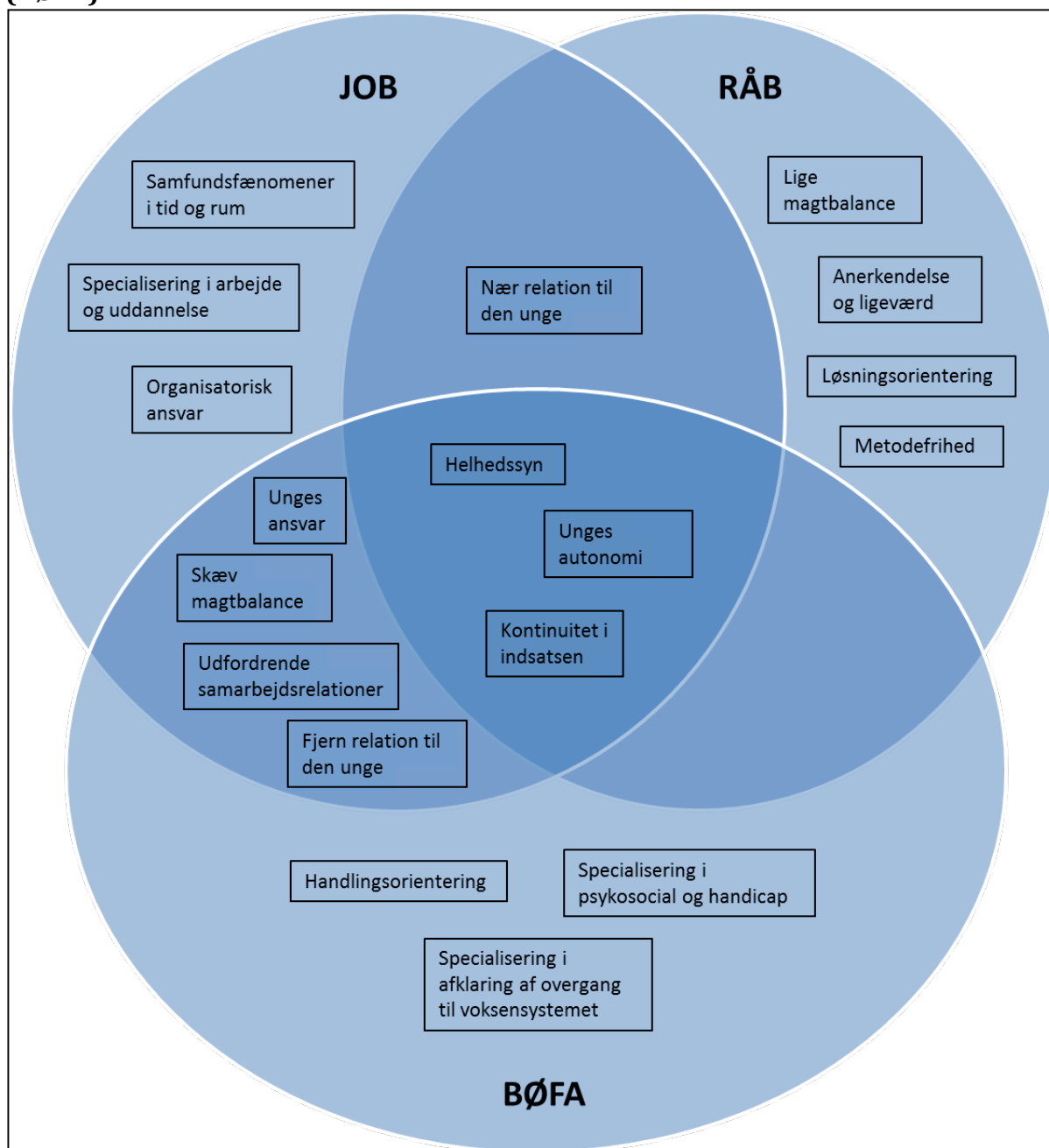
Opsamling og delkonklusion på tekst og diskursiv praksisanalysen

Denne opsamling på analysen en tekst og diskursiv praksis er samtidig en delkonklusion ift. besvarelsen af den præciserede problemformulerings to første underspørgsmål. Hertil anvendes Faircloughs begreb diskursorden.

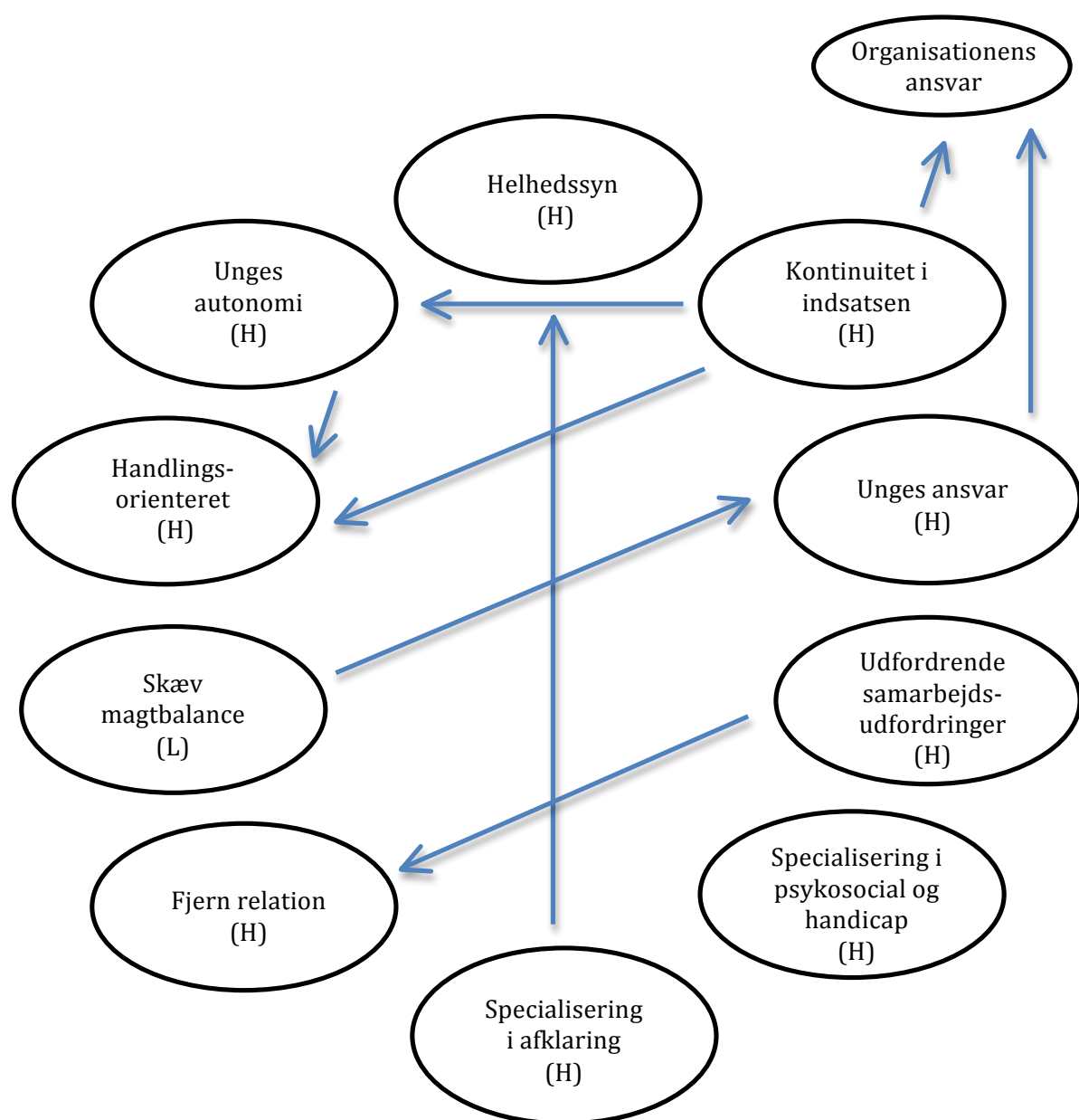
For at illustrere forskelle og ligheder præsenterer figur 1 aktørenes diskursordeners snitflader, som en samlet diskursorden for Socialforvaltningens ungeindsats. Det ses eksempelvis af figur 1, at enhederne ligner hinanden ift. italesætter ud fra diskurser om helhedssyn, unges autonomi og kontinuitet, hvilket fremgår af feltet i figurens midte. Interdiskursivitet indenfor den enkelte aktørs kommunikative begivenhed kan ikke 'læses' af figur 1, men i forlængelse af figur 1 præsenterer figur 2-4 aktørernes individuelle diskursordner, hvoraf det i øvrigt fremgår, hvor der er identificeret interdiskursivitet indenfor de enkelte aktørers italesættelser. Et tilbageblik på oversigt 1 over diskursfund, betydninger og underdefinitioner, som blev introduceret ved analysens indledning, kan være nyttig ift. forståelsen af de følgende diskursordener.

Figur 2-4 skal læses på følgende måde: Pilene er udtryk for interdiskursivitet, og viser, at en diskurs italesættes med reference til den/de andre diskurser, som pilene peger på. De store ovale bobler, som danner en kreds af bobler, er betydningsfulde diskurser identificeret i den præsenterede aktørs italesættelser. Illustrationen af en kreds af bobler associerer måske til lukkethed. Det er ikke meningen. Boblerne kunne være tilfældigt placeret, og i beskrivelser af diskursteori bruger flere også billedet af et fiskenet for at illustrere diskurslandskaber, hvilket i virkelighed er en mere egnet illustration ift. diskursordeners endeløse åbenhed. De små bobler, som pile peger i retning af, er diskurser, som er identificeret som betydningsfulde hos andre aktører, og som kan associeres til indenfor den præsenterede aktørs kommunikative begivenhed. Eksempel: Jobcentret italesætter unges autonomi som betydningsfuld, og i italesættelsen identificeres spor af en anerkendelses- og en løsningsorienteringsdiskurs, som dog ikke italesættes med særlige betydningsfuldhed hos Jobcentret, men hos f.eks. Rådgivnings- og behandlingscentret.

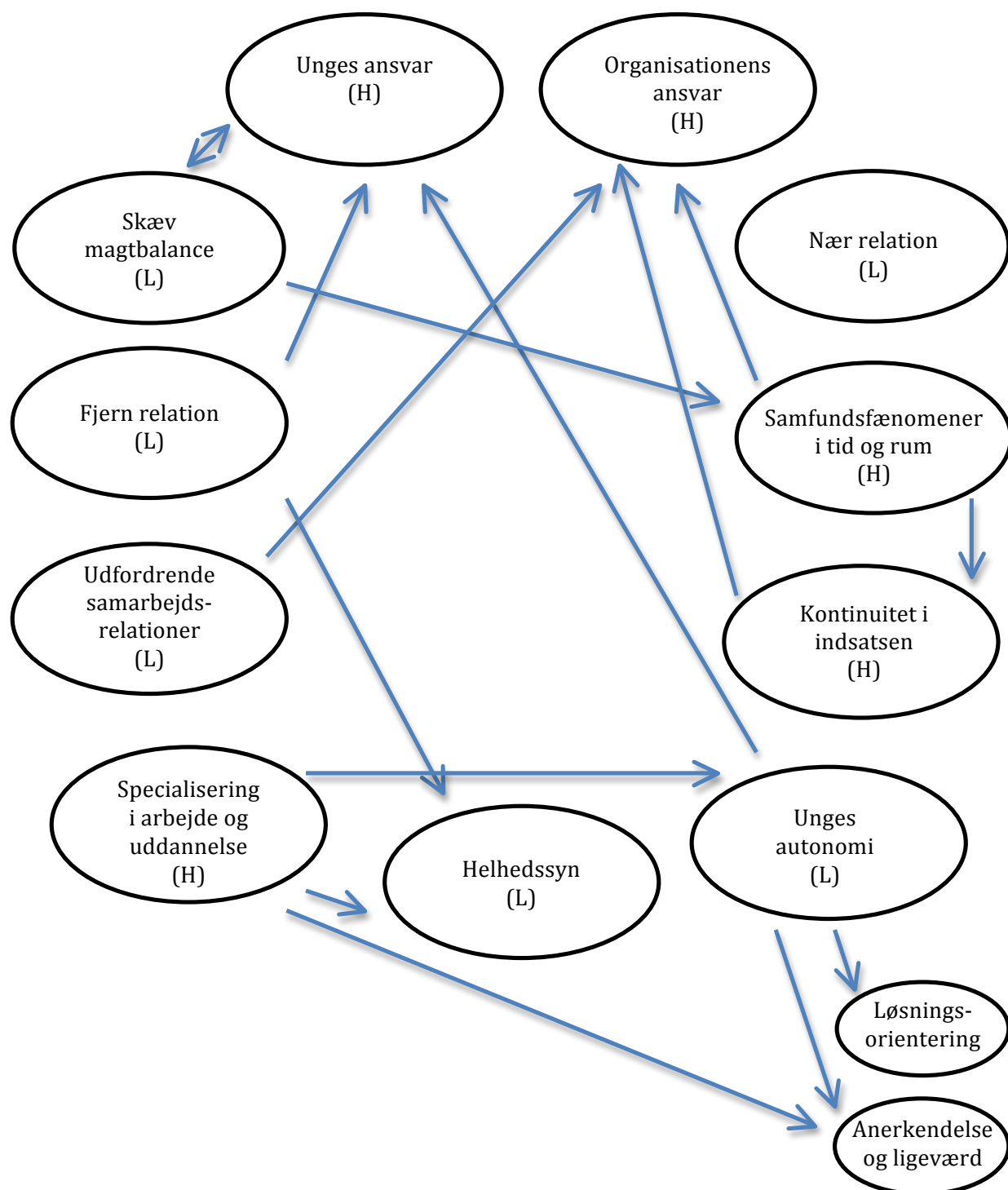
Figur 1: Diskursorden for Socialforvaltningen opdelt i Jobcentret (JOB), Rådgivnings- og behandlingscentret (RÅB) og Børne- og familieafdelingen (BØFA)



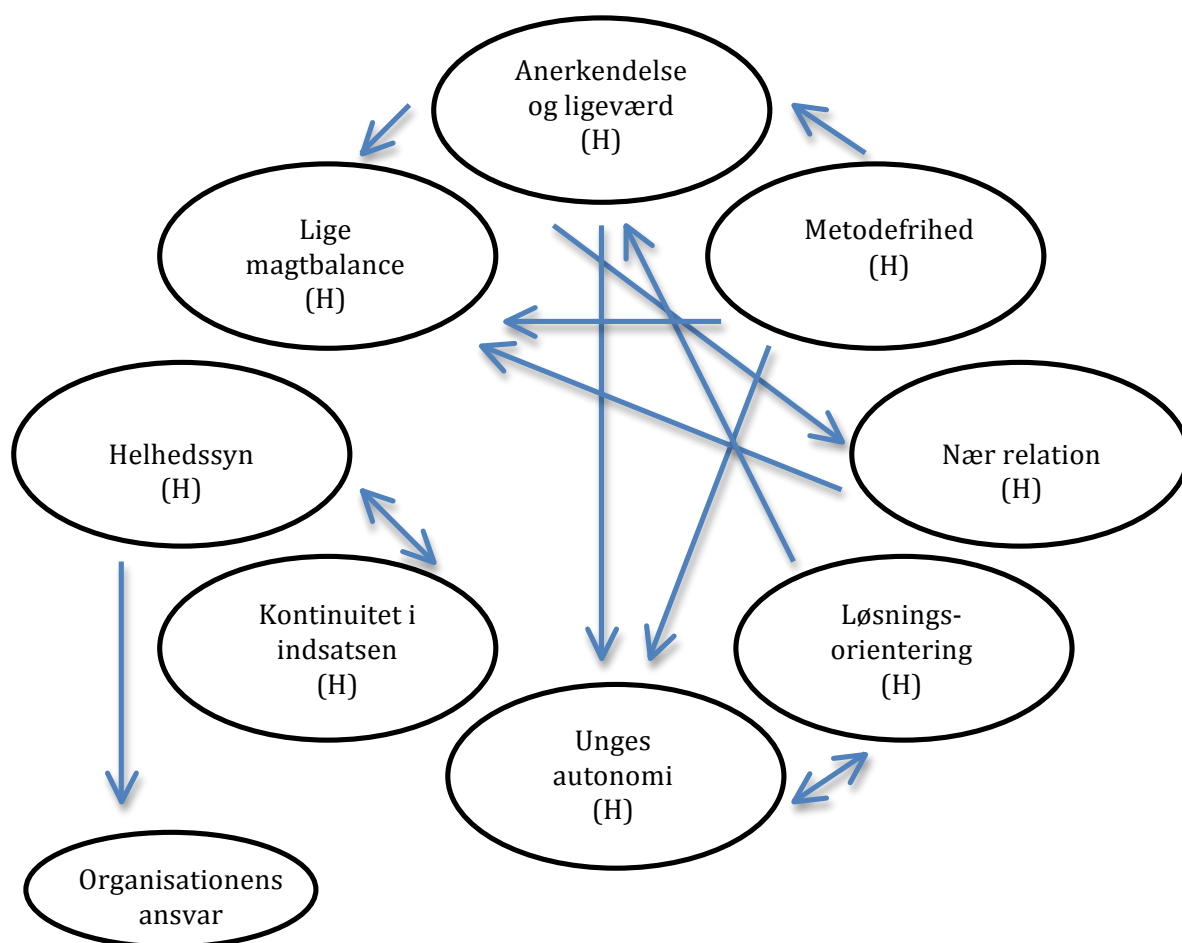
Figur 2: Diskursorden for Børne- og familieafdelingen



Figur 3: Diskursorden for Jobcentret



Figur 4: Diskursorden for Rådgivnings- og behandlingscentret



Analysen har bidraget med viden om, hvordan der kommunikeres i børne- og voksensystemerne, og en kondensering af tekstanalysen har medført en frasortering af mindre betydningsfulde diskurser, og samtidig sikret, at præsenterede diskurser er betydeligt repræsenteret i aktørernes kommunikative begivenheder. Som det fremgår af figurerne, er der både diskursive ligheder og forskelle i sagsbehandlingen på tværs af systemerne, og i øvrigt tilføres diskurser også først betydningsretning på baggrund af sammenkædningen til systemernes øvrige diskurser indenfor diskursordenerne. En diskurs om f.eks. helhedssyn har derfor aldrig kun en betydning, men skal forstås kontekstuel.

Fra diskursanalyse til analyse af social praksis

Formålet med social praksisanalysen er at betragte ungeindsatsen i forhold til en bredere social praksis udenfor diskursverdenen. For at være loyal overfor Fairclough skal diskursanalysen inspirere og associere til teori, der kan være med til at forklare, uddybe og fortolke de identificerede diskursive praksisser. Men enhver analysemodel må tilpasses problemformuleringen, og derfor er det overvejet, hvilken teori der kunne være relevant på baggrund af diskursanalysen og den komparative problemformulering. På vej til beslutningen om, at analysen af social praksis bliver en komparativ Luhmannsk analyse af systemers funktion ift. omverdenssystemer, vil jeg argumentere for andre potentielt relevante praksisteorier og begrunde fravalg.

På baggrund af analysen af tekst og diskursiv praksis er det bl.a. overvejet, hvorvidt anerkendelsesteori kan bidrage konstruktivt til et bredere syn på undersøgelsesfeltet, eftersom diskursfundene inviterer hertil. Et anerkendelsesperspektiv, ift. relationen imellem sagsbehandler og borger, er dog flittigt undersøgt i andre sammenhænge, f.eks. ift. voksne arbejdsløse, hvor Høilund & Juul (2005) kritiserer det sociale system for at være usolidarisk. Dette er ikke interessant at belyse på ny.

Analysen associerer til forskellige teorier om magt og styring af samfund. En Foucaultsk analyse af sagsbehandling, som disciplinering af afvigende unge, kunne være et relevant bud på et alternativ til en Luhmannsk analyse af social praksis. Eller som et supplement, f.eks. med inspiration fra Järvinen et al. (2005), som satte fokus på magtbalancen i mødet imellem system og klient. Nyere barndomssociologi (Sommer, 2006; Qvortrup, 1994) inddrager også magtvinklen i teori om ændringer i synet på barndommen i forlængelse af moderne samfunds udvikling. Her skelnes der bl.a. også til disciplinering, ændring af familielivet og institutionalisering med henblik på at individualisere mennesker, som selvstændige, ansvarlige og løsrevet fra familien, allerede fra barndommen.

Diskurser om individuelt ansvar, krav og sanktioner i sagsbehandlingen og en orientering omkring makrosociologiske samfundsfænomener peger i retning af en social praksisanalyse, der udbreder social praksis ift. governmentalityteori. Man kunne undersøge, hvilke styringsmentaliteter de forskellige organisatoriske enheder

praktiserer (Dean, 2010; Lindgren, 2007). Magt og styringsperspektiverne udelukkes dog fra denne undersøgelse trods diskursteoriens interesse for magt, hvilket bl.a. ses i analyser af ideologi og hegemoni, som ikke er fundet relevant for denne undersøgelse. Et element i fravalget af magtanalyse er i øvrigt dets popularitet, hvilket inspirerer til at se på praksis ud fra andre perspektiver.

Lipsky (2010) kunne tilføre undersøgelsen en udbredelse af social praksis ift. hvorledes sagsbehandlerne udøver gadeplansbureaukrati i et felt præget af faste rammer og krydspres fra forskellige samfundsaktører. En social praksisanalyse i henhold til Lipsky kunne bl.a. sætte fokus på sagsbehandlingens autonome praksis midt i krydspreset, f.eks. ud fra begreberne legitimitet og afværgemekanismer. En sådan analyse ville medføre en kodning af empirien ift. italesættelser om, hvorledes sagsbehandlere agerer ift. meningsbalancering. Der er fundet flere diskurser, der associerer til sagsbehandlingens egenrådighed, f.eks. diskurser om problemløsning, metodefrihed og relationer. Lipskys gadeplansbureaukrati er også interessant, fordi han bidrager til at opløse forståelsen af offentlig forvaltning, som "rygtes" at være meget bureaukratisk i Webers forstand.

Praksisforskelle associerer til feltanalyse, hvorfor værdien af Bourdieus begreber felt, doxa og habitus er overvejet. Ifølge Bourdieu styrer habitus individer i retning af situationer, der passer til individernes hidtidige positioner i det sociale rum. Bourdieu mener, at der skabes harmoni imellem de objektive muligheder, som et individ har, og de mål og forventninger, som individet forestiller sig. Derved reproduceres eller objektiveres individets habitus, hvilket modarbejder forandring, f.eks. også forandring i socialt arbejde indenfor praksisfelter (Järvinen, 2007). Men Bourdieu fravælges, fordi han er for individorienteret ift. denne undersøgelses fokus på systemforskelle, idet hans begreber i høj grad beskæftiger sig med forholdet mellem strukturer hos individer ift. handlinger i sociale rum. For at blive i den feltanalytiske verden er Pär Nygrens (2008) handlekompetenceteori overvejet, hvilken kunne bidrage til et spændende blik på, hvilke kompetencer der kræves og udvikles i praksis, som resultat af en bestemt organisering af praksis, prioritering af borgergrupper, aktivitetstyper mv.

Når teorier indenfor samme analysestrategi kombineres, bør teorierne bygge på samme grundantagelser. Både Bourdieu og Nygren lægger vægt på strukturalismen, idet de dog også tilslutter sig konstruktivismen i deres syn på praksisfelter (Järvinen, 2007; Nygren, 2008). Om Foucault, Dean og Lipsky er mere konstruktivistiske end strukturalister eller omvendt kan diskuteres. Fælles for disse foreslåede teorier til en social praksisanalyse er, at der ikke er noget erkendelsesteoretisk problem ift. at disse skulle kunne kommunikere med Fairclough. Så der er "frit valg på alle hylder". Og jeg håber, at introduktionen til nogle teoretiske muligheder åbner læserens øjne for social praksis' kompleksitet. Som tidligere afsløret er Luhmanns systemteori valgt, og i det følgende uddybes hvilke elementer fra Luhmanns systemteori, der findes nyttige i denne undersøgelse, ligesom analysens operationalisering af teorien ift. empirien vil blive præsenteret.

Analysedel 2

Organisatoriske enheder som funktionelle systemer

Luhmann (2000) giver et bud på en universalistisk systemteori, som bør forstås i sin helhed. Det er imidlertid muligt at uddrage dele af teorien ud fra, hvad der findes relevant ift. problemstillingen. Derfor er det kun anvendte dele af systemteorien, som vil blive introduceret. Nogle erkendelsesteoretiske grundtanker kommer man dog ikke udenom.

Det er ikke alle teoretiske paradigmer, som går frugtbart hånd i hånd, men diskursteori og systemteori har kommunikation, konstruktivisme og andet som fællesnævner. Det er også diskursteoriens formation af diskursordener, der associerer til systemverdenen, som er årsag til valg af Luhmanns systemteori, ud over dens relevans ift. problemformuleringen. Med valg af systemteorien overholdes Faircloughs insisteren på dialektik imellem de tre analysedimensioner.

Luhmann beskriver moderne vestlige samfund som *funktionelt differentierede*. Han opererer med sociale systemer, som enten organisations-, interaktions- eller samfundssystemer. Organisationssystemer, som er relevante ift. denne undersøgelse, knyttes til *betingelser, som reguleres udefra*, f.eks. regelsæt for systemets funktion, som påvirker systemelementerne i retning af bestemte handlinger. Deraf kan de tre organisatoriske enheder ses som organisationssystemer knyttet til bestemte betingelser og forventninger, der danner et særligt handlemønster for systemet, som er anderledes fra andre systemer.

Systemteorien skelner imellem *system og systemers omverden*. Denne skelnen tvinger undersøgeren til at iagttage systemers selvreference og operationer indenfor systemerne, der netop opretholder systemerne som forskellige fra deres omverden.

Luhmann er dog ikke determinist ift. forandring, men Luhmanns iagttager samfund som bestående af systemer, der er lukkede ift. hinanden. Luhmann iagttager 'hele samfund' som ultimative sociale systemer, indenfor hvilke der eksisterer delsystemer, og det er konstruktionerne indenfor (del)systemerne, som Luhmann ønsker at iagttage med systemteorien.

Luhmann opererer med psykiske systemer som en systemtype, der hører til de sociale systemers omverden. Men sociale systemer beror på psykiske systemers tankekraft, hvilket placerer menneskets rolle i systemverdenen. De psykiske systemers elementer er tanker eller forestillinger, som påvirkes via *omverdens-irritation* fra andre systemer, f.eks. forsknings- og uddannelsessystemer, følelses- og kærlighedssystemer, politiske systemer mv. Psykiske systemer er også selvreferentielle og opretholder sig selv via kontinuerlig tankeproduktion, med en vis påvirkning af bevidstheden fra omverdenens systemer.

Organisatoriske systemer beror således på mennesker som systemagenter, lige såvel som f.eks. økonomiske og andre rammebetingelser bidrager til konstruktion af systemerne. Et systemteoretisk perspektiv vil betragte børne- og voksensystemer som konstruktioner, der tilføres individuel mening på baggrund af systemernes materielle og immaterielle elementer, f.eks. personer, procedurer, viden, holdning, rammer mv. Og sagsbehandlere, ledere, politikere, borgere, samarbejdspartnere mv. er systemagenter, som opretholder bestemte betydninger af systemerne via kommunikation. Diskurs placeres i systemverdenen som en betingelse i organisationssystemet, der sammen med øvrige betingelser har til funktion at opretholde systemets selvreferentielle kommunikation. Diskurs bidrager derfor til *autopoiesis*.

En sagsbehandlers forståelse af sagsbehandling af unge tilpasses de betingelser der eksisterer indenfor det system, hvor forståelsen kommunikeres. Og forståelsen bidrager til opretholdelse af selvsamme betingelser, som forstærkes i kraft af gentagelsen, der opretholder systemets sandhedsforståelse. Denne mekanisme kaldes *autopoiesis*. Sagsbehandlingen tilpasses præmisserne indenfor det enkelte system,

samtidig med at sagsbehandlingen er et præmis indenfor systemet. Derved lukker systemer sig om sig selv ift. betydninger fra omverdenens systemer.

Systemer opererer på baggrund af systeminterne *koder*. Socialt arbejde betragtes via koden hjælp/ikke hjælp, viden ud fra koden sandt/falsk osv. Ifølge Luhmann producerer systemer problemer, som de ikke selv tager sig af, hvilket Luhmann kalder *negation*. Hvad der giver mening for et system giver måske ikke mening for et andet. Derfor er der også brug for systemer til at skabe balance ift. negation. I moderne samfund er det politiske system afgørende ift. at skabe balance, f.eks. i opbygning af en velfærdsstat, som skal sørge for social sikring af borgere, der ekskluderes fra systemerne. F.eks. er det uddannelsessystemets betingelse, at dets systemagenter har en vis grad af intellektuel kapacitet ift. forskning og viden, som opretholder et vist niveau for akademisk kommunikation. Lavintellektuelle psykiske systemer udstødes fra systemet, hvilket resulterer i, at borgere ikke uddannes. Såfremt en uuddannet ikke kan få et arbejde pga. arbejdsmarkedssystemets betingelser og derfor ikke kan forsørge sig selv og sin familie, kompenserer det politiske system eksklusionen via lovgivning om sociale sikringsydelser, som skal holde borgere fysisk, psykisk og socialt sunde, så der ikke opstår yderligere problemer. Via det politiske systems kommunikation placeres en tanke i samfundsborgernes psykiske systemer om, at solidaritet og forebyggelse af nød er godt. Socialt arbejde som hjælpesystem er derfor strukturelt koblet til det politiske system, og hjælpesystemet bliver først legitimt i lyset af samfundets *inklusionsproblemer*.

Systemer er ikke særlig imødekommende overfor tanken om *integration*, hvilket i forhold til denne undersøgelse er interessant, idet den ser på forskelle og ligheder på baggrund af et dokumenteret behov for kontinuitet i ungeindsatsen. Der vil altid være en stræben efter en afgrænsning som anderledes ift. omverdenen, hvilket ikke fordrer integration, f.eks. tværorganisatorisk integration. Afvigelse fra et systems egne betydninger betragtes som *omverdens-irritation*. I forhold til overgangen til voksenlivet kunne et eksempel herpå være den rolle, som forældre spiller ift. unge indenfor familiesystemet. Her må det formodes, at forældre på baggrund af børnesystemets betingelser har betydning i dette system, men eventuelt ikke har samme betydning - hvis overhovedet nogen betydning - i voksensystemerne. En forælders vante

inddragelse i børnesystemets sagsbehandling af unge kan således blive betragtet som afvigende i voksensystemets selvreference, og kan endda virke således, at forældrenes forsøg på inddragelse i voksensystemet preller af på systemet. Eksemplet viser hvorledes f.eks. familie og kærlighedssystemet ikke kommunikerer med organisatoriske systemer, og der skabes negation.

Nissen (2005; 2006) har undersøgt to familieinstitutioners forskellige behandlerblikke i en socialkonstruktivistisk komparativ systemanalyse, hvor Luhmanns systemteori anvendes som en underliggende analyseskabelon til at frembringe viden om systemforskelle. Dele af Nissens analysestrategi anvendes som inspiration til undersøgelsen, som også søger viden om systemforskelle. Hvis jeg vil iagttage organisatoriske enheders (sags)behandling, som Nissen har iagttaget forskellige behandlerblikke, kræver det adgang til kommunikation der betegner forskelle, og at kommunikationen indgår i et socialt systems opbygning og reproduktion af sig selv (Nissen, 2006).

Luhmann tilbyder med den funktionelle analyse en iagttagelse af, hvordan organisationer som sociale systemer ser noget som et problem, og hvordan problemer håndteres (Nissen, 2006; Luhmann, 2000). Den funktionelle analyse kræver dog også et udgangspunkt i konkrete organisationer, hvilket kan imødekommes i nærværende undersøgelses empiriske grundlag. Samtidig er den funktionelle analyse optaget af det komparative i iagttagelsen af organisatoriske systemer (Nissen, 2006).

Hvis man anlægger et systemteoretisk perspektiv på Faircloughs sociale praksis, 'degraderes' de forskellige enheders diskursive praksis til at være elementer, dvs. betydningsbetingelser indenfor forskellige funktionssystemer. Analysen vil i så fald være en iagttagelse af systemers differentierede funktioner ift. løsningen af sociale problemer, hvilket jeg mener kan perspektivere udfaldet af diskursanalysen i forhold til en bredere social praksis.

Analysestrategi for en systemteoretisk analyse af social praksis

Følgende spørgsmål undersøges i en systemteoretisk analyse af funktionel differentiering, hvilket skal udfylde den moderate konstruktivistiske dimension *social praksis* i Faircloughs tredimensionelle model. Det er en forudsætning for forståelse af analysen, at læseren forud herfor har kendskab til systemteorien.

- *Hvilke omverdenskabte problemer identificerer hjælpesystemerne, hvordan håndteres disse problemer, og hvordan adskiller systemerne sig fra hinanden funktionelt?*

En systemteoretisk analysestrategi er en argumentation for andenordensagttagers iagttagelsesstrategi. Andenordensagttagelser er iagttagelsen af det iagttagende system selv, dvs. iagttagelsen er selvrefererende (Andersen, 1999). Af relevans for denne undersøgelse er *systemanalysen* og *differentieringsanalysen*, og teoriens begreber *koder*, *system/omverden*, *funktionel differentiering*, *omverdens-irritation* og *negation* tilsluttes ukritisk, som Luhmann (2000) definerer dem.

Andersen (1999) opstiller en række analysestrategiske anbefalinger, som validerer den systemteoretiske argumentation. En systemteoretiker må som minimum redegøre for og begrunde sit *valg af ledeforskel, konditioneringen* af den valgte ledeforskel, og for *iagttagelsespunkt*.

Analysens empiriske grundlag består af samme transskriberede interviews, som også dannede grundlag for diskursanalysen. Den diskursive interviewteknik har resulteret i kommunikation, som tilbyder bredde i fænomener og sammenhænge angående sagsbehandling og unge som samfundsaktører, hvilket også egner sig til at blive iagttaget i et integrationsperspektiv, ift. hvorledes hjælpesystemer differentieres funktionelt ift. omverdenssystemer. Som sekundær empiri anvendes aktørskemaer anvendt og kommunikeret af samme organisatoriske afdelinger i forbindelse med et kommunalt udviklingsprojekt. Skemaerne anvendes til at understøtte og nuancere interviewkommunikationen.

Undersøgelsens kriterium for fastsættelse af, hvad der er omverden, er, at *systemet selv skal kunne sondre mellem sig selv og omverden i sin kommunikation*. De empiriske betingelser herfor har både været i form af direkte ordret italesættelse af mening i enkeltcitater, men mening iagttages også 'mellem linjerne' på tværs i kommunikationen. Det er et vilkår indenfor fortolkningsvidenskaberne, at det der udtrækkes til analyse afgøres subjektivt ud fra undersøgers iagttagelse af, hvad der træder frem i kommunikationen. Der er anvendt kvantificerende identifikation i form af, hvad der er mest og tydeligst fremtrædende og samtidig fortolkning. Dette åbner op for spørgsmålet om, *hvor* empirisk dokumenteret undersøgelsen egentlig er. Herom henvises til kvalitetskritikken i forlængelse af analyserne.

System/omverdenanalyse

Hjælpesystemers funktion er at opretholde social orden og afhjælpe menneskers eksklusion fra samfundets systemer uden for hjælpesystemet. Dette gøres ved forskellige former for *hjælp*. Med ledeforskellen system/omverden samt begreberne omverdens-irritation og negation anlægges et integrationsperspektiv, hvor der spørges, hvad det er for problemer, som omverdenssystemerne skaber, og som de enkelte enheder som organisationssystemer har til funktion at *afhjælpe*. Iagttagede *systemkoder* fremhæves, hvor det findes nyttigt til komparation i systemernes funktionsforhold.

Perspektivet er en frugtbar udbredelse af den sociale praksis, som den diskursive praksis er en del af. Det tilbyder en iagttagelse af eventuelle ydre betingelser, som organisationssystemerne dels 'irriteres' af, men som samtidig er de 'irritationer', der legitimerer og opretholder hjælpesystemernes eksistens, fordi det er unges eksklusion fra omverdenssystemerne, som placerer unge i hjælpesystemet.

Iagttagelsespunkterne for systemanalysen er de organisatoriske enheders individuelle kommunikation, hvorfra der fokuseres på omverdenssystemer. Konditioneringen består af læsning af interviewtransskriptioner og lytning af lydfiler med henblik på udpegning af negationsforhold omkring omverdenssystemers hhv. *inkluderende eller ekskluderende funktion ift. social orden*, og ligeledes udpeges hjælpesystemets håndtering af

omverdenssystemers problemproduktion. Hertil findes det konstruktivt at gennemgå empirien deduktivt ift. iagttagelseskategorierne *problemidentifikation* og *problemhåndtering*, inspireret af Nissen (2005), og i øvrigt ud fra de på forhånd udvalgte systemteoretiske begreber. Der søges dog ikke efter bestemte fund, hvilket samtidig tilskriver analysen en induktiv dimension.

Undervejs i systemanalysen drages paralleller tilbage til det indledningsvise litteraturstudie, da analysen viser sig at associere til temaer herfra. Disse paralleller kvalificerer analysens fund, og fremhæver eventuelle paradokser i hjælpen.

Differentieringsanalyse af funktionelle ligheder/forskelle

Problemformuleringens fokus på, hvorledes børnesystemet adskiller sig fra voksensystemet, er argument for differentieringsanalysens relevans. *"Det, som bliver differentieringsanalysens anden ordens iagttagelse, er iagttagelsen af ligheden i sociale systemers forskel mellem system og omverden"* (Citat fra Andersen, 1999:135).

Differentieringsanalysen er en metaundersøgelse af ligheder/forskelle i hjælpesystemernes funktioner uafhængigt af hjælpesystemernes omverdenssystemreferencer. Systemanalysen iagttages nu metaanalytisk, ved at ledeforskellen lighed/forskel anvendes i en induktiv fortolkning af systemanalyserne ift. identifikation af sammenligningspunkter ud over problemidentifikation og problemhåndtering. Et kriterium for analysen er derfor bestræbelsen på at udlede punkter, hvorfra man kan iagttage lighed og forskel.

I forlængelse af de systemteoretiske analyser samles der op på analysernes mest fremtrædende iagttagelser af, hvordan de organisatoriske enheder grænser sig funktionelt i forhold til hinanden. De analyserede fund sammenfattes i en oversigt, som fungerer som undersøgelsens anden delkonklusion.

Dialektisk analyse - diskurs i lyset af de systemteoretiske analyser

Der er tidligere argumenteret for, at Faircloughs moderate kritiske diskursteori skulle danne ramme for undersøgelsen frem for en komplementæranalyse, som kombinerede radikal socialkonstruktivisme og f.eks. realistisk teori. For at være loyal overfor Faircloughs tredimensionelle model, afsluttes undersøgelsens analyser derfor med en

tredje og sidste del, som skaber sammenhænge imellem diskursanalysen og de systemteoretiske analyser. Da dialektikken ikke er afgørende for besvarelse af problemformuleringen, er gennemgangen ikke udtømmende.

I en sådan analyse betragtes diskurs som en del af de organisatoriske funktionssystemers selvreference. Social praksisanalysen har tilført de diskursive praksisser en kontekst uden for den diskursive verden, som placerer italesættelserne ift. meningsfulde funktioner i bestræbelsen på at afhjælpe social uorden.

Den dialektiske analyse er en fortolkning af, *hvordan diskursive praksisser tilføres mening i lyset af systemteoretiske funktionsanalyser*. Analysen gennemføres ved en komparation af diskursive praksissers *diskursordener* og systemers *funktionsforhold*. Diskursanalysen og de systemteoretiske analyser har flere erkendelsesteoretiske lighedspunkter, bl.a. iagttagelsespunkter og ledeforskellen lighed/forskel, hvilket er et godt udgangspunkt for komparation. De organisatoriske enheder præsenteres adskilt.

Systemteoretisk analyse af social praksis

Introduktion til den systemteoretiske analyse af social praksis

Ifølge Luhmann (2000) er samfundets hjælpesystemer sat i verden for at rette op på social uorden. Hjælpesystemer skal sikre, at mennesker ikke ekskluderes fra systemer, hvilket kan skabe en negativ effekt ift. inklusion/eksklusion i øvrige systemer, som samlet set sætter den unge i en marginaliseret position.

Analysen er en iagttagelse af, hvorledes hjælpesystemer legitimerer sig selv som funktionssystemer via kommunikation om sociale problemer - som negation - produceret af omverdenssystemer, og hvorledes hjælpesystemer kommunikerer om egen funktionel håndtering af de omverdenskabte problemer med henblik på at opretholde social orden.

Den funktionelle analyse er foretaget på baggrund af undersøgelsesspørgsmålet: *Hvilke omverdenskabte problemer identificerer hjælpesystemerne, hvordan håndteres disse problemer, og hvordan adskiller systemerne sig fra hinanden funktionelt?*

Oversigt 2 er lavet i forlængelse af systemanalysen, og præsenteres nu af hensyn til læserens overblik over analysen. Oversigten viser omverdenssystemer i forhold til hvilke, de enkelte iagttagere - hjælpesystemerne - iagttager sig selv funktionelt. Der indledes med Børne- og familieafdelingen som iagttagende hjælpesystem⁹, efterfulgt af Jobcentret og Rådgivnings- og behandlingscentret. Herefter sammenholdes systemanalyserne i en differentieringsanalyse, som dykker dybere i børne- og voksensystemernes funktionelle forskelle og ligheder.

⁹ Der vil af hensyn til undersøgelsens ramme ift. tekstmæssigt omfang kun blive anvendt specifikke citater i analysen af iagttagelsespunktet Børne- og familieafdelingen, for at demonstrere eksempler på, hvorledes den empiriske kommunikation danner grundlag for analysens påstande. I analysen af de øvrige iagttagelsespunkter henvises primært til de empiriske kilder for den specifikke empiriske kommunikation.

Oversigt 2: Omverdenssystemer i forhold til hvilke, de individuelle hjælpesystemer iagttager sig selv funktionelt

Omverdenssystem \ Hjælpesystem	BØF	JOB	RÅB
Psykisk system	x	x	x
Familie- og netværkssystem	x	x	x
Uddannelsessystem	x	x	
Arbejdsmarkedssystem		x	
Misbrugssystem			x
Boligmarkedssystem	x		
Forsørgelsessystem		x	
Ungdomskultursystem	x		
Økonomisk system		x	
Omverdenhjælpesystem		x	x

Iagttagelsespunkt: Børne- og familieafdelingens funktion

Psykiske systemer

Børne- og familieafdelingen iagttager bl.a. sig selv funktionelt ift. at afhjælpe social uorden skabt af psykiske systemer. Børne- og familieafdelingen iagttager psykiske systemer som uforudsigelige i deres aktivitet, hvilket skaber negation ift. kontinuitet i de hjælpeprogrammer, som hjælpesystemet netop har iværksat for at integrere selvsamme psykiske systemer i samfundet: *"du kan snakke med den unge og du kan snakke med samarbejdspartnere og forældre og lægge alverdens planer, og så er de altså, så sker der et eller andet i den unges liv og det gør der bare hele tiden, så så er det forfra (-) fordi der sker så meget for den unge i de år der, så så det giver slet ikke mening at lægge sådan en en handleplan"* (BØF:9). Og *"der er lagt fine rigtige planer, og så sker der altså et rigtigt øh tab af funktionsnedsættelse, ikke, og det kommer vi jo desværre ud for, altså sådan så at noget lige pludselig ser meget anderledes ud"* (BØF:10). Ifølge Luhmann er det hjælpesystemets funktion at afhjælpe problemer skabt af omverdenssystemer herunder psykiske systemer. Hjælpesystemet, Børne- og familieafdelingen, håndterer problemet med uforudsigelighed ved, at hjælpesystemet omstiller sig ift. det psykiske

systems nye situation: *"du er jo nødt til at følge den unge altså, (I: ja) du er jo nødt til at gå bag efter (grin) og prøve og styre ind og prøve og finde ud af, hvad er det så du vil ikke"* (BØF:9).

Unge psykiske systemer iagttages ligeledes som skrøbelige, hvilket skaber negation, fordi skrøbelighed er en trussel ift. psykiske systemers inklusion i samfundets sociale systemer. Børne- og familieafdelingen iagttager de psykiske systemer, som hjælpesystemet har til funktion at afhjælpe, som underudviklede: *"altså de som vi har anbragt, altså de har mange forskellige problemstillinger, ikke, og selvom de bliver 18 år, så er de jo ikke 18 år inde i deres hoved (-) de har været ude for så meget, som har brugt så mange af deres ressourcer, (G: hmm) så de har jo ikke haft tid til at udvikle sig som almindelige unge har"* (BØF:7-8). Og de iagttages som unge psykiske systemer præget af dårligt selvværd: *"det der lave selvværd og (-) hvad skal det blive til med mig med de kort jeg nu har på hånden, ikke, altså at (-) se begrænsninger frem for ressourcerne"* (BØF:13). Hjælpesystemet iagttager de psykiske systemer, som generelt marginaliserede ift. inklusion:

"G: man kan vel godt sige, at dine er vel også marginaliserede ud for det sådan almindelige samfund (S: almindelige, bestemt), ikke også, det kunne man vel godt sige, at at dine er fysisk marginaliserede og mine er socialt marginaliserede, ikke S: ja mine er født ind i det, ja jo generelt (-) og så vil vi også have en mellemgruppe, som er (-) et sammensurium" (BØF:18). I Børne- og familieafdelingens selvreferentielle kommunikation iagttages, at psykiske systemers udsathed kommunikeres ud fra koden normal/ikke normal i sammenligningen af udsathed ift. almindelige unge.

Børne- og familieafdelingen håndterer selvværdsproblemet via samtale, der har til hensigt at indgyde håb og lyst til livet, hvilket skal aktivere den unge, og samtidig med realisme ift. hvilke målsætninger om inklusion i omverdenssystemer, de psykiske systemer sætter sig: *"der kan det jo være forfærdelig forfærdelig svært og både indgyde dem håb og og og lyst til livet, (I: ja) og samtidig også må være dem der er, øh realistiske"* (BØF:6). Samme problemhåndtering anvendes ift. at vække unges lyst til at aktivere sig i uddannelse og beskæftigelse: *"man finder motivationen hos den unge"* (BØF:6). Hjælpesystemet iagttager således sig selv funktionelt ift. at skabe social orden via unges håb og interesser.

Ifølge Katznelson (2004) kan problemhåndteringen ud fra en 'frit valg-optik' dog komplicere den unges senere eller samtidige møde med beskæftigelsessystemet. Det vil også vise sig af den senere funktionelle analyse ud fra Jobcentrets iagttagelsespunkt, at Jobcentrets sagsbehandlere iagttager, at denne 'talen til unges frie valg' ikke harmonerer med Jobcentrets funktion.

Håndteringen af problemet *underudvikling* kommunikeres ikke som en bestemt metode i interviewet af Børne- og familieafdelingens sagsbehandlere. Dette kan skyldes, at iagttagelser af underudvikling kan betragtes ud fra mange forskellige perspektiver. Det må forventes, at problemhåndteringen afhænger af, hvilke udviklingsproblemer hjælpesystemet har til funktion af afhjælpe.

I aktørskemaet fra Børne- og familieafdelingen fremgår, at formålet med indsatsen er: *"At yde støtte til børn og unge med et særligt behov, så de kan opnå samme muligheder for personlig udvikling, sundhed og et selvstændigt voksenliv som deres jævnaldrende"*, hvilket er en direkte citering af formålsbestemmelserne i Servicelovens § 46 (Retsinformation, 2013). Unges problemer håndteres i form af støttekontaktpersonordninger, akut-boligtilbud, støtte i egen bolig, alternative skoletilbud, psykologbehandling, anbringelser, rådgiversamtaler, samt øvrige foranstaltningstyper i henhold til Servicelovens § 52, stk. 3 (BØF-aktørskema:1-3).

Familiesystemet

Børne- og familieafdelingen refererer til egen funktion på baggrund af negation skabt af familiesystemet. Familiesystemet iagttages på baggrund af koden funktionel/dysfunktionel ift. varetagelsen af den unge. Problemidentifikationen iagttages som værende forældres manglende evne til at bakke op om unges inklusion i samfundets øvrige systemer, f.eks. pga. forældres manglende tilstedeværelse, omsorgsevne eller øvrige kompetencer: *"forældrene har ikke kunnet"* (BØF:4) og *"de har ikke prioriteret at få det til at fungere"* (BØF:5). F.eks. kan forældres manglende evne til at sikre børns basale omsorg og udvikling skabe negation, fordi det ordinære uddannelsessystems struktur ikke er indrettet til at afhjælpe familiesystemets dysfunktioner ift. lektielæsning: *"tit og ofte kommer de jo fra familier som ikke har*

uddannelse, så de er heller ikke igennem deres opvækst i familien blevet præsenteret for, *øh at det er en naturlig del af livet*" (BØF:6). Problemet håndteres via iværksættelse af støtteforanstaltninger med henblik på at behandle eller kompensere for omsorgssvigt, relationer eller inkompetencer (BØF:4-6).

Endnu et problem afstedkommet af familiesystemet er, at forældre forhindrer børn og unges selvstændighedsudvikling, f.eks. at tage ansvar for egen situation, idet særligt funktionsevnenedsatte unge har svært ved at løsrive sig fra familien: *"jeg arbejder jo med dem som har en funktionsnedsættelse (I: ja) og på den måde kan de være ekstra puttede af deres forældre (I: ja) og for mange af dem er det en fuldstændig umulighed og forestille sig (-) at de skal være i en verden uden deres far og mor"* (BØF:4). Problemet håndteres ved at skabe tryghed i familien om den unges forhold via samtale, som forbereder den unge og familien til fremtiden: *"jeg synes det er noget der fylder gevaldigt meget i mit arbejde, det er det der forberedelse og være med i at forberede, øh den der adskillelse"* (BØF:4).

Iagttagelsen af unges inklusion i familiesystemet er en anden hos en rådgiver, som sagsbehandler psykosociale problemer: *"de fleste af de unge (-) er jo anbragt, så der kan man sige, at den løsrivelse (-) har jo været (I: hmm) foregået"*. Unge iagttages som løsrevet eller ekskluderet fra familiesystemet, hvilket kompenseres via unges anbringelse i miljøer med erstatninger for forældrene. Børne- og familieafdelingens sagsbehandlere har dog til fælles, at de iagttager negation skabt af både det ordinære familiesystem og erstatningsfamiliesystemet, ift. unges selvstændighedsudvikling: *"dem jeg har som, øh, som har været anbragt i flere år, ikke, de er jo vant til at alle omkring dem bestemmer og tager ansvar for dem, (I: okay) så øh selvfølgelig, så er det nogen ting, som som de træner dem i og tage ansvar for, men i bund og grund så er der jo en helt masse rundt om dem, (I: ja) der har taget ansvar for dem"* (BØF:5).

Børne- og familieafdelingen som hjælpesystem opretholder egen funktion via påpegningen af negation skabt af familiesystemets, som hjælpesystemet afhjælper for at opretholde social orden, og dette gøres ved forskellige former for kompensation for familiesystemets dysfunktioner. Det er dog paradoksalt, at hjælpesystemet selv er iagttagere af, at den hjælp de selv iværksætter ikke nødvendigvis fremmer unges

selvstændighedsudvikling, hvilket fastholder den unge i et behov for støtte. Hermed påstås ikke, at iværksatte indsatser er deciderede skadelige for unge, eftersom der må formodes at være andre positive resultater af indsatsen.

Uddannelsessystemet

Børne- og familieafdelingen iagttager sig selv funktionelt ift. at afhjælpe negation skabt af uddannelsessystemet. Ifølge sagsbehandlerne er det ordinære uddannelsessystem ikke inkluderende ift. udsathed. Der iagttages kommunikation om, at det er en betingelse for inklusion i uddannelsessystemet, at unge har kompetencer i deres netværk, f.eks. deres familie, med henblik på at finde opbakning til at gennemføre uddannelse i kraft af netværkets egen uddannelseserfaring: *"ofte kommer de jo fra familier som ikke har uddannelse"* (BØF:6). Negationen består i, at de ekskluderede unge har behov for særlige uddannelsesindsatser for at forebygge eksklusion, hvilket Børne- og familieafdelingen iagttager sig selv havende en funktionel andel i.

Problemet håndteres i form af hjælp til afklaring af uddannelsesønsker og udarbejdelse af uddannelsesplaner. Bl.a. via etablering af kontakter til omverdenens hjælpesystemer og videregivelse af oplysninger om den unges forhold til disse systemer, med henblik på at unge uddannes via etablering af særlige individuelt tilrettelagte uddannelsesforløb (BØF:6-7). I forhold til uddannelsessystemet har Børne- og familieafdelingen således en undersøgende og oplysende funktion ift. unges vej i uddannelse.

Boligmarkedssystemet

Børne- og familieafdelingen forholder sig også funktionelt til unges boligforhold, fordi udsatte unge ofte ikke har adgang til bolig som deres jævnaldrende.

Boligmarkedssystemet stiller krav til unge om en vis økonomi og selvstændighed ift. at kunne *bo selv*. Det ordinære boligmarkedssystem kommunikerer således på baggrund af en kode om selvstændighed/uselvstændighed ift. at være inkluderet i systemet.

Mange af Børne- og familieafdelingens unge har af forskellige grunde ikke mulighed for at *bo i familien*. Samtidig iagttager Børne- og familieafdelingen, at mange unge - særligt drenge - ønsker at flytte fra eventuelle anbringelsesinstitutioner allerede i 16-17 års alderen, og på den måde skaber det ordinære boligmarkedssystem negation ift. at

systemet ikke er indrettet til at inkludere denne unge og uselvstændige målgruppe. Børne- og familieafdelingen træder funktionelt til i håndteringen af boligproblemet, f.eks. ved at unge indstilles til at få tilbudt en bolig via kommunen (BØF:8) eller placeres i akut-boliger (BØF-aktørskema:2).

En anden af Børne- og familieafdelingens iagttagelser omkring boligmarkedssystemet går på, at udsatte unge og deres forældre er tilbøjelige til at ønske bolig til den unge i normallignende boligmiljøer. Der eksisterer et modsætningsforhold heri, idet unge er i kontakt med Børne- og familieafdelingen på baggrund af udsathed i betydningen unormal. Erfaringer udenfor Børne- og familieafdelingens selvreferentielle kommunikation viser ligeledes, at mange unge er for optimistiske ift. deres behov og erkender ikke deres begrænsning (Mølholt et al., 2012). Hjælpesystemet iagttages en magtfuld stemplende effekt i italesættelsen af bestemte *ord* i sagsbehandling omkring boligforhold, f.eks. i samtale om bosteder, institution o.a., som ikke associerer til det ordinære boligmarkedssystem. Unge og forældre danner indre afskrækkende billeder af unormale miljøer, som de ikke kan identificere sig med. Hjælpesystemet håndterer dette boligmæssige modsætningsforhold via dialog med den unge og forældrene omkring forestillinger om forskellige typer af boliger, med henblik på at skabe balance imellem familiens forventninger og ønsker, og de reelle muligheder og nødvendigheder ift. at den unge har særlige behov. Det iagttages, at koden normal/unormal anvendes i kommunikationen om unges tilknytning til boligmarkedssystemet. *"folk har sådan nogen billeder af hvad det vil sige og skulle bo væk hjemmefra, som er rigtig skræmmende (-) jeg prøver at være meget, øh obs på det, (-) tænker meget over hvad det er for nogen ord jeg bruger, (-) og lige så snart at jeg har sagt noget om institution, så siger jeg, nu skal man jo altså huske at institution er ikke (I: hmm), og så prøver jeg at sige nogen billeder og beder dem om at komme med nogen billeder (-), men at vide, at dem der har følelserne med i, de kan have mange andre billeder end vi har"* (BØF:8-9).

Ungdomskultursystemer

Børne- og familieafdelingen refererer til sig selv funktionelt ift. afhjælpning af problemer i relation til unges tilknytning til afvigende ungdomskulturer. Negationen består i ungdomskultures krav til unges kompetencer kan ekskludere udsatte unge fra deltagelse og f.eks. skubbe udsatte unge ud i social isolation, hvilket ikke understøtter

deres udvikling ift. social kontakt og adfærd. De unge *"bliver aldrig spejlet, øh i det normale"* (BØF:14). Hjælpesystemet iagttager samtidig unge på baggrund af en risiko for, at udsatte unge pga. et behov for deltagelse i fællesskaber tyer til afvigende adfærd som kriminalitet og misbrug, for at blive inkluderet i ungdomsfællesskaber: *"er det nu nogen der begår hærværk og er misbrugere og sådan noget, jamen så ryger de måske med på den vogn, bare for at få lov til at være ven med dem"* (BØF:14). Udsatte unge iagttages derved ud fra risici ift. integration i afvigende subungdomskultursystemer, som kan være en trussel ift. unges integration i øvrige systemer. Børne- og familieafdelingen identificerer problemet, men kommunikerer ikke selvreferentielt ift. håndtering af denne problemstilling. Ift. ungdomskultursystemer iagttager Børne- og familieafdelingen desuden, at ændringer i omgangskreds eller kæreste kan have en betydelig inkluderende effekt ift. unges generelle inklusion i samfundet: *"så oplever vi også at nogen unge, som man næsten har opgivet, så får de bare en sød kæreste og så øh, jamen så kan de bare det hele (-) altså kærester og venner har så stor indflydelse på, øh hvordan at det forløber"* (BØF:14). Det er nærlæggende at drage en parallel til stemplingsteorien, f.eks. Beckers (1999) afvigelsesociologi om *outsidere*, hvilket teoretisk understøtter sagsbehandlingernes iagttagelse af negationsforholdet ift. unges eksklusion fra normale ungdomskultursystemer, og hvorledes skift i miljø og relationer kan understøtte forandring.

Hermed afsluttes en foreløbig systemanalyse af Børne- og familieafdelingens selvreference som funktionssystem ift. afhjælpning af unges eksklusionsproblemer, skabt af omverdenssystemer udenfor hjælpesystemet. Jobcentrets og Rådgivnings- og behandlingscentrets selvreferentielle kommunikation analyseres på samme vis i det følgende.

Iagttagelsespunkt: Jobcentrets funktion

Psykiske systemer

Jobcentret iagttager bl.a. sig selv funktionelt ift. at afhjælpe social uorden skabt af psykiske systemer. Hjælpesystemet iagttager, at unge ikke har kendskab til egne kompetencer, og at de er forholdsvis passive, hvilket skaber negation, fordi de psykiske systemers begrænsninger gør, at unge ikke får sikret sig de bedste mulige

forudsætninger for inklusion i samfundet, f.eks. får unge ikke gået til lægen, hvis de er syge (JOB:9). Jobcentret håndterer f.eks. sådanne problemer ved, at sikre den unges kontakt til egen læge med henblik på helbredsafklaring eller f.eks. henvisning til andre hjælpesystemer, som håndterer de psykiske systemers eventuelle behandlingsbehov, f.eks. misbrugsbehandling (JOB:9). Det manglende kendskab til unges kompetencer håndteres ved at hjælpesystemet via samtale med den unge får en udvidet forståelse af den unges kompetencer og udfordringer ift. inklusion i omverdenssystemer, og derved sikres, at hjælpen er afstemt iht. den unges reelle kompetencer. De psykiske systemers tilbøjelighed til passivitet afhjælpes bl.a. ved, at hjælpesystemet er let tilgængeligt, fleksibelt og agerer aktivt, når den unge udviser motivation eller aktivitet (JOB:11).

Psykiske systemer kan være fastlåst omkring bestemte ønsker ift. inklusion i samfundet, som kan skabe negation ift. om unge integreres i f.eks. uddannelsessystemet, arbejdsmarkedssystemet eller forsørgelsessystemet, fordi den unges ønske, f.eks. at leve af at spille guitar, preller af på omverdenssystemerne, der ikke ser nogen funktionel værdi i guitarspillet. Det er hjælpesystemets funktion at hjælpe unge videre fra dette afslag (JOB:10). Psykiske systemers fastlåshed ift. bestemte ønsker håndteres f.eks. i form af motivationssamtaler, med henblik på at udvide det psykiske systems kapacitet ift. viden om muligheder og præferencer. Og samtidig ved at gøre dem bekendt med samfundets krav, som sætter en ramme for ønsketænkningen, og derved bliver de psykiske systemer mere realistiske, ift. at de unges ønsker skal kunne sikre dem adgang til omverdenssystemerne (JOB:10-11).

Netværkssystemer

Endnu et problem, som dukker op i Jobcentrets selvreferentielle kommunikation, er iagttagelsen, at udsatte unge kan have et begrænset netværk, hvilket skaber negation ift. at unge på baggrund af deres alder og uselvstændighed ikke formår at håndtere mange almene krav, som hverdagsliv som voksen kræver, f.eks. kontakt til skattemyndighed. Jobcentret identificerer sig selv funktionelt ift. dette problem, som hjælpesystemet håndterer ved, at guide de unge i retning af de svar de søger, således at de unge selv skal håndtere hverdagsudfordringerne (JOB:14).

Uddannelsessystemet

Jobcentrets funktionelle selvreference handler i høj grad om at afhjælpe unges eksklusion fra uddannelsessystemet, hvilket iagttages på tværs i empirien som en gennemgående kommunikation på baggrund af koden parat/ikke parat. Ifl. Jobcentret ekskluderer det ordinære uddannelsessystem udsatte unge fra deltagelse, hvilket skaber negation, eftersom unge således ikke bliver uddannet. Det sætter unge i en marginaliseret position ift. inklusion, idet uddannelse skal bane vej til arbejdsmarkedet, løn, forbrug osv. Det samme problem iagttog Børne- og familieafdelingen.

Eksklusionen fra det ordinære uddannelsessystem håndterer Jobcentret via et række hjælpeværktøjer indenfor hjælpesystemet, herunder bl.a. en erhvervsrettet grunduddannelse, som hjælpesystemet har til funktion af sammensætte sammen med den unge. Hensigten er at gøre unge parate til det ordinære uddannelsessystem eller til arbejdsmarkedet (JOB:14-15). Hjælpesystemet iværksætter mentorstøtte i form af hjælp til lektier eller andre udfordringer. Typisk ansættes en lærer til mentorfunktionen, som hjælper den unge med at skabe struktur over lektielæsningen og følger op på, om uddannelsen forløber planmæssigt. Mentorfunktionen udvides i nogle tilfælde til også at være støtte i den unges hjem og fungerer f.eks. som morgenvækning (JOB:13). Uddannelsessystemets eksklusion af udsatte håndteres ved, at Jobcentret henviser til f.eks. misbrugsbehandling i andre hjælpesystemer, hvilket ift. Jobcentrets hovedmål, inklusion i uddannelsessystemet, er et delmål på unges vej hertil (JOB:6). Eksklusionen håndteres ligeledes via samarbejde med andre hjælpesystemer omkring iværksættelse af uddannelse (JOB:6, 22 og 30; JOB-aktørskema:2-3). Der samarbejdes f.eks. med læge, psykiatri eller Børne- og familieafdelingen ift. dokumentation af unges indlæringssevne og andre kompetencer (JOB:8-9).

Hjælpesystemet iagttager en bevægelse i uddannelsessystemet i retning af åbenhed overfor inklusion af udsatte unge. Nogle institutioner har erkendt, at de er nødt til at tilbyde mentorlignende funktioner på uddannelsesinstitutioner for at fastholde unge i uddannelse (JOB:13-14). Ifl. Luhmann ændres systemers selvreference bl.a. via kommunikation fra omverdenssystemer. Uddannelsessystemets integration af ny funktionel mening, f.eks. ved også at tilbyde mentorfunktionen, kan derfor betragtes

som et resultat af omverdens-irritation fra f.eks. hjælpesystemets og psykiske systemers kommunikation herom.

Omverdens-irritation ift. hjælp til integration i uddannelsessystemet

Jobcentret refererer til egen funktion som uddannelsesorienteret med et mål om selvforsørgelse (JOB:6 og 10). Jobcentrets funktion er ifl. Jobcentrets selvreference: *"At få flest mulig unge i uddannelse eller ordinær beskæftigelse med uddannelsesperspektiv"* (JOB-aktørskema:1). Jobcentret som hjælpesystem iagttager, at eksterne hjælpesystemer og f.eks. familiesystemet har forskellige foki i afhjælpning af udsatte unges problemer med tendens til, at andre systemer ikke forholder sig til unges inklusion i uddannelsessystemet (JOB:9).

Hjælpesystemet identificerer bl.a. et eksklusionshul ift. uddannelsessystemet, fra udskoling til unge når selvforsørgelsesalderen, hvor de søger kontanthjælp og i den forbindelse tilknyttes en uddannelses- eller arbejdsmarkedsindsats (JOB:7).

Omverdens-irritationen består i øvrigt i, at omverdenssystemer kommunikerer om uddannelse ift. lyst og drømme, hvilket skaber negation ift. unges integration i arbejdsmarkedssystemet og forsørgelsessystemet, fordi unges drømme ikke nødvendigvis bringer dem i arbejde, så de bliver selvforsørgende (JOB:6).

Jobcentret håndterer problemet ved at efterspørge, at de øvrige hjælpesystemer udvider hjælpen til et uddannelsesfokus (JOB:9). Problemstillingen med 'hullet' håndteres ved etablering af konstruktive processer for informationsflow på tværs af organisatoriske systemer, og ved at udbrede kendskab til hjælpesystemers differentierede funktioner ift. de unge (JOB:23 og 28), hvilket skal understøtte kontinuitet i ungeindsatsen.

Ift. familiesystemet er det Jobcentrets funktion, at håndhæve unges pligt til uddannelse via sanktionering i ungeydelsen, som ellers udbetales til forældre til unge op til det 18. år. Jobcentret anvender således det økonomiske systems koder kapital/ikke kapital for at irritere familiesystemet, således at forældre bliver mere aktive ift. de helt unges tilknytning til ungdomsuddannelser (JOB:7).

Funktionelt varetager Jobcentret således en bred række opgaver ift. at afhjælpe unges eksklusion fra uddannelsessystemet, hvoraf der både er opgaver af undersøgende, vejledende, kontrollerende og kommunikativ karakter ift. diverse omverdenssystemer.

Problemer i det tværinstitutionelle samarbejde, eller i Luhmanns optik – tværsystemiske funktionelle snitflader – er ikke et ukendt fænomen. Flere litterære kilder i det indledende litteraturstudie fremhævede samme iagttagelse (Espersen, 2004; Mølholt et al., 2012; Bakketeig & Backe-Hansen, 2008; Borrits & Rasmussen, 2012).

Arbejdsmarkedssystemet

I Luhmanns optik skaber arbejdsmarkedet problemer, som det ikke selv løser, hvilket bl.a. hjælpesystemerne er sat i verden for at afhjælpe. Negationen skabes, når systemet ikke kan balancere arbejdsmarkedets behov for arbejdskraft med arbejdsstyrkens kompetencer, hvilket bl.a. efterlader en ekskluderet gruppe af arbejdsledige unge, hvis øvrige eksklusion i samfundets systemer trues på baggrund af eksklusionen fra arbejdsmarkedssystemet. Jobcentret iagttager sig selv som det hjælpesystem, der har størst funktionel tilknytning til arbejdsmarkedet (JOB:7). Jobcentret skal servicere erhvervslivet med arbejdskraft (JOB:8 og 11), og hjælpe unge ud på arbejdsmarkedet ved at præge deres uddannelsesvalg, så de senere inkluderes i arbejdsmarkedssystemet ved at deres kompetencer matcher arbejdsmarkedets behov (JOB:6). Jobcentret iagttager således arbejdsmarkedsudviklingen, og tilpasser hjælpen til ekskluderede unge ift. denne udvikling. Et middel i håndteringen af problemet er mentorer. Mentorens funktion er at bringe den unge tættere på arbejdsmarkedet ved at skabe faglig og personlig udvikling hos den unge, samt støtte den unge i kontakten til arbejdsgivere (JOB:13).

Forsørgelsessystemet

Jobcentret iagttager også sig selv funktionelt ift. unges forsørgelse. En del af opretholdelsen af social orden i samfundet er, at unge inkluderes som forbrugere, hvilket kræver økonomisk kapital. De unge, som hjælpesystemet iagttager, er ikke i stand til at forsørge sig selv, fordi de ikke har adgang til kapital, hvilket skaber negation ift. unges inklusion i andre systemer, som stiller krav om kapital. Håndteringen af

problemet består i en midlertidig tildeling af økonomiske serviceydelser, f.eks. kontanthjælp, indtil den unge bliver i stand til at forsørge sig selv. Selvforsørgelse nås via arbejdsmarkedstilknytning, og der stilles krav om unges rådighed ift. arbejdsmarkedet, for at kontanthjælpen kommer til udbetaling (JOB:12-13). Problemet løses således via forventninger, hvilket skal resultere i, at unge gør en større indsats for at blive selvforsørgende.

Omverdenhjælpesystemers økonomiske koder

Sidst men ikke mindst iagttager Jobcentret sig selv funktionelt ift. at afhjælpe problemer skabt af omverdenhjælpesystemernes økonomiske logikker. Denne iagttagelse genkendes ligeledes fra det indledningsvise litteraturstudie. Jobcentret iagttager, at det økonomiske systems koder betale/ikke betale og dyrt/billigt skaber negation med betydningen, at omverdenhjælpesystemer tøver med at iværksætte støtte til unge pga. hjælpesystemers systeminterne økonomiske prioriteringer. Ifl. Luhmann kendetegner det netop organisatoriske systemer, herunder hjælpesystemer, at de er betinget af en række omstændigheder, herunder at have det økonomiske systems koder integreret i hjælpesystemet. Problemet består i, at unge ikke nødvendigvis tildeles støtte pga. systemers problemer med at afklare økonomiens placering (JOB:23). Det fremgår af Jobcentrets selvreferentielle kommunikation, at Jobcentret oplever at blive irriteret af omverdenhjælpesystemernes økonomiske system, som spænder ben for, at Jobcentret kan afhjælpe de problemer, som Jobcentret har til funktion af afhjælpe. Jobcentret som hjælpesystem kommunikerer ikke bestemte problemhåndteringer, ud over, at en organisatorisk omstrukturering der samler økonomien, kan være et bud på en løsning på problemet (JOB:24). Erfaringer udenfor Jobcentrets iagttagelser peger i retning af, at en organisatorisk samling af økonomien og beslutningskompetencen kan sikre større kontinuitet og effektivitet i ungeindsatsen (Klitgaard & Vesterbirk, 2003; Nikolajsen & Svendsen, 2011; Mølholt et al., 2012).

Jobcentrets funktionelle selvreference ift. omverdenskabt negation afsluttes hermed, og i det følgende analyseres tredje og sidste hjælpesystem, Rådgivnings- og behandlingscentret på samme vis.

Iagttagelsespunkt: Rådgivnings- og behandlingscentrets funktion

Psykiske systemer

Rådgivnings- og behandlingscentret refererer til egen funktion, som er at afhjælpe negation skabt af psykiske systemer. Hjælpesystemet iagttager, at unge *"har rigtig rigtig svært ved selv at finde ud af at leve et voksenliv"* (RÅB:4). Nogle unges psykiske systemers kapacitet evner ikke at håndtere henholdsvis små og store ting omkring at leve i samfundet. Psykiske systemer skaber derfor negation ift. deltagelse på flere områder, hvilket hjælpesystemet afhjælper ved at lære den unge kompetencer via samtale og specifik praktisk løsning på hverdagsudfordringer, f.eks. bestille tid hos lægen, tage stilling til prævention, lave mad mv. (RÅB:5; RÅB-aktørskema:1-2).

Rådgivnings- og behandlingscentret iagttager, at unge som psykiske systemer kan have svært ved at reflektere og se muligheder, hvilket er udtryk for, at det psykiske system ikke har intellektuel kapacitet ift. problemløsning. Det psykiske system skaber derfor negation, fordi systemet fastholder den unge i en marginaliseret position. Rådgivnings- og behandlingscentret har som funktion at få den unge ud af marginaliseringen eller forebygge en social deroute, som ekskluderer den unge fra øvrig deltagelse i samfundet. Dette håndteres via motivationssamtaler, hvor der tænkes kreativt og fokuseres på muligheder, med udgangspunkt i hvor den unge er og de *"forandringsudsagn, den unge måtte komme med"* (RÅB:12), og samtidig på, at støtte den unge i valg af løsningsmodeller ift. problemløsning (RÅB:9 og 13; RÅB-aktørskema:2). Hertil anvendes bl.a. nogle redskaber til at adskille de unges virkelighed i temaer (RÅB:10).

Rådgivnings- og behandlingscentret har ligeledes til funktion af afhjælpe unges vanskeligheder med følelsesforvaltning, hvilket også iagttages som en negationskonsekvens af dysfunktioner i det psykiske system. Unge kan bl.a. være opfarende ift. deres omverden, hvilket er problematisk, fordi adfærden begrænser den unges inklusionsmulighed ift. omverdenssystemer. Den afvigende adfærd, som viser sig i de unges kontaktforsøg med omverdenssystemer, preller derfor af på systemerne, fordi systemerne ikke kommunikerer 'samme sprog' som den unge. Problemstillingen håndteres ved læring om konstruktiv konflikthåndtering (RÅB:15-16), og ved at

demonstrere, hvordan følelser og stemninger forvaltes på baggrund af relationen imellem sagsbehandler og ung (RÅB:6).

Familie- og netværkssystemer

Rådgivnings- og behandlingscentret har til funktion af kompensere for unges mangel på familie og netværk, som normalt vil være en ressource i unges selvstændighedsudvikling. Hjælpesystemet iagttager, at unge ikke har haft voksne i deres liv, som har kunnet forberede dem til voksenlivet: *"mange af dem har ikke andre end os"* (RÅB:4). Dysfunktionelle familie- eller netværkssystemer skaber derfor negation ift. at unge ikke inkluderes i øvrige systemer, fordi unge ikke har lært at stå på egne ben (RÅB:4-6). Rådgivnings- og behandlingscentret håndterer uselvstændigheden ved at vise specifikt, hvordan man agerer voksent og ved at samtale med den unge. Bl.a. tilknyttes støttekontaktpersoner som *"forældreerstatning i en periode"* (RÅB:5). Kontaktpersonen distancerer sig mere og mere fra påvirkning af de psykiske systemer, i takt med de unges selvstændighedsudvikling (RÅB:5-6).

Misbrugssystemer

Hjælpesystemet iagttager, at unge inkluderes i misbrugssystemer, som skaber negation, idet systemerne ekskluderer unge fra integration i omverdenssystemer, f.eks. uddannelsessystemet. Det er Rådgivnings- og behandlingscentrets funktion at afhjælpe misbrugsproblemer, hvilket bl.a. håndteres ved tilbud om gruppebehandling, hvor igennem den unge via læring om andres erfaringer finder løsninger, som kan bruges i deres eget liv. Der anvendes også individuel samtale på de unges præmisser, f.eks. ved italesættelse af misbrugets funktionsværdi. Behandlingen tager udgangspunkt i nuet, hvor de unges virkelighed styrer behandlingsforløbet med henblik på, at forløbet skal være så virkelighedsnært som muligt. I behandlingen anvendes koden normal/unormal, f.eks. ved at behandlingen finder sted i normale hverdagsaktiviteter, som skal fremme unges bevægelse fra afvigende aktiviteter til normale aktiviteter via samværet i gruppen (RÅB:7-8 og 13; RÅB-aktørskema:1).

Omverdenhjælpesystemer

Rådgivnings- og behandlingscentret iagttager, at omverdenhjælpesystemer kræver en vis kompetencemæssig kapacitet hos de psykiske systemer ift. integration i

hjælpesystemerne. Disse systemkrav skaber negation ift. at unge ikke får adgang til systemerne, hvilket kan forhindre unges adgang til hjælp (RÅB:23). Denne paradoksale iagttagelse genkendes fra det tidligere litteraturstudie, som problematiserede, at systemerne, der er til for at hjælpe ressourcessvage, kræver, at systemets brugere har ressourcer i udgangspunktet. Hjælpesystemer i omverdenen bidrager således selv til at afholde unge fra at få hjælp. I et Luhmannsk syn på samfund som funktionelle systemer, er dette paradoksalt i kraft af, at hjælpesystemer netop har den særlige funktion ift. omverdenssystemer, at de skal afhjælpe de problemer de øvrige systemer producerer. Rådgivnings- og behandlingscentret håndterer problemstillingen om unges uselvstændighed ift. inklusion i øvrige hjælpesystemer ved f.eks. at hjælpe dem med at lave ansøgninger, f.eks. til bevilling af økonomisk støtte (RÅB:6-7) eller ved at følge de unge og agere tovholder ift. den unges inklusion i omverdenens hjælpesystemer (RÅB:15 og 19). Denne funktion bidrager samtidig til opretholdelse af systemernes eksisterende meninger, idet det ene hjælpesystem afhjælper det andets negation. Derved er der ikke nogen grund til at systemerne åbner sig for nye referencer fra omverdenssystemer, og systemerne legitimerer derved deres opretholdelse. Havde der f.eks. ikke eksisteret et hjælpesystem, som kunne afhjælpe negation, kunne det negationsskabende system blive tvunget til at ændre sin selvreference som funktionelt hjælpesystem for at forebygge negation.

Rådgivnings- og behandlingscentret iagttager i øvrigt egen funktion, som værende at afhjælpe omverdenhjælpesystems-kabt negation på baggrund af unges erfaring med upersonlige hjælpesystemer, der har gjort unge mistillidsfulde ift. at tage imod hjælp fra systemerne. Rådgivnings- og behandlingscentret modtager unge, som har paraderne oppe (RÅB:11). Denne erfaring findes også fra kommunikation udenfor Rådgivnings- og behandlingscentrets iagttagelser (Shultz, 2012). Hjælpesystemet ser, at unge har svært ved at indgå i en relation til hjælpesystemet, hvilket er problematisk, fordi de unge har behov for systemet til at afhjælpe problemer med henblik på inklusion i omverdenssystemer. Dette er et eksempel på, at Rådgivnings- og behandlingscentret omverdens-irriteres af andre hjælpesystemers – i Rådgivnings- og behandlingscentrets optik - dysfunktionelle relationsarbejde. Problemstillingen håndteres ved særlig opmærksomhed ift. unges introduktion til systemet. Det efterstræbes, at den unge erfarer nytteværdi af inklusionen i hjælpesystemet, f.eks. via

time for time tilbud om hjælp, overholdelse af aftaler og ligeværdig kommunikation på de unges præmisser, for derved at vise, at den unge har en plads indenfor systemet (RÅB:10-12; RÅB-aktørskema:2). Håndteringen er i tråd med eksisterende litteratur (Morel et al., 2003; Jensen & Malmberg, 2003; Jespersen & Sivertsen, 2005), som også påpeger vigtigheden af en hurtig og ubureaukratisk sagsbehandling, hvor dialog og ligeværd mellem system og ung øger sandsynligheden for en succesfuld indsats.

Analysen af Rådgivnings- og behandlingscentrets funktionelle selvreference ift. omverdenskabt negation afsluttes hermed. I det følgende fortsættes den systemteoretiske analyse i form af den dybere differentieringsanalyse af hjælpesystemernes funktionelle ligheder og forskelle.

Differentieringsanalyse af funktionelle ligheder/forskelle

Introduktion til differentieringsanalysen

Systemanalysen iagttages nu metaanalytisk med fokus på yderligere ligheder/forskelle i hjælpesystemernes selvreference. Det er således systemanalysen der er under lup, men det analytiske blik indstilles til iagttagelse af, hvorledes hjælpesystemerne iagttager sig selv, uafhængigt af hvilket omverdenssystem der har skabt den negation, som hjælpesystemerne skal afhjælpe.

Fortolkningen er foretaget i en bestræbelse på at udlede *komparative punkter* om systemernes praksis, f.eks. kendetegn ved unge, aktørperspektiv mv., som samtlige hjælpesystemer kommunikerer. Bestræbelsen på at kategorisere eller at udlede generelle punkter, hvorfra der iagttages forskelle/ligheder er dog ikke i tråd med den socialkonstruktivistiske ontologi. Der blev stødt på samme udfordring, da der skulle *navngives* diskurser i diskursanalysen. Iagttagelserne på baggrund af de udledte komparationspunkter sammenfattes i oversigt 3, hvoraf nogle uddybes efterfølgende.

Oversigt 3: Ligheder/forskelle i hjælpesystemernes selvreferencer på baggrund af funktionssystemanalyserne

Hjælpesystem Punkt til komparation	Børne- og familieafdelingen	Jobcentret	Rådgivnings- og behandlingscentret
Funktion	Hjælp til integration	Hjælp til integration	Hjælp til integration
Kendetegn ved unge	Skrøbelige Uansvarlige Uselvstændige	Skrøbelige Urealistiske Uafklarede	Skrøbelige Uselvstændige
Problemidentifikation	Udsathed marginaliserer	Eksklusion fra arbejdsmarkedet marginaliserer	Udsathed marginaliserer
	Manglende forældreevne	Mangel på selvforsørgelse	Manglende indblik og færdigheder
Aktørperspektiv	Individuel social orden	Individet på arbejdsmarkedet	Individuel social orden
	Barnet af familien	Arbejdsmarkedets behov for arbejdskraft	Individet i hverdagen
Hjælp	Kompensation for omsorgssvigt og funktionsevne ift. jævnaldrende	Kompensation for mangel på forsyrgelse og kompetencer ift. arbejdsmarked	Kompensation for mangel på netværk og kompetencer ift. hverdagsliv
Medie for hjælpen	Håb og interesser	Forventninger	Relationen
Problemhåndtering	Afklarende samtale	Afklarende samtale	Motiverende samtale
	Kontaktetablering	Kontaktetablering	Hjælp til selvhjælp
	Samarbejde	Samarbejde og information	Samarbejde
	Udvikling via forskellige tilbud om hjælp i eller udenfor familien	Råd og vejledning om hjælp	Kognitiv og praktisk læring
	Miljøskift	Erhvervsrettet læring	Individuel eller gruppebehandling
	Systemet tilpasser sig den unge	Muligheder	Muligheder og forandring
Koder	Normal/unormal Funktionel/dysfunktionel	Passiv/aktiv Parat/ikke parat Kapital/ikke kapital Kompetent/inkompetent	Mulighed/barriere Normal/unormal

Ligheder og forskelle i funktionsforhold

Systemerne ligner hinanden i forhold til deres overordnede *funktion*, som er at afhjælpe disintegration på baggrund af iagttagelser af unges potentielt kontinuerlige marginalisering fra inklusion i samfundet. Alle tre systemer iagttager *hjælp som compensation* for en mangel, men hvad der mangler og dermed er en trussel ift. social orden er forskelligt. Systemerne har til fælles at iagttage marginalisering ift. risici for yderligere eksklusion, men på baggrund af systemanalyserne udledes, at Jobcentret iagttager eksklusion fra arbejdsmarkedet som det marginaliserende startpunkt, hvorimod Børne- og familieafdelingen og Rådgivnings- og behandlingscentret har mere komplekse årsagsforklaringer ift. marginaliseringstruslen, med en tilbøjelighed til at fokusere på, at unge ikke har fået de nødvendige kompetencer ift. voksenlivet med sig fra barndommen. Unges *eksklusionsproblemer* iagttages således forskelligt på tværs af børne- og voksensystemer, men systemerne har til fælles, at de *iagttager unges eksklusionsproblemer kausalt* ved en iagttagelse af effekten af systemers eksklusion ift. den unges potentielle inklusion/eksklusion fra andre systemer.

Alle tre hjælpesystemer iagttager *unge* som skrøbelige, men ellers adskiller systemerne sig ift. iagttagelsen af unge. Børne- og familieafdelingen iagttager unge som uselvstændige og uansvarlige ift. deres funktion i samfundet, hvilket bl.a. ses ved systemets tilpasning til den unge. Og unges eksklusion identificeres på baggrund af en iagttagelse af den unge som en del af en familie med fokus på forældres kompetencer ift. barnet/den unge. Jobcentret iagttager unge som urealistiske og uafklarede ift. hvilken funktion de unge kan udfylde i samfundet med særlig fokus på afklaring ift. arbejdsmarkedet. Og eksklusion iagttages ift. manglende selvforsørgelse og arbejdsløshed, samtidig med at unge iagttages som kompetente/inkompetente ift. arbejdsmarkedet. Rådgivnings- og behandlingscentret iagttager unge på baggrund af selvstændighed, og identificerer problemer som mangel på ressourcer ift. at leve et selvstændigt hverdagsliv.

Der er ligheder at spore i systemernes selvreferencer ift. problemhåndtering, bl.a. anvendelse af samtale og samarbejde. Børne- og familieafdelingen og Jobcentret ligner hinanden i funktionen kontaktetablering til andre systemer, og at problemer håndteres ved at etablere hjælp på baggrund af de hjælpemuligheder, som systemerne råder over.

Inklusion i disse systemer er derfor et *trinbræt til at få hjælp*. Rådgivnings- og behandlingscentret skiller sig ud ved, at inklusionen i systemet *er hjælpen i sig selv*, og systemet håndterer problemer via læring, så unge bliver i stand til at hjælpe sig selv. Voksensystemernes problemhåndtering kendetegnes i øvrigt ved et fokus på muligheder. Hjælp er at fremhæve og bevidstgøre den unge om de ressourcer, den unge allerede er i besiddelse af eller står overfor ved indgangen til systemet. Børne- og familieafdelingen derimod iværksætter mere indgribende indsatser, samtidig med at systemet ikke stiller særlige krav til den unge, men former sig efter den unges agenda. Heraf kan man udlede et grundlæggende skel imellem børne- og voksensystemer ift. hvilket ansvar den unge forventes at påtage sig i sin situation. Denne iagttagelse af forskelle imellem børne- og voksensystemer stemmer overens med videns- og erfaringsopsamlingen, Mølholt et al. (2012), hvori det fremgår, at unge ansues som børn i børnesystemet, og som unge voksne i voksensystemerne.

Systemerne anvender hver især nogle iagttagelseskoder, hvor Børne- og familieafdelingen og Rådgivnings- og behandlingscentret ligner hinanden mest. Derudover iagttages, hvad der kan identificeres som nogle karakteristiske *medier for hjælpen*, idet disse er gennemgående i systemernes iagttagelser. Det fremgår af systemanalyserne, at Børne- og familieafdelingen i høj grad håndterer unges problemer via håb og interesser. Jobcentret håndterer problemer via forventningsafstemning, både i forventningen mellem den unges psykisk system og hjælpesystemet, imellem ung og omverdenssystemer, og tværsystemiske forventninger imellem hjælpesystem og omverdenssystemer. I Rådgivnings- og behandlingscentret er mediet for hjælp relationen imellem organisationssystem og psykisk system, i praksis relationen imellem sagsbehandler og ung.

Medierne er udledt via fortolkning af den empiriske selvreferentielle kommunikation, hvor det f.eks. kendetegner Rådgivnings- og behandlingscentrets kommunikation, at relationen er *essentiell for sagsbehandlingen*, idet mange kommunikationer om hvad hjælp er, tager afsæt i relationen. Som det fremgik af systemanalysen er hjælp i Rådgivnings- og behandlingscentrets optik f.eks. forældreerstatning og læring via kontaktpersoner og ligestillede. På samme måde udledes medierne for de andre hjælpesystemers hjælp.

Opsamling på den systemteoretiske analyses mest fremtrædende fund

Der vil ikke blive samlet op på hvilke forskelle og ligheder, der kan udledes på baggrund af systemanalysen og differentieringsanalysen om de forskellige organisatoriske enheders praksisser ift. udsatte unge. Der henvises i stedet til de oversigter, som blev præsenteret i forbindelse med analyserne. Men nogle paradoksale fund om systemernes funktionelle snitflader – for at blive i Luhmanns univers – fortjener at blive nævnt i opsamlingen.

Undersøgelsen har bidraget med viden om, hvilke omverdenssystemer hjælpesystemerne funktionsidentificerer sig med, og dels hvilke problemer omverdenssystemer skaber ift. social orden, men også, hvorledes hjælpesystemerne afhjælper den sociale uorden i en bestræbelse på at integrere unge i samfundets funktionelle systemer. Analyserne udleder, at hjælpesystemerne selv skaber negation ift. social orden ved at ekskludere unge fra hjælpesystemerne. F.eks. identificeres et hul i unges integration i ungdomsuddannelser fra udskoling til myndighedsalderen, som ikke udfyldes af hjælpesystemerne, men som Jobcentersystemet aktuelt omdefinerer sig selv til funktionelt at udfylde, med en samtidig irritation af de øvrige hjælpesystemer ift. at bidrage til at afhjælpe problemet med uddannelseshullet.

Derudover iagttager Rådgivnings- og behandlingscentret, at de øvrige hjælpesystemer selv ekskluderer unge fra inklusion i systemerne, pga. systemstrukturer, som kræver at unge i sig selv skal have ressourcer for at blive integreret i de systemer, der er til for unge med mangel på ressourcer. Rådgivnings- og behandlingscentret iagttager sig selv funktionelt ift. at afhjælpe dette problem, og derfor kan man sige, at hjælpesystemerne kompletterer hinanden ift. at afhjælpe social uorden, hvilket understøtter de individuelle hjælpesystemers funktionelle opretholdelse.

Derudover identificeres, at Børne- og familieafdelingens problemhåndtering ikke harmonerer med Jobcentrets problemhåndtering i dimensionen: unges selvbestemmelse indenfor systemerne. Undersøgelsen viser en tendens til, at unges inklusion i Børne- og familieafdelingen komplicerer den unges inklusion i Jobcentret,

fordi unges ønsker, som har spillet en funktionel rolle i børnesystemet, ikke nødvendigvis harmonerer med de krav Jobcentret stiller, hvilket resulterer i, at den unge ikke glider direkte over i Jobcentrets systemverden. En tilsvarende iagttagelse som komplicerer unges overgange imellem systemerne, er hjælpesystemernes forskellige håndteringer af de unges problemer. Hvor sagsbehandlerne i Børne- og familieafdelingen og Jobcentret distancerer sig fra den unge ved at være *iværksættere* af hjælp, er sagsbehandlerne i Rådgivnings- og behandlingscentret *udøvere* af hjælp. Forskellen komplicerer den unges indgang til Rådgivnings- og behandlingscentret, idet relationen imellem sagsbehandler og ung har forskellige betydninger på tværs af systemerne.

Hermed sættes punktum for anden analyse, som bestod af et systemteoretisk perspektiv på, hvorledes børne- og voksensystemer adskiller sig fra hinanden. I det følgende sammenholdes diskursanalysens bud herpå, med den netop gennemgåede systemteoretiske social praksisanalyse.

Analysedel 3

Dialektisk analyse - Diskurs i lyset af de systemteoretiske analyser

Introduktion

Diskursanalysen og undersøgelsens problemformulering inspirerede til den systemteoretiske vinkel på de forskellige organisatoriske enheders sociale praksisser. For at være loyal overfor Fairclough skal social praksisanalysen udvide forståelsen af de identificerede diskursive praksisser. Dette åbner op for en tredje analysedel, som er en fortolkning af, *hvordan diskursive praksisser tilføres mening i lyset af de systemteoretiske funktionsanalyser*. I en sådan analyse betragtes diskurs som en betingelse indenfor de organisatoriske funktionssystemer, dvs. de 'degraderes' til at være en del af funktionssystemernes selvreference. I den systemteoretiske forståelse af samfund som funktionelle systemer er diskurs dog ikke underordnet ift. systemet, idet systemet ikke kunne eksistere uden diskursiv kommunikation.

Social praksisanalysen har tilført diskursanalysen en kontekst udenfor diskursive italesættelser, dvs. en kontekst, der placerer italesættelserne ift. meningsfulde funktioner, som samfundets hjælpesystemer varetager for at opretholde social orden. Italesættelserne får nu *en mening i kraft af den funktionelle dimension*, hvilket de under analysen af tekst- og diskursiv praksis ikke havde.

Den dialektiske analyse gennemføres ved at sammenholde de organisatoriske enheders *diskursordener* med samme enheders *funktionsforhold*. Analyserne er baseret på samme empiriske materiale og er foretaget på baggrund af socialkonstruktivistiske analysestrategier, som har flere lighedspunkter, bl.a. kommunikation og

iagttagelsespunkter. Det letter komparationen, ligesom begge teoriapparater anvender *strukturalistiske abstraktioner* i anskuelsen af samfund, f.eks. *formationer* af diskursordener og systemer. Først sammenholdes analyserne af iagttagelsespunktet Børne- og familieafdelingen. Dernæst gennemføres samme analytiske procedure for Jobcentret og Rådgivnings- og behandlingscentret.¹⁰

Børne- og familieafdelingen

Diskurser i Børne- og familieafdelingens sagsbehandling tilføres mening på baggrund af den hjælpefunktion, som sagsbehandlingen har i kraft af sagsbehandlings systemtilhørsforhold. Identifikationen af en diskurs om helhedssyn i sagsbehandlingen får nu en mening i kraft af, at Børne- og familieafdelingen iagttager sig selv funktionelt ift. en bredere, mere helhedsorienteret iagttagelse af udsathed ift. samfundsinklusion.

Det fremgår af funktionsanalyserne, at det kendetegner Børne- og familiehjælpesystemet, at dets funktion er at kontaktetablere og iværksætte hjælp, mens andre systemer har til funktion at udmønte faktisk hjælp. Denne funktion medfører, at der bevares en relationel distance imellem sagsbehandler og ung, og på grund af dette tilfører funktionsiagttagelserne f.eks. mening til identifikation af diskursen om fjern relation, handlingsorienteringsdiskursen og specialiseringsdiskursen om afklaring.

At der eksisterer diskurser om samarbejde indenfor systemet, stemmer overens med, at systemet iagttager samarbejde som et af systemets værktøjer i håndteringen af problemer. I kraft af systemets funktionelle anvendelse af samarbejde giver det derfor mening, at der eksisterer diskurser om samarbejde indenfor systemet. Disse diskursers intra-systemiske eksistens *reproducerer* samtidig samarbejde som en del af systemets

¹⁰ Da den dialektiske fortolkning af analyserne ikke er afgørende for besvarelsen af den overordnede problemformulering er gennemgangen ikke udtømmende. Fairclough (1992; 2008) mener dog, at en undersøger bør bestræbe sig på at vise tretrinsmodellens sammenhæng, hvilket findes nyttigt, fordi det bidrager med sammenhæng imellem specialets enkeltdele. I forbindelse med valg af analysemetode blev der overvejet, hvad en radikal socialkonstruktivistisk analyse, komplementeret med f.eks. en realistisk analyse, ville betyde for undersøgelsen, hvilket blev fravalgt af hensyn til risikoen for netop at lave to undersøgelser i en, som ikke havde nogen sammenhæng.

funktion i kraft af kontinuerlig kommunikation, som hævder samarbejdets funktionelle relevans i bekæmpelsen af social uorden.

Den diskursive praksis omkring italesættelser af unges ansvar tilføres i lyset af funktionsanalyserne nu den mening, at de sættes i forbindelse med, at systemet har til funktion at afhjælpe unges problemer på baggrund af en iagttagelse af 'unges uskyld'. Unges problemer iagttages som et resultat af dysfunktionelle familieforhold eller nedsat funktionsevne. Systemet forskyder problemforklaringen væk fra den unge, hvilket i systemets optik uansvarliggør den unge. I løsningen af den unges problemer – f.eks. på baggrund af familiære dysfunktioner eller den unges medfødte funktionsnedsættelse – inddrager systemet bl.a. unges egne ønsker, ligesom systemet retter ind efter den unges uforudsigelige adfærd, hvilket tilfører mening til diskursen om unges autonomi i sagsbehandlingen.

Gennemgangen af dialektikken i den diskursive og sociale praksis i Børne- og familieafdelingens sagsbehandling er ikke udtømmende. Eksemplerne viser, hvordan kritisk diskursanalyse kan udlede viden, som kombinerer konstruktivistisk og strukturalistisk erkendelsesteori. Samme fremgangsmåde anvendes i følgende gennemgang af dialektiske forhold i analysernes af iagttagelsespunkterne Jobcentret og Rådgivnings- og behandlingscentret.

Jobcentret

Jobcentrets diskursive praksis får ligeledes mening i lyset af de funktionelle analyser, som placerer italesættelserne i forhold til en bestemt funktionel praksis. Diskursen om specialisering i uddannelse og arbejde får mening i kraft af systemets funktionelle selvreference, hvoraf det fremgår, at Jobcentrets primære funktion er at afhjælpe social uorden ved at integrere unge i uddannelses-, arbejdsmarkeds- og forsørgelsessystemet. Identifikationen af en diskurs om samfundsfænomener i tid og rum tilføres nu mening i kraft af, at Jobcentret håndterer social disintegration via fænomener som arbejdsmarkedsbehov, forventninger imellem samfund og individ, og ved anvendelse af kommunikationskoder, f.eks. parat/ikke parat og passiv/aktiv, som er kommunikationer, der stammer fra nutidens beskæftigelsesindsatsretorik.

Identifikationen af diskurser om magtbalancen i relationen imellem ung og system og unges ansvar er i lyset af de funktionelle analyser forventet, fordi de findes indenfor et hjælpesystem, som håndterer problemer ved hjælp af sanktioner og forventninger.

Det er særligt kendetegnende for Jobcentrets funktion, at hjælpen varetages på baggrund af tværinstitutionelt samarbejde, bl.a. via kontakt til omverdenhjælpesystemer, uddannelsesinstitutioner, arbejdspladser osv. Ifølge Jobcentret er det dets funktion at etablere samarbejdsgange og informationsflow på tværs af hjælpesystemer, hvilket skal bidrage til at skabe social orden. Jobcentret mener samtidig, at andre hjælpesystemer har en funktionel andel i at skabe social orden via samarbejde. Når Jobcentret iagttager egen funktion således, får den diskursive praksis om samarbejdsudfordringer, kontinuitet i indsatsen og organisatorisk ansvar tilført funktionel mening.

Rådgivnings- og behandlingscentret

Sagsbehandlernes funktion som *udøvere af hjælp tæt på unges hverdagsliv* tilfører mening til systemets diskursive italesættelser af forskellige diskurser om socialt arbejde, som relationer samt diskursen om løsningsorientering. Systemet håndterer social uorden ved at systemet tilpasser sig den unges liv, hvorfra den unge lærer at *hjælpe sig selv* på baggrund af den unges muligheder. Identifikationen af en diskurs om metodefrihed i sagsbehandlingen får betydning for systemet på den måde, at diskursen forstærker systemets selvreference ift., at sagsbehandling tager udgangspunkt i individets behov frem for systemets betingelser.

Rådgivnings- og behandlingscentrets unge er typisk ekskluderet fra mange sociale systemer i samfundet. Hjælpen tilsigter derfor at håndtere ubalance og uselvstændighed ift. *hele* den unges liv, hvilket tilfører funktionel betydning til en diskurs om helhedssyn i modsætning til en specialiseringsdiskurs. Interdiskursiviteten imellem diskursen om helhedssyn og diskursen om kontinuitet i indsatsen får nu mening i kraft af systemets funktionelle iagttagelse af sig selv. Systemets funktion er bl.a., at afhjælpe unges eksklusion fra andre hjælpesystemer med henblik på at sikre den unge en helhedsorienteret hjælp, hvilket inklusionen i omverdenhjælpesystemerne kan understøtte.

Hermed afsluttes analyserne, og i det følgende diskuteres undersøgelsens kvalitet, inden der konkluderes på undersøgelsens overordnede problemformulering og der perspektiveres.

Kvalitetskritik

I kvalitative undersøgelser må læseren altid acceptere betingelsen ved fortolkning, at fuldstændig gennemsigtighed aldrig lader sig gøre, da det vil kræve at læser kan sætte sig i undersøggers sted som fortolker. Derfor har grundig argumentation og gennemsigtighed i fremgangsmåder været af særlig høj prioritet i undersøgelsen, hvilket jeg her ved undersøgelsens ende mener at have været loyal overfor, bl.a. ved at eksemplificere fremgangsmåderne.

Balanceringen mellem diskursteorien og systemteorien har fungeret uden at træde hverken Fairclough eller Luhmann over tæerne. Men det er ikke lykkedes at få dem til at 'flette tæer' undervejs, hvilket kommer til udtryk i analysens opbygning i tre dele. Her er det først er i overgangen mellem diskursanalysen og den systemteoretiske analyse samt i tredje og sidste analyse, at de teoretiske perspektiver sammenholdes. Derimod er det sporadisk lykkedes at drage sammenhæng imellem det indledningsvise litteraturstudie og analyserne, og jeg mener, at flere sammenfald ift. undersøgelsens fund og litteraturstudiet understøtter den empiriske kommunikations generalitet.

En sidste bemærkning til det empiriske grundlag for undersøgelsen, som jeg også tidligere har været inde på, er, at det er nødvendigt at huske på, at kommunikationen og iagttagelserne der ligger til grund for denne undersøgelse ikke er en udtømmende kommunikation om hjælpesystemernes forskelle. *Udtømmende* er en tilstand der i princippet aldrig lader sig gøre, hverken indenfor diskurs- eller systemteorien. Men faktum er, at det empiriske grundlag er en afgrænset kommunikation, som havde set anderledes ud, hvis rammen om kommunikationen havde været en anden. F.eks. i anvendt interviewteknik og tid, samt hvis det samlede empiriske grundlag for analysen også inddrog andre kilder end gruppeinterviews som primær kilde, og sekundært interne arbejdsnoter i form af aktørskemaer. På baggrund af empiriens betingelser,

herunder valg af interviewteknik, antages dog, at systemernes kommunikation er kommunikation om *nogle primære meninger*. For differentieringsanalysen af hjælpesystemernes funktionelle selvreference betyder det, at ligheder/forskelle må betragtes som *nogle primære* og ikke udtømmende iagttagelsesforskelle. Samme sårbarhed gælder i øvrigt for de øvrige analyser.

Hvor empirisk dokumenteret er undersøgelsen så egentlig ift. generalisering? Jeg mener godt, at der kan udledes viden på baggrund af en enkelt organisations kommunikation, som kan sige mere end om kun den ene organisation. Det må nødvendigvis afhænge af empiriens betingelser, som er kendt. Men generalisering bør for denne undersøgelse tilføres betydningen *tendentiel*, fordi undersøgelsens bestræbelse på bredde i forskelle, samtidig er en barriere for analysernes dybde. I øvrigt ville Luhmann sige, at man iagttager organisationer som forskellige fra hinanden, hvilket ikke er i tråd med generaliseringstanken. Men samtidig er det et argument for empiriens holdbarhed ift. generalisering, at kommunale socialforvaltninger som hjælpesystemer har samme funktionelle meninger i udgangspunktet, fordi de ifølge Luhmanns (2000) systemoptik er sat i verden til at udmønte *samme* statslove indenfor nogle *konventioner* for kommunal styring.

Konklusion

Specialet blev indledt med en interesse for socialt arbejde med unge på kanten til voksenlivet, i forlængelse af egne tidligere studier af socialt arbejde i relation til denne målgruppe. Samtidig kunne konstateres, at et stadigt stigende antal unge blev ekskluderet fra arbejdsmarkedet, og det karakteriserede mange af disse unge, at de havde sociale problemer ud over ledighed. Dette inspirerede til at kigge nærmere på socialt arbejdes organisering af støtte til unge i alderen 15-25 år, og på baggrund af et studie af eksisterende videnstendenser om *organisatoriske aspekter af socialt arbejde med udsatte unge*, blev der konstateret en række uafklarede forhold i relation til socialt arbejdes organisering. Herfra blev specialets nærmere undersøgelsesfelt udpeget. Der blev efterspurgt viden om, hvordan der sikres kontinuitet i indsatsen. Feltet stod forholdsvis udækket hen, dog med videnstendenser der pegede på, at organiseringen af de kommunale ungeindsatser bar præg af at være utydelig og usammenhængende. Efter et nærmere kig på den kommunale socialforvaltnings organisering ift. støtte til unge i overgangen til voksenlivet, konstaterede jeg et behov for at få afdækket de forskellige organisatoriske enheders ligheder og forskelle. Dette betragtes som et første skridt på vejen til at kunne give et kvalificeret svar på, hvordan man kommer fra usammenhæng til kontinuitet i ungeindsatsen.

Undersøgelsesproblemet blev således afgrænset, hvilket førte til formuleringen af undersøgelsesspørgsmålet: *Hvordan er sagsbehandleres kommunikation og handling i sagsbehandlingen af udsatte unges forhold anderledes i voksensystemet end i børnesystemet?* Specialets ambition er således ikke at komme med løsninger på kontinuitetsproblemet, men at bidrage med viden, som kan nuancere problemet.

Undersøgelsen er foretaget som en kritisk diskursanalyse med en funktionel systemteoretisk perspektivering af social praksis. Faircloughs (1992; 2008) moderate diskursteori og Luhmanns (2000) systemteori anvendes som teoriapparater i differentieringen mellem et børnesystems (en Børne- og familieafdeling) og to voksensystemers (et Jobcenter og et Rådgivnings- og behandlingscenter) diskursive og funktionelle praksisser. Det empiriske grundlag er kommunikation i form af fokusgruppeinterviews og nogle interne arbejdsrapporter i form af aktørskemaer, som

kommunikerer en bestemt kommunal socialforvaltnings sociale arbejde med unge 15-25 årige på tværs af børne- og voksensystemer.

Undersøgelsen har også været delt op og styret af nogle præciserede underspørgsmål, som har hæftet sig til den diskursive analyse henholdsvis den systemteoretiske analyse. Tilsammen svarer de på den overordnede problemformulering. Analyserne har taget fat om mange forhold komparativt, og det er vanskeligt at samle op på dem alle i konklusionen. Under analyserne blev der præsenteret nogle figurer og oversigter, som netop samler op på fundene. For mere detaljerede beskrivelser henvises derfor til analyserne.

På baggrund af den diskursive analysedel er der identificeret flere ligheder imellem børne- og voksensystemerne, hvilket er positivt set i et kontinuitetsperspektiv. Alle tre enheder tilslutter sig diskurser om helhedssyn, kontinuitet i indsatsen og unges autonomi. Og Jobcentret og Børne- og familieafdelingen har ligeledes til fælles, at de italesætter diskurser om unges ansvar, skæv magtbalance, fjern relation imellem sagsbehandler og ung samt en diskurs om samarbejdsudfordringer i sagsbehandlingen. Men der er også forskelle, f.eks. diskurser om forskellige specialiseringer, og der er diskurser der kun italesættes indenfor en enkelt af enhederne. Forskellene i enhedernes diskursive kommunikation om sagsbehandling komplicerer kontinuiteten i indsatsen, og det kan i forlængelse af analysen af tekst og diskursiv praksis ikke undre, at undersøgelsesfeltets litteratur beskriver ungeindsatsen som utydelig og usammenhængende.

Konklusionen på den systemteoretiske social praksisanalyse, som differentierer de organisatoriske enheder fra hinanden ift. funktionelle ligheder og forskelle, præsenteres i form af følgende oversigt. Funktionsanalysen er foretaget i et integrationsperspektiv, hvor systemerne differentieres efter hvilke funktioner de udfylder som hjælpesystem ift. at opretholde social orden i samfundet, og ligeledes hvordan social uorden håndteres i de forskellige systemers optikker.

Oversigt 3: Ligheder/forskelle i hjælpesystemernes selvreferencer på baggrund af funktionssystemanalyserne

Hjælpesystem Punkt til komparation	Børne- og familieafdelingen	Jobcentret	Rådgivnings- og behandlingscentret
Funktion	Hjælp til integration	Hjælp til integration	Hjælp til integration
Kendetegn ved unge	Skrøbelige Uansvarlige Uselvstændige	Skrøbelige Urealistiske Uafklarede	Skrøbelige Uselvstændige
Problemidentifikation	Udsathed marginaliserer	Eksklusion fra arbejdsmarkedet marginaliserer	Udsathed marginaliserer
	Manglende forældreevne	Mangel på selvforsørgelse	Manglende indblik og færdigheder
Aktørperspektiv	Individuel social orden	Individet på arbejdsmarkedet	Individuel social orden
	Barnet af familien	Arbejdsmarkedets behov for arbejdskraft	Individet i hverdagen
Hjælp	Kompensation for omsorgssvigt og funktionsevne ift. jævnaldrende	Kompensation for mangel på forsørgelse og kompetencer ift. arbejdsmarked	Kompensation for mangel på netværk og kompetencer ift. hverdagsliv
Medie for hjælpen	Håb og interesser	Forventninger	Relationen
Problemhåndtering	Afklarende samtale	Afklarende samtale	Motiverende samtale
	Kontaktetablering	Kontaktetablering	Hjælp til selvhjælp
	Samarbejde	Samarbejde og information	Samarbejde
	Udvikling via forskellige tilbud om hjælp i eller udenfor familien	Råd og vejledning om hjælp	Kognitiv og praktisk læring
	Miljøskift	Erhvervsrettet læring	Individuel eller gruppebehandling
	Systemet tilpasser sig den unge	Muligheder	Muligheder og forandring
Koder	Normal/unormal Funktionel/dysfunktionel	Passiv/aktiv Parat/ikke parat Kapital/ikke kapital Kompetent/inkompetent	Mulighed/barriere Normal/unormal

Som det fremgår af oversigten, er der også identificeret både forskelle og ligheder på tværs af systemerne ift. systemernes funktionsforhold. Det ville være mærkværdigt, hvis systemerne var ens i et funktionelt perspektiv, fordi systemerne så ville være hinanden overflødige. Det interessante ved den funktionelle differentiering er, at systemerne har nogle af de samme måder at iagttage, hvorledes sociale problemer løses, uafhængigt af hvad det er for problemer, systemerne har til funktion af afhjælpe. Men der er også nogle forskelle, som er hinandens modsætninger. Det ses f.eks. omkring mediet for hjælpen, hvor børnesystemet tilslutter sig, at unges problemer skal løses via unges håb og interesser, hvorimod Jobcentret iagttager sig selv funktionelt ift. at løse problemer via forventninger. Og endelig iagttager Rådgivnings- og behandlingscentret relationen som hjælpens essens. På baggrund af analysen af systemernes funktionsforhold ses i øvrigt, at det kendetegner sagsbehandlingen i børnesystemet og i Jobcentret, at sagsbehandlingsfunktionen er at iværksætte hjælp, i modsætning til Rådgivnings- og behandlingscentret, hvor sagsbehandlingen er hjælpen i sig selv. Systemerne iagttager også sig selv forskelligt ift. om de skal afhjælpe individuelle problemer eller samfundsproblemer. Børne- og familieafdelingen og Rådgivnings- og behandlingscentret er mere individorienteret, i modsætning til Jobcentret, som går på to ben i hjælpen, idet Jobcentret både har til funktion af skabe social orden på arbejdsmarkedet og samtidig individuel social orden.

Perspektivering

Undersøgelsen kan bruges til at få forståelse for, hvad det er for blikke sagsbehandlere agerer ud fra i løsningen af unges sociale problemer. Med en beskrivelse af disse forståelser, trædes et skridt nærmere ift. at kunne tale kvalificeret om, hvordan sårbare unge kan sikres genkendelighed på tværs i den kommunale støtte, som skal hjælpe de unge igennem ungdomslivet og ud i en voksentilværelse. Undersøgelsen kan anvendes som et afsæt for diskussioner af kommunale ungeindsatser, f.eks. vil kommuner kunne diskutere egen praksis komparativt ift. de komparationspunkter, som undersøgelsen har udledt fra case-kommunens empiriske kommunikation. Undersøgelsen inviterer desuden til, at de enkelte enheder overvejer deres måder at angribe ungearbejdet, og

om der kan være gevinster for både organisation og ung, hvis enhederne vovede at tænke anderledes og afprøve nye måder i håndteringen af sociale problemer.

Undersøgelsen svarer ikke på, hvordan man kan fremme kontinuitet, men derimod bidrager den med nuanceret praksisnær viden om kontinuitetsudfordringer i sagsbehandlingen på baggrund af identifikation af forskelle og ligheder. Heraf er det nærliggende at diskutere, hvorledes analyserne harmonerer med kontinuitetstanken. Det undrer ikke, at de identificerede forskelle i afdelingens aktørperspektiver og syn på unge bekræfter eksisterende viden ift. hvilke menneskesyn der kendetegner hjælpesystemernes tilgang til unge. Undersøgelsen viser - nu i et diskursivt og systemteoretisk perspektiv - en tendens til at børnesystemet iagttager unge som uansvarlige ift. deres livssituation, og en tendens til, at der eksisterer andre forventninger til unge i voksensystemerne, som både handler om, at unge stilles til ansvar for egen livsførelse, og samtidig at unge er uafhængige i betydningen at de selv bestemmer.

Ifølge Berger & Luckmann, som blev introduceret i gennemgangen af den socialkonstruktivistiske optik, så kan gentagelsens magt resulterer i, at selv sproglige konstruktioner tager objektiv form. Måske vil disse *dominerende* forskelle blive ved med at vise sig, så længe der ikke sker forandringer i de øvrige systemer, som hjælpesystemerne identificerer sig selv i forhold til. Det er nærliggende at forestille sig, at hvis samfundets normer for familieførelse, forældreskab og børne- og ungdomsliv forandredes, så ville disse forandringer samtidig ændre på børne- og voksensystemernes iagttagelser af unge. Og med tid og kontinuerlig kommunikation om nye konstruktioner af hvad ungdom er og hvordan ungdomsproblemer løses, opstår potentialet for en opløsning af f.eks. sådanne dominerende forståelser af børne- og voksensystemers forskelle ift. unge.

Denne socialkonstruktivistiske optik, at verden fremtræder som vi kommunikerer den, mener jeg er frugtbar, når man ønsker at nå fra et sted til et andet, f.eks. i måder at udføre socialt arbejde. Principielt er de identificerede diskursive og funktionelle forskelle kun konstruktioner i en tid, og samfundet kan 'bare' konstruere sig på andre måder, som understøtter kontinuitetsidealet. Men i en systemisk verdensanskuelse har

en ændring altid en effekt på omverdenen, som ikke vil blive mødt lige populært hos alle. Jeg mener derfor, at en diskussion af ændringer ift. at fremme kontinuitet, må inddrage et interesseperspektiv, da socialt arbejdes aktører kommunikerer ud fra forskellige diskursive og funktionelle praksisser, hvilket denne undersøgelse jo netop har vist. Dette gælder også for aktører udenfor Socialforvaltningen, f.eks. borgere, private erhverv, stat, andre offentlige institutioner osv.

Er løsningen på kontinuitetsproblemet så, at alle hjælpesystemerne begynder at iagttage unge ud fra samme perspektiver? Det kunne muligvis understøtte unges oplevelse af kontinuitet, da genkendeligheden fordrer kontinuitet. Men skal systemerne så lave samme sociale arbejde? Det er en uholdbar forestilling, for det ville svare til en opløsning af funktionel differentiering. Og hvad ville effekten f.eks. være, hvis alle enheder iagttog unge ift. arbejdsmarkedet? I så fald ville hjælpesystemerne få nogle børneorganisationer på nakken, som ville advokere for, at børn er bedst tjent med, at blive iagttaget som individer under udvikling ift. at kunne agere i en bredere forståelse af samfund end blot arbejdsmarked. Svaret på kontinuitetsproblemet er altså ikke så enkelt, hvorfor det heller ikke er underligt, at litteraturen om organisatoriske aspekter af socialt arbejde med udsatte unge ikke bugner med løsninger på problemet, når litteraturen påpeger dets store betydning.

Litteratur

- Andersen, N. Å. (1999) *Diskursive analysestrategier: Foucault, Koselleck, Laclau, Luhmann*. Nyt Fra Samfundsvidenskaberne Forlag
- Bakketeig, E. & Backe-Hansen, E. (red) (2008) *Forskningskunnskap om ettervern*, NOVA 17:08. Heri kap. 6: Oterholm, I. Barneverntjenestens arbeid med ettervern og kap. 9.7.
- Becker, H. S. (2005) *Outsidere. Studier i afvigelsessociologi*, Hans Reitzels Forlag, 1. udg., 1. opl.
- Bengtsson, T. et al. (2009) *Kortlægning af kommunernes foranstaltninger til udsatte unge*. SFI, 08:30
- Borrits, R. & Rasmussen, H. (2012) *Opsøgende gadeplansarbejde blandt unge*. Hans Reitzels Forlag. s. 137-173
- Brydov, L. (2012) *Efterværn – Interesser i den retlige regulering af efterværnsområdet*. Eksamensopgave modul 3, Kandidatuddannelse i Socialt Arbejde, AAU.
- Burr, V. (2003) *Social Constructionism*, Routledge, 2. Edi.
- Bømler, T. (2012) Fra specialisering – og tilbage til specialisering. Organisering af socialt arbejde i kommunerne efter kommunalreformen. I: *Uden for nummer, nr. 24, 13. årgang*, Dansk Socialrådgiverforening
- Dean, M. (2010) *Governmentality – Magt og styring i det moderne samfund*, 3. opl., Forlaget Sociologi, heri kap. 1, 2, 8 og 9.
- Egelund, T. et al (2010) *Sammenbrud i anbringelser af unge. Erfaringer, forklaringer og årsagerne bag*. SFI 10:06
- Egelund, T. & Halskov, T. (1984) *Praksis i socialt arbejde. Vilkår og udviklingsmuligheder i social- og sundhedsforvaltninger*. 1. Udg. 1. Opl. Socialpædagogisk Bibliotek. Side 28-30.
- Espersen, L. D. (2004) *Fra anbringelse til efterværn – En pilotundersøgelse blandt sagsbehandlere*, SFI, 04:35
- Fairclough, N. (1992) *Discourse and Social Change*, Polity Press
- Fairclough, N. (2008) *Kritisk diskursanalyse – en tekstsamling*, Hans Reitzels Forlag, 1. Udg., 2. Opl.
- Halkier, B. (2008) *Fokusgrupper*. Forlaget Samfundslitteratur, 2. Udg.
- Hillgaard, L. (2005) Forskningens rolle i en praktikers verden. Kap. 1 i: Munch, A. (red) *Forskning og socialt arbejde med udsatte børn og unge – En antologi*, UFC Børn og Unge og KABU

Høilund, P. & Juul, S. (2005) *Anerkendelse og dømmekraft i socialt arbejde*, 1. udg., 3. opl., Hans Reitzels Forlag

Illeris, K. et al. (2002) *Ungdom, identitet og uddannelse*. Roskilde Universitetsforlag

Järvinen, M. et al. (2005) *Det magtfulde møde imellem system og klient*. Aarhus Universitetsforlag, 1. Udg., 3. Opl.

Järvinen, M. (2007) Pierre Bourdieu. I: Andersen, H. & Kaspersen, L. *Klassisk og moderne samfundsteori*, Hans Reitzels Forlag, 4. Udg. s. 345-366

Jensen, P. & Malmborg, E. (2003) *Metoder i indsatsen. Udsatte unge – et arbejdsmarkedsperspektiv*. CABI

Jespersen, C. & Sivertsen, M.B. (2005) *Unge sociale problemer – en forskningsoversigt*, SFI, 05:21

Jørgensen, M. W. & Phillips, L. (1999) *Diskursanalyse som teori og metode*, Roskilde Universitetsforlag

Katznelson, N. (2004) *Udsatte unge, aktivering og uddannelse. Dømt til individualisering*. Ph.d.-afhandling, Center for Ungdomsforskning, Danmarks Pædagogiske Universitets Forlag, s. 218-237

KL (2010) *8 gyldne regler for udgiftsstyring af udsatte børn og unge*, Notat

Klitgaard, B. & Vesterbirk, M. (2003) *En rejse i forandring. Næstved går nye veje i organiseringen af arbejdet med udsatte unge*. UFC-Unge

Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009) *InterView – Introduktion til et håndværk*. Hans Reitzels Forlag, 2. Udg., 4. Opl.

Kvello, Ø. & Wendelborg, C. (2003) *Det kommunale hjelpeapparatet for barn og unge. Kommunestørrelse relatert til organisering av, samarbeid mellom og effektiviteten i hjelpeapparatet*, Kommunernes Sentralforbund, Nord-Trøndelagsforskning

Laclau, E. & Mouffe, C. (2002) *Det radikale demokrati – Diskursteoriens politiske perspektiv*, Roskilde Universitetsforlag, 1. Udg, 2. Opl.

Lindgren, S. (2007) Michel Foucault, I: Andersen, H. & Kaspersen, L. *Klassisk og moderne samfundsteori*, Hans Reitzels Forlag, 4. Udg. s. 334-344

Lipsky, M. (1980) *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Service*. New York: Russel Sage Foundation

Luhmann, N. (2000) *Sociale systemer – Grundrids til en almen teori*, Hans Reitzels Forlag, 1. Udg., 2. Opl.

Ministeriet for børn og undervisning (2012) *Evaluering af Ungepakke II*, Hovedrapport. Epinion, Plus Leadership og CEFU, 10.9.12.

Morel, J. et al. (2003) *Historier fra den kommunale virkelighed. Udsatte unge – et arbejdsmarkedsperspektiv*. CABI

Mølholt, A. et al. (2012) *Efterværn for tidligere anbragte unge. En videns- og erfaringsopsamling*. SFI 12:04

Nielsen, A. et al. (2007) *Samarbejde omkring udsatte unge*, NVIE

Nielsen, H.E. et al. (red) (2005) *TABUKA Tidligere anbragtes bud på kvalitet i anbringelsen af børn og unge*, 1. Udg. 1. Oplag, Forlaget Børn & Unge

Nielsen, S. B. & Uggerhøj, L. (2005) Mellem nærhed og magt. Kap. 6. i: Munch, A. (red) *Forskning og socialt arbejde med udsatte børn og unge – En antologi*, UFC Børn og Unge og KABU

Nielsen, V. L. (2009) Procesregulering af indsatsen over for udsatte børn og unge: Virker det? I: *Bureaukratisering*. Politica. Tidsskrift for politisk videnskab, 41. Årg. Nr. 2

Nikolajsen, E. & Svendsen, V. L. (2011) *Samtaler med unge – Overgange og brobygning*, Forskningscenter for Socialt Arbejde, Metropol

Nissen, M. A. (2005) *Behandlerblikket*. Ph.d. afhandling, Institut for Sociale Forhold og Organisation, AAU, Del 1

Nissen, M. A. (2006) Behandlerblikket – risiko og refleksion i socialt arbejde med familier og børn. I: *Nordiske udkast*, nr. 1

Nygren, P. (2004) *Handlingskompetanse – Om profesjonelle personer*. Gyldendal Norsk Forlag, Oslo

Olsen, H. (2006) *Guide til gode spørgeskemaer*. SFI 06:11

Poulsen, J. (2006) *Brugerinddragelse – realitet eller retorik? Om udsatte unges møde med det sociale system*, Speciale fra Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde, AAU

Qvortrup, J. (1994) *Childhood Matters. An Introduction*. I: Barby, Marjatta et al. (edi.) *Childhood Matters. Social Theory, Practice and Politics*. Avebury.

Rasborg, K. (2009) Socialkonstruktivismen i klassisk og moderne sociologi, I: Fuglsang, L. & Olsen, P. B. (red) *Videnskabsteori i samfundsvidenskaberne*, Roskilde Universitetsforlag, 2. Udg., 4. Opl., Kap. 10

Retsinformation (2013) *Bekendtgørelsen om Lov om aktiv socialpolitik*, nr. 190 af 24/2/12, Beskæftigelsesministeriet, og *Bekendtgørelse om Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats*, nr. 706 af 28/6/12, Beskæftigelsesministeriet, og *Bekendtgørelse om Lov om social service*, nr. 810 af 19/7/12, Social- og Integrationsministeriet

Shultz, Flemming et al. (2012) *De prøver at gøre det så normalt som muligt - et indblik i 113 anbragte børn og unges liv*, Børnerådet, København

Sommer, Dion (2006) *Barndomssociologi som børneperspektiv? – En udviklingspsykologisk vurdering*. Århus.

Ugebrevet A4 (2012) Artikel af: Andersen, I. H., den 21.8.12.

Vatandoust, M. (2011) *Tværfagligt samarbejde i arbejdet med udsatte unge*, Speciale i socialt arbejde, AAU.

Bilagsliste og bilag

Bilag 1: Teknisk bilag om litteraturstudiet

Bilag 2a: Interviewguide

Bilag 2b: Informantskema

Bilag 2c: Informanter til interviews

Bilag 3: Citations- og transskriberingskoder

Bilag 4: Fotos anvendt i analysen af tekst og diskursiv praksis

Bilag 5: Supplerende tekst- og diskursiv praksisanalyse

Bilag 1: Teknisk bilag om litteraturstudiet

Litteraturstudiet bygger på kilder fra databasesøgninger og følgende kriterier for litteratursøgning.

Søgning på www.bibliotek.dk på emneordene: (udsatte* unge* organisation*), (jobcenter* unge*), (youth* organiz*) og (vulnerable* young* organiz*).

Søgning på www.libris.kb.se under søgeordene (organis* utsatta* ungdomar*) og (utsatta* ungdomar* kommun*).

Søgning på www.Bib.sys.no under søgeordene (organis* unge* kommune*)

Søgning på Danbib og Google Scholar på kombinationer af ordene (udsatte unge, socialt arbejde, sagsbehandling, kommune)

Søgning på www.sfi.dk for udgivelser om udsatte unge.

På baggrund af søgningerne er der i litteraturdatabasernes redegørelser for de enkelte udgivelser screenet for informationer der relaterer sig til socialt arbejde med udsatte unge og organisation. Der er udvalgt et flertal af udgivelser, som omhandler socialt arbejde med udsatte unge uden at ordet organisation indgår. Til gengæld har der i disse vist sig at indgå organisatoriske aspekter omkring socialt arbejde med udsatte unge.

Organisation er f.eks. fremgået i form af indhold om struktur, systemer, sagsbehandling, økonomi, ledelse, tværfaglighed, kultur, kompetence, kommune, socialforvaltning, o.a.

Undersøgers (min) forståelse af organisation har reference til den kommunale socialforvaltning, erfaret med afsæt i Børne- og familieenheder. Denne forforståelse om organisation må forventes at præge litteraturudvælgelsen, og det må forventes, at organisation vil blive forstået anderledes set fra en anden position og hos en anden undersøger. Der er derfor også søgt specifikt på udgivelser der behandler emnerne jobcenter, beskæftigelse, unge og organisation, for at udvide forståelsen. Organisationsaspekter i udgivelserne har alle reference til kommunale forvaltninger. Der er derfor ikke valgt litteratur om f.eks. organisering og drift af sociale tilbud som væresteder for unge, bofællesskaber for unge, aktiveringsprojekter, mv.

Litteraturstudiet skal illustrere videnstendenser, hvorfor der som udgangspunkt er søgt tendenser på baggrund af resumeer i udgivelserne. Udgivelser med specifikt fokus på krydset imellem udsatte unge og organisation er nærlæst. Der er screenet for referencer i litteraturen, som har ledet til litteratur, som databasesøgningerne ikke har vist. Derudover er der på baggrund af aktuelle mediedebatter søgt på ordene *udsatte unge* og *ungepakke* på www.google.dk, hvilket har ledt til fag- og tidsskriftartikler, samt skrivelser og rapporter fra danske ministeriers hjemmesider.

Der er således anvendt en broget skare af litteraturgenrer, bl.a. både kvantitative og kvalitative forskningsrapporter fra forsknings- og analyseinstitutter, videns- og erfaringsopsamlinger, statistisk materiale, lokalkommunale rapporter, Ph.D.-afhandlinger og kandidatspecialer fra humanistiske og samfundsvidenskabelige fakulteter, egne tidligere studier, fag- og tidsskriftartikler, ministeriers offentliggørelser af politikker mv.

Litteraturen er primært udgivet i Danmark, sekundært i Norge, fordi Danmark ofte sammenligner sig med de øvrige skandinaviske lande. Heriblandt indgår videns- og

erfaringsopsamlinger, der samler videnstendenser internationalt. Der er ikke skelnet til udgivelsestidspunkter i litteraturudvælgelsen, men majoriteten af litteraturen fra 2003 frem.

Bilag 2a: Interviewguide

Introduktion (15 min)

- **Formålet med specialet** er at afdække hvorledes sagsbehandlere kommunikerer og handler i forskellige organisatoriske enheder i den kommunale ungeindsats, og pege på, hvilken betydning dette har i forhold til en målsætning om en mere ensartet og sammenhængende ungeindsats.

Specialet er ikke en undersøgelse af, om kommunen gør et godt eller dårligt socialt arbejde med udsatte unge.

- **Hvordan skal interviewet forløbe**

Vi skal igennem nogle øvelser, hvor igennem I får sat ord på jeres arbejde med udsatte unge 15-25-årige. Øvelserne er helt ufarlige, og der findes ikke rigtige eller forkerte svar. Der vil bl.a. blive stillet spørgsmål, og så vil I blive bedt om at nedskrive nogle ting om jeres arbejde på kort, som hænges op og som anvendes som en styring for interviewet.

Vi har i alt 2 timer sammen, og vi holder 5 minutters pause midtvejs.

Det er meningen, at I så vidt muligt selv definerer det der skal tales om, og at jeg deltager ved at styre processen for jeres samtaler f.eks. guide jer fra det ene videre til det næste mv. Og jeg vil ind imellem bede om uddybelse, ligesom jeg har nogle enkelte konkrete spørgsmål.

- **Samtykkeerklæring og faktuelle oplysninger om informanterne**

Jeg vil bede jer udfylde dette (udleveres) spørgeskema om nogle enkelte faktuelle oplysninger om jer selv og samtidig give samtykke til interviewets anvendelse. Det fremgår af specialet, at I arbejder som sagsbehandlere i Rødovre Kommune. Men i spørgeskemaet kan I tage stilling til, hvilke oplysninger om jer selv der må fremgå af specialet (typisk som bilag). F.eks. *Marianne, 47 år, uddannet socialpædagog i 1992. Ansat i Jobcenteret og har i alt 8 års erfaring med sagsbehandling af unge.*

Øvelse 1 – Brainstorm (45 min)

Praktisk planlægning og formål:

Der udleveres farvede papkort og tudser, hvorpå sagsbehandlerne sætter ord på deres arbejde med unge, i form af overskrifter. Papirerne samles efterfølgende, hænges op og gennemgås enkeltvis – eventuelt som kategorier ud fra sagsbehandlerne mening herom. Formålet er at igangsætte perspektivfrie tankeprocesser og senere skal emnerne på papkortene bidrage som styringsredskab for interviewet.

Præsentation af opgave:

I de næste 45 minutter skal vi lave en brainstormøvelse. Jeg vil bede jer om at starte med at bruge 5-7 minutter på hver især at reflektere over jeres arbejde med sagsbehandling af udsatte unge, og hver nedskrive 5 emner, som er særlig karakteristisk for jeres arbejde med de unge. Der er ingen rigtige eller forkerte svar. Efterfølgende sættes der i fællesskab flere ord på emnerne. Og der vil være mulighed for at supplere med flere emner.

Efter gennemgangen af hvert emne, fortsættes:

I må gerne rejse jer op og i fællesskab omplacere papkortene, så de skaber en fortælling om jeres arbejde.

Sagsbehandlerne italesætter og diskuterer placeringen af emnerne.

Pause (5 min)

Øvelse 2 – fokus på organisatoriske forhold (25 min)

Intro

Vi skal nu bruge ca. 25 minutter på at tale om organisatoriske aspekter i jeres praksis.

Spørgsmål:

Hvad forstår I ved 'organisatoriske aspekter'?

Vælg tilsammen 5 organisatoriske aspekter i sagsbehandlingen?

De 5 forhold skrives ned på kort (anden farve end emnerne fra øvelse 1), og kortene hænges op, så alle kan se dem. Sagsbehandlerne sætter ord på betydningen og betydningernes sammenhæng med nogle af emnerne fra øvelse 1.

Øvelse 3 - Spørgsmål til sagsbehandlerne (20 min)

Jeg vil stille jer nogle spørgsmål om jeres arbejde med de unge. I kan f.eks. tænke over hvordan en typisk arbejdsuge ser ud, når I taler om spørgsmålene.

Hvor og hvordan kommunikerer I om unges forhold? (F.eks. skriftligt/mundtligt)

Hvilke lovparagrafer beskæftiger I jer primært med i ungeindsatsen?

Hvor mange kolleger er I i jeres nærmeste arbejdsgruppe?

Hvilke funktioner varetager disse 'nærmeste' kolleger?

Afrunding (5 min)

Har I nogen bemærkninger til, hvordan interviewet er forløbet?

Lignede jeres italesættelser den måde i til dagligt kommunikerer om de unge? Forklar?

TAK og der gives en flaske vin til hver informant

Bilag 2b: Informantskema

Navn _____ Alder _____

Uddannelse _____ Afsluttet år _____

Jeg er ansat i ☐ Jobcentret
☐ Børne- og familieafdelingen
☐ Social- og psykiatriafdelingen

Antal års erfaring som sagsbehandler _____

Samtykkeerklæring om interviewets anvendelse

Jeg giver tilladelse til, at mine udsagn må citeres i specialet

Ja ☐ Nej ☐

Jeg giver tilladelse til, at mine udsagn må citeres i andre sammenhænge i relation til specialet (f.eks. foredrag, artikler)

Ja ☐ Nej ☐

Jeg giver tilladelse til, at mine udsagn må citeres i andre uddannelsesopgaver end specialet

Ja ☐ Nej ☐

Jeg giver tilladelse til, at *samtlig*e af ovenstående oplysninger om min person må fremgå i specialet

Ja ☐ Nej ☐

Hvis nej, hvilke faktuelle oplysninger om min person må fremgå i specialet? _____

Jeg er bekendt med, at specialet er offentligt

Ja ☐ Nej ☐

Dato: _____ Underskrift _____

Bilag 2c: Informanter til interviews

Børne- og familieafdelingen

Grete Jakobsen, 56 år, er uddannet socialrådgiver i år 2001 og har 12 ½ års erfaring som sagsbehandler

Solveig Andersen, 60 år, er uddannet socionom i år 1979 og har 6 års erfaring som sagsbehandler

Jobcentret

Karen Bjørling-Poulsen, 36 år, er uddannet socialrådgiver i år 2002 og har 10 års erfaring som sagsbehandler

Mette, 35 år, er uddannet socialrådgiver i år 2002 og har 11 års erfaring som sagsbehandler

Tommy Burmeister Madsen, 42 år, er uddannet socialrådgiver i 1998-99 og har 14 års erfaring som sagsbehandler

Social- og psykiatriafdelingen

Søs Bak Sørensen, 53 år, er uddannet socialrådgiver i år 2000 og har 12 års erfaring som sagsbehandler

Berit Mikkelsen, 50 år, er uddannet socialrådgiver i år 1990 og har 22 års erfaring som sagsbehandler

Kirsten Lund, 46 år, er uddannet socialrådgiver i år 2004 og har 8 års erfaring som sagsbehandler

Bilag 3: Citations- og transskriberingskoder

- (...) markerer længere pause (over 3 sekunder)
- (-) anviser at der er udtaget tekst
- I: interviewers udsagn
- X: utydeligt, hvis udsagn
- B: (og andre bogstaver efterfulgt af :) enkelt sagsbehandlers udsagn, B: f.eks. Berit Mikkelsen
- S/K: begge sagsbehandleres udsagn
- hmm bekræftende udsagn eller lyttende udsagn
- øh markerer øh eller øhm
- . der er konsekvent udelukket afsluttende punktum. Punktum anvendes, når udsagns betydning kan adskilles
- ? spørgsmålstegn sættes, når italesætteren beder om uddybende respons på sit spørgsmål. Der sættes ikke spørgsmålstegn, når en sætning afsluttes med et bekræftelsessøgende 'ikke'
- (I: ja) Når der markeres f.eks. (I: ja) inde i en andens italesættelse f.eks. 'S: mobiltelefonen er afgørende (I: ja) for arbejdet med unge', betyder det, at I taler samtidig med S eller kortvarigt afbryder S

Bilag 4: Fotos anvendt i analysen af tekst og diskursiv praksis ift. diskursen om helhedssyn og specialisering

Fotos af papkort med emner fra brainstormøvelsen, opdelt efter handicapspecialisering (venstre) og psykosocial specialisering (højre) i Børne- og familieafdelingen (BØF:16-17).

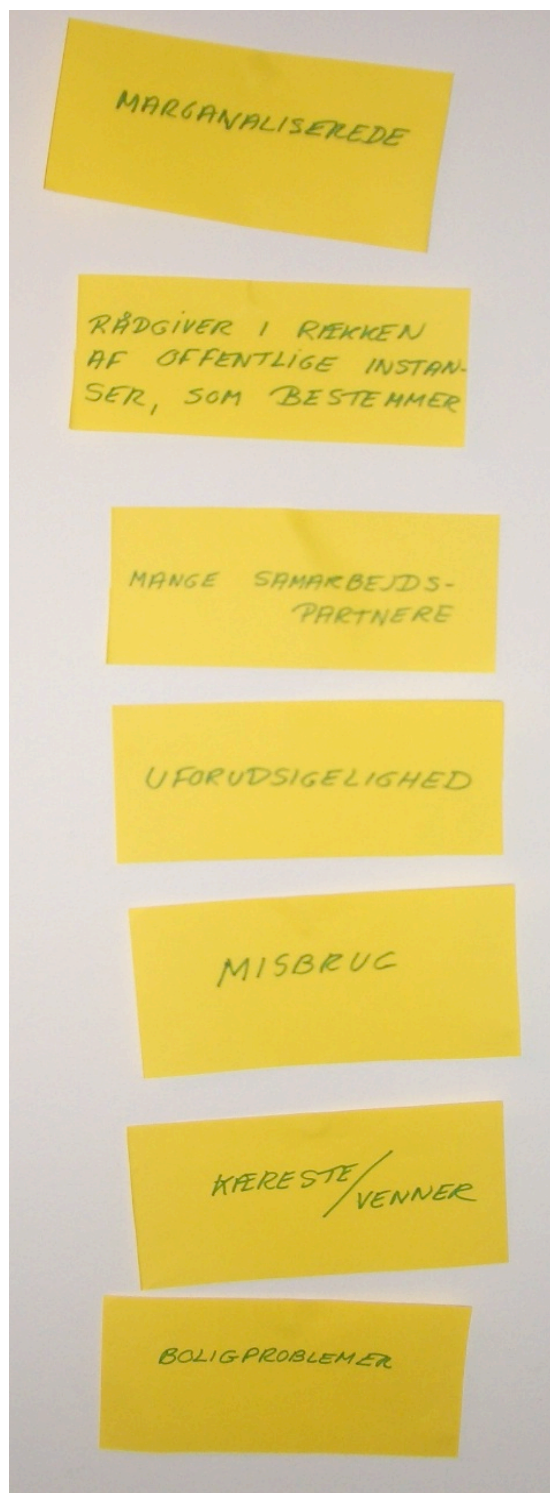
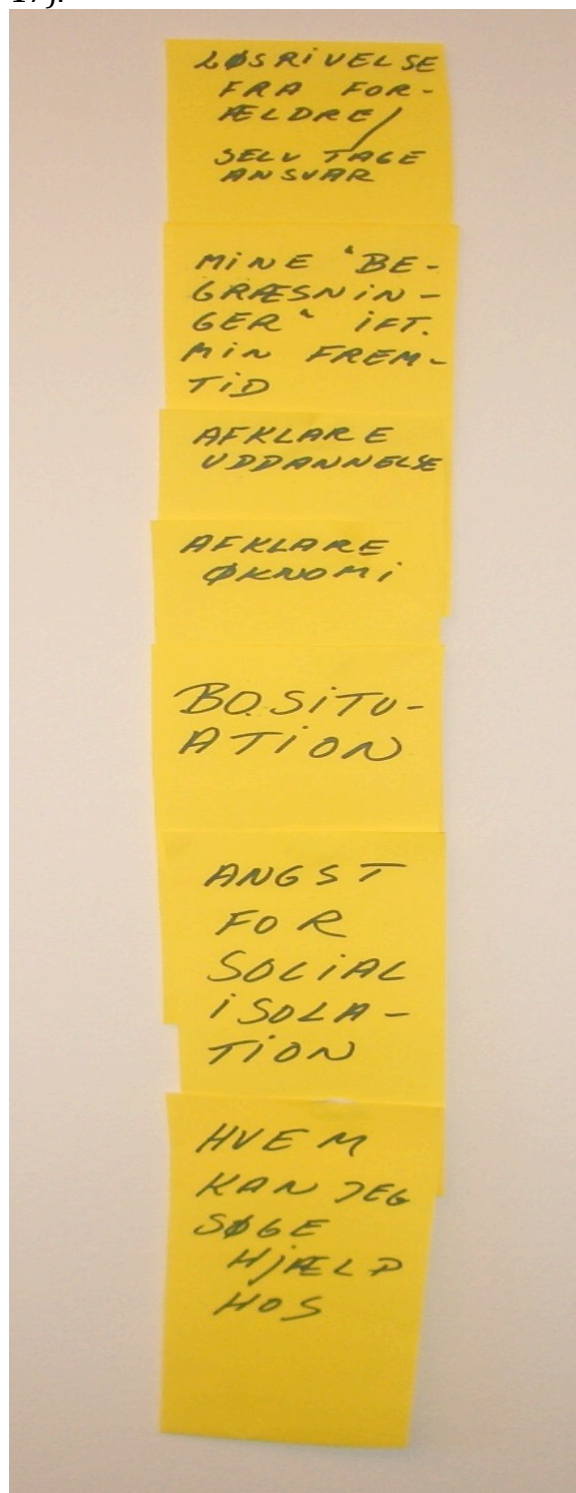


Diagram illustrating the components of a career development process:

- SAMARBEJDE** (Collaboration)
- Dialog om gode forger og hvor de er om med udløbs- og punktet i deres orientering** (Dialogue about good forgers and where they are with exit points and orientation)
- EGU** (Education)
- UDDANNELSE** (Education)
- ARBEJDSMARKEDET** (Labor Market)
- MOTIVATIONS ARBEJDE** (Motivation Work)
- Introduktion til arbejdsmarkedet** (Introduction to the Labor Market)
- MENTOR**
- SANARBEJDE** (Career Work)
- Støtte til helhedsopbygning/behovsstøt** (Support for holistic building/needs support)
- Uddannelsesvejledning** (Career Guidance)
- UDDANNELSES-VURDERING** (Education Evaluation)
- AFKLARING** (Clarification)
- Navigation i samfundet** (Navigation in Society)

A photograph of a person with long, wavy blonde hair, wearing a white shirt and a gold watch, standing in front of a white wall covered with numerous yellow sticky notes. The person is pointing at one of the notes. The sticky notes contain handwritten text in Danish, including 'AUGERENDESE', 'FORSIAESE - HUND FORBOD DEN HUND', 'TILID', 'FRA UNG TIL VOKSEN - Selvstændig voksenliv', 'GENHJØDE', 'NERNER', 'TOVHOJDER / KANONISKE', 'MØJLIGHEDER', 'REI 90-128', and 'REI 90-128'.

Bilag 5: Supplerende tekst- og diskursiv praksisanalyse – opdelt efter organisatorisk enhed

Børne- og familieafdelingens italesættelser

Supplement om specialiseringsdiskursen psykosocial/handicap

Der italesættes både forskelle og ligheder imellem de forskellige perspektiver, og at nogle unge både italesættes som psykosociale og handicapsager.

*"G: altså man kan vel godt sige, at dine er vel også marginaliserede ud for det sådan almindelige samfund (S: almindelige, bestemt) ikke også, det kunne man vel godt sige, at at dine er fysisk marginaliserede og mine er socialt marginaliserede ikke
S: ja mine er født ind i det, ja jo generelt (G: vi ser på forskellige) og så vil vi også have en mellemgruppe, som er en en et sammensurium (-)" (BØF:18)*

I Børne- og familieafdelingen italesættes unge med reference til *almindelige samfund*, og begrebet marginalisering anvendes til at differentiere imellem typer af afvigelse fra det normale, som henholdsvis *fysisk* eller *socialt marginaliserede*. Italesættelsen viser, hvorledes sagsbehandlerne skelner imellem *dine* og *mine*, hvilket viser at unge rationaliseres som fysisk marginaliserede, hvilket medfører handicapsagsbehandling, eller socialt marginaliserede, hvilket medfører psykosocial sagsbehandling. Sagsbehandlerne er derfor opdelt efter specialer. Der refereres også til en mellemgruppe, som både sagsbehandles som socialt og fysisk marginaliserede, og *vi* er udtryk for fællesskab om sagsbehandlingen af disse unge. Ordmeningen med *sammensurium* er, at nogle unges problemstillinger er komplekse og ikke nødvendigvis til at betragte adskilt. Anvendelsen af *vel* og *kunne man vel* er hedges, som er udtryk for lav affinitet i tilslutning til udsagnet, men nutidsformen indikerer kategorisk modalitet, hvilket er udtryk for høj affinitet.

I forbindelse med at sagsbehandlerne er blevet bedt om at skabe en fælles fortælling om deres praksis på baggrund af de temaer brainstormøvelsen har frembragt, kan sagsbehandlerne til at starte med ikke lave en sådan fælles fortælling, hvilket kan være

udtryk for, at diskursforskellene har konventionel status, og at sagsbehandlerne ikke kan se bort fra dette.

"S: (-) det er nok på den måde altså, at det her nu slår igennem at det er forskelligt hvordan (G: jamen det er det) altså den gruppe vi arbejder på ikke (-) og derfor så vil vi jo prøve at lave to rækker, (G: ja ja) så kan det jo være, at der er nogen af dem (G: ja) at vi slås om (G: ja) (grin)" (BØF:15)

Det, at sagsbehandlerne ikke forsøger at løse opgaven i fællesskab, kan ligeledes skyldes, at sagsbehandlerne ikke ser hinanden som nærmeste kolleger, hvilket kan vanskeliggøre et samarbejde.

"I: så når I sidder her, så er I ikke indenfor hinandens nærmeste arbejdsgruppe

S/G: nej

I: der er I ikke

S/G: nej

G: det er jo delt op kan man sige" (BØF:27)

Sagsbehandlerne italesætter, at de ikke har en fælles praksis, og referencen til forskellighed anvendes som dækkende forklaring: *det er jo delt op, kan man sige og slår igennem at det er forskelligt*. Det er dog gennemgående i interviewet, at sagsbehandlerne nikker genkendende til hinandens udsagn, hvilket indikerer indbyrdes forståelse, og generelt italesætter sagsbehandlerne også samtlige temaer fra brainstormøvelsen som karakteristisk for deres praksis, men i nogle tilfælde med nuancer i betydningen af temaerne.

Det italesættes, at diskursen om differentiering imellem unge som psykosocial eller handicap reproduceres i voksensystemet.

"S: (-) altså det at vores tværfaglige samarbejdspartnere har den der forståelse for, at de unge der kommer fra min hånd, de kan være ekstra skrøbelige altså, eller skal vi sige anderledes skrøbelige ikke, (G: hmm) sådan så at de kan have den der sikkerhed, (G: ja) det det det er de rigtig gode til at have forståelse for, (-) jeg synes de er gode til og se

nuanceret på på vores unge ikke, (I: hmm) (G: jo) på dem jeg kommer med, og der mener jeg, (G: jamen det synes jeg også) altså jeg kan høre også, (G: ja) at de er gode til at svitse over, nå det var en der kom fra den anden gruppe (G: ja ja) og sådan noget ikke, (G: ja) altså det det har de meget fokus på, synes jeg” (BØF:26)

Nutidsformen indikerer kategorisk modalitet og markørerne *ekstra, rigtig* og *meget* understøtter en høj affinitet i tilslutningen til, at diskursen reproduceres på tværs af børne- og voksensystemerne. Anvendelsen af subjektiv modalitet: *jeg synes, dem jeg kommer med, mener jeg*, mv. , modificerer tilslutningen. Samtidig viser også dette udsagn, at der skelnes mellem målgrupperne: *unge fra min hånd, vores unge, svitse over og anden gruppe*.

Supplement om ansvarsdiskurs

Ansvarsdiskursen italesættes også som forskel på det økonomiske ansvar den enkelte unge pålægges i kraft af det fyldte 18. år.

”S: (-) dem med funktionsnedsættelser (-) er blevet nurset gevaldigt i forhold til hvad de kan blive i voksenafdelingen, (I: ja) det gælder medicin, det gælder altså merudgifter til andre ting, at alt det det er nogen helt andre måder der bliver kigget på det, når man fylder 18, og det er jo lige dagen, hvor man fylder 18, (I: ja okay) så det kan have store konsekvenser hvad hvad man får, og der er altså meget forskel på og få kontanthjælp og skulle klare alle de udgifter man kan have, og så være under 18 år og være i på de paragrafer man kan være på der” (BØF:7)

I citatet drages der parallel til lovgivning, som fastsætter den unges rettigheder ift. økonomi. Den kollision ift. økonomisk ansvar, som sagsbehandleren italesætter bygger altså på struktureringen af forskellige lovkomplekser og lovenes forvaltning i forskellige organisatoriske enheder. Børne- og familieafdelingen italesætter, at voksensystemet ikke kan tilbyde samme gode forhold som børnesystemet. Ordvalget *nurset* og markøren *gevaldigt* forstærker betydningen, at børnesystemet tilbyder særligt gode vilkår. Italesættelsen af markørerne *store konsekvenser* og *meget forskel* fremmer dette. Der italesættes også et forsigtigt *kan* om betydningen, som er udtryk for

hedges. Jeg mener, at der er høj affinitet i sagsbehandlernes tilslutning til forståelsen af voksensystemet som mindre fordelagtigt end børnesystemet.

Supplement om samarbejdsdiskurs

Sagsbehandlingen påvirkes af mange aktørers forskellige interesser i forhold til de unge. I det følgende præsenteres sagsbehandlernes italesættelser på baggrund af en diskurs om udfordringer i det tværinstitutionelle samarbejde. En del af sagsbehandlingen er at samarbejde med andre aktører i ungeindsatsen f.eks. skoler, opholdssteder og hospitaler. Dette samarbejde foregår ofte uprofessionelt og uetisk, fordi den unge placeres som centrum for en kamp om at italesætte 'sandheden' om den unges forhold. Det kan f.eks. dreje sig om, hvilken støtte den unge skal tilbydes. Typisk spiller økonomi og manglende indbyrdes kendskab til samarbejdsparternes muligheder en rolle. Der henvises til transskriptionen (BØF:11-12) for den komplette italesættelse af dette, som er blevet behandlet tekstanalytisk, og heraf fremgår det, at sagsbehandlerne tilslutter sig udsagnet med høj affinitet, og at betydningen bekræftes på tværs af sagsbehandlingsspecialerne. Det følgende er uddrag fra italesættelsen sammensat med henblik på at fremme italesættelsens mening.

"S: (-) det jo vidunderligt at sidde til netværksmøder og alle trækker på samme hammel (-) men når (-) man er uenige om noget (-) kan det jo godt være vanskeligt, (-) Der hvor jeg specielt oplever det som et problem det er (-) at forældre og de unge er med samtidig med et helt hoben af professionelle, (-) hvor der ind imellem går talen hen over hovedet eller talen ned til, (-) for ofte synes jeg at jeg sidder i sådan en situation, hvor forældre er med i altså den mellemkommunale (-) hospitals øh kommune dialog der er, (-) hvor man jo nemt kan sidde og anbefale (-), hvis man ikke sidder på pengekasen, (-) det synes jeg er så uetisk og så uprofessionelt (-) det kan godt være at det du kun kan få (-) kan ramme den familie godt og rigtigt, (-) men hvis (-) der er nogen der har ment, at du skulle have de her æbler og pærer, (-) der er en modsætning (-) lige fra day one ikke, (-) der kommer kun noget dårligt ud af det (-)" (BØF:11-12)

Sagsbehandling italesættes som afstemning af forældres og unges forventninger til hvilke serviceydelser kommunen kan tilbyde, hvilket kan være en udfordring, fordi forældre og unge ofte er stillet urealistiske forventninger til de kommunale ydelser,

hvilket skaber et dårligt udgangspunkt for samarbejdet mellem sagsbehandler og familie. Årsagen til det uprofessionelle samarbejde italesættes som værende, at aktørerne har forskellige funktioner ift. den unge, som varetages uden hensyn til den unges relation til andre aktører. Det uprofessionelle samarbejde foregår i henhold til italesættelserne dog kun på tværs af institutioner, eftersom samarbejdet imellem enhederne indenfor Socialforvaltningen italesættes som velfungerende. Diskursen om sagsbehandling som samarbejdsudfordringer italesættes interdiskursivt med diskursen om relationen mellem sagsbehandler og ung med betydningen fjern upersonlig relation, hvilket ses i italesættelserne *ind imellem går talen hen over hovedet eller talen ned til og der er en modsætning (-) lige fra day one ikke, (-) der kommer kun noget dårligt ud af det.*

Følgende italesættelser indikerer, at sagsbehandlerne betragter Socialforvaltningen som en samlet enhed, der er placeret samme sted og har en fælles kultur.

"G: (-) den kultur som er i kommunen, øh den den bliver styrket, øh når du er tæt sammen ikke, (I: ja) fordi det er svært at have en kultur, hvis du fysisk er adskilt, for en kultur det er noget der skabes ved at relationer og at du er sammen ikke, (-) hvis jeg står i en akut og spørger nogen om hjælp i i en anden afdeling ikke også, jamen det finder vi ud af og så stiller de op ikke (-)" (BØF:21)

"S: men jeg øh synes også øh at på det mere sådan overordnede økonomiske, der der er det, at de afdelinger og afdelingschefer, som som er omkring os, at de har et meget tæt samarbejde, (G: ja) det gør også (G: det smitter af) at at det, at der bliver altså der bliver handlet mere fornuftigt, (G: ja) også fornuftigt med pengene ikke (G: ja) (-)

G: altså plus at det gode samarbejde de har jo smitter af på kulturen nedad (-)" (BØF:22)

Udsagnene italesættes med kategorisk modalitet, hvilket er udtryk for høj affinitet i tilslutningen til, at Socialforvaltningen er en samlet enhed. Der lægges vægt på at enhederne ikke er fysisk adskilt. Sagsbehandlerne tilslutter sig ligeledes, at der er et godt ledelsessamarbejde på tværs af de organisatoriske enheder, hvilket dels sikrer

kontinuitet i indsatsen og økonomisk fornuft, men det samler også sagsbehandlerne på tværs af enhederne som en samlet enhed.

Ordvalget "*S: (-) sådan nogen staldaftaler (-)*" (BØF:7) italesættes andetsteds, men det understøtter tilslutningen til, at samarbejdet på tværs af enheder og på tværs af sagsbehandler og lederniveau er fleksibelt og uformelt.

En central opgave i sagsbehandlingen er overleveringsforretning imellem Børne- og familieafdelingen og enhederne i voksensystemet. Den organisatoriske overleveringsforretningen italesættes i følgende citat.

"S: (-) vi overleverer og har sådan rimelig styr på overleveringsforretning til til voksenafdelingen og øh sætter i hvert fald i gang øh ikke sådan helt som vi skal, for så skal vi gå i gang som 16 år, og der kan alligevel ske så meget ikke, (I: ja) men men men nogen og nogen af de rigtig tunge dyre sager, der der er vi jo i gang som 16 årig, fordi der ved man, at denne her person kommer ikke til at koste mindre eller have mindre behov, og så er det vigtigt at voksenafdelingen får at vide, at denne her tunge udgift kommer ikke, (G: hmm) (I: ja) så det kører jo på mange planer, at det bliver overleveret, og så øh et et halvt år i hvert fald før 18, så er der overleveringsmøder (-)" (BØF:11)

Overleveringsforretningen italesættes i nogen grad ustruktureret og at der ikke eksisterer en helt fast praksis på dette område, på trods af, at der findes regler herfor: *ikke sådan helt som vi skal*. I lydoptagelsen markeres ordene *sådan rimelig*, hvilket er udtryk hedges og for lav affinitet i tilslutningen til at der er *styr på overleveringsforretningen*. Flexibiliteten i overleveringsforretningen drages sammen med diskursen om sagsbehandling som problemløsning som handling og diskursen om sagsbehandling på baggrund af unges autonomi i kraft af udsagnet *der kan alligevel ske så meget ikke*, hvis mening er, sagsbehandling er at tilpasse sig de unges uforudsigelighed. Overleveringsforretningen afhænger af hvilken økonomiske byrde, den enkelte unge tilfører de modtagende afdelinger. Omkostningstunge unge varsles allerede fra det 16. år, hvor de øvrige overleveres omkring den unges 17 ½ år. Overleveringsforretningen italesættes således på baggrund af økonomisk ansvar. Udsagnet viser, hvorledes der i sagsbehandlingen af overleveringsforretningen imellem

børne- og voksensystemerne trækkes på forskellige diskurser, hvilket i forhold til udsagnets sætningsmæssige sammenhæng er eksempel på kohæsion. Meningen med udsagnet er, at overleveringsforretning imellem systemerne er regelsat, men at der også varierer i overleveringsprocedurerne.

Jobcentrets italesættelser

Supplement om specialiseringsdiskurs i uddannelse og arbejde

Sagsbehandlingen i Jobcentret kategoriseres i henhold til parathed ift. uddannelse og arbejde. Retorisk italesættes unge somparate eller ikkeparate.

"T: (-) Så meget handler simpelthen om den her egentlige vurdering af er du uddannelsesparat eller er du ikke uddannelsesparat" (JOB:13) og "T: (-) og når vi siger ikke uddannelsesparat, så skal vi jo sådan set så er vores fornemste opgave at forsøge at gøre demparate (I: ja) ikke, og og og i i det arbejde vi øh med at gøre dem uddannelsesparate, der bruger vi jo så arbejdsmarkedet til ligesom til at få dem afklaret, at se hvordan fungerer de sådan med andre mennesker og kunne måske afstedkommer nogen interesser for et eller andet som så sidenhen kunne motivere dem til uddannelse" (JOB:12).

Arbejdsmarkedsaktører i form af arbejdspladser er primære samarbejdspartnere i vurderingen af parathed. En del af sagsbehandlingen er derfor korrespondance og kontaktetablering imellem Jobcenter, ung og arbejdsgivere på vejen til at sikre unge bedre forudsætninger for et langtidsholdbart uddannelsesvalg, som skal gøre de unge selvforsørgende. Markørerne *simpelthen*, *egentlige* og *fornemste* betydningsforstærker tilslutningen til udsagnet og udsagnets sandhedsværdi, hvilket er tegn på høj affinitet.

Supplement om samarbejdsdiskurs

Følgende dialog imellem sagsbehandlerne demonstrerer at juridiske og økonomiske forhold er en barriere for kontinuitet og fælles praksis.

"K: kassetænkning kan man sige det (-)

M: ja altså betydning for i forhold til organisationen i hvert fald, der har økonomien jo i hvert fald en betydning, det må vi jo (K: en kæmpe betydning) ja, for jeg tror ikke at diskussionerne om, hvilken paragraf der ligesom skal betale for det her ville være så store, hvis pengene kom fra samme kasse (K: nej) (I: okay ja)" (JOB:23)

Ifølge italesættelsen drages der sammenhæng imellem lovparagrafer og kassetænkning i betydningen, at konflikterne omkring økonomiens placering er hæftet op på, at de organisatoriske enheder forvalter forskellige lovkomplekser, som kolliderer. Heraf konstateres det, at det er et vilkår i sagsbehandlingen, at lovgivningen i sig selv udgør en barriere i forhold til samarbejde og sikring af kontinuitet. Dette understøttes af følgende citat.

"T: og så er der også noget lovgivning, ikke, i en eller anden forstand i forhold til det der skide fyldte atten år" (JOB:23)

Sagsbehandleren refererer til, at lovkomplekser afgrænser personkredse f.eks. i forhold til hvornår en person bliver 18 år. Anvendelsen af markøren *det der skide* er udtryk for høj affinitet til udsagnet, og derfor at lovgivningens personkredsafgrænsning er en væsentlig barriere ift. en fælles praksis.

Jobcentrets sagsbehandlere italesætter i øvrigt kontinuitetsdiskursen med italesættelser om informationsflow på tværs af organisatoriske enheder, internt i enheder og ikke mindst på tværs af leder- og sagsbehandlerniveau. Tværgående kendskab til afdelingerne fremmer samarbejdet, ikke kun indenfor Socialforvaltningen, men sagsbehandlerne erfarer, at information er nøglen til kontinuitet i indsatserne, idet information tilvejebringer muligheder. Sagsbehandlerne har svært ved at italesætte en afgrænsning af informationsflow, og brainstormsnakken om emnet breder sig til både at handle om præmisser for hinandens arbejde, afdelingskulturer, personlige kollegiale relationer og indblik i hvilke diskurser afdelingerne perspektiverer deres praksis ud fra. Følgende citat viser dette.

"T: jeg tænker meget i informationer øh altså, hvordan fanden er det man får sikret, du er inde på at det er vigtigt at vi får de informationer (M: hmm) i forhold til, og det bliver jo

rigtig hurtigt en øh, sådan organisationens fornemmelse opgave, der er at sikre sådan et informations flow (K/M: hmm) (-)

M: ja og jeg sidder også og tænker, at det er også lidt jeg ved ikke om man kan sige stiller krav, men i hvert fald så øh kendskab til hinandens arbejdsområder eller øh udgangspunkt for for for det daglige arbejde, at selvom vi tænker uddannelse og arbejde, at at så også have en forståelse for, (K: hmm) jamen det er jo ikke kun det eller det er absolut ikke det (grin) måske en børnefamiliesagsbehandler tænker, men tænker trivsel (K: hmm) barnets trivsel, som nummer et, at at et eller andet kendskab og forståelse for hinandens (K: ja) arbejdsområder og udgangspunkter. Det ved jeg ikke om man lige kan koge det ned

T: ja det er jo så dels, hvis man nu bevarer den nuværende organisation, ikke (M: ja jo jo) og og man tænker i samarbejdsrelationer, (M: ja) så kræver det i hvert fald et (M: bedre kendskab eller) et indgående eller (M: ja) ikke kendskab, skal vi bare skrive det, kendskab til arbejds (M: til samarbejds eller jeg ved ikke) eller det er jo hele, det er også sådan i sådan i kulturer og i holdninger (M: ja absolut) altså det er jo (M: ja ja) det bliver også sådan hurtigt på det personlige plan, ikke, (M: ja jo) så skal vi skrive kendskab K: og forståelse måske (M: ja) (...) arbejdspræmisser (JOB:22)

Det lange citat er præget af mange tilfælde af intonation dvs. utydelighed og tøven i udsagnet og brug af subjektiv modalitet *jeg tænker* og *jeg ved ikke*, hvilket indikerer lav affinitet til udsagnet. Omvendt er der flere betydningsforstærkende markører *meget, hvordan fanden, hurtigt, fornemste*, som er tegn på høj affinitet. Jeg mener, at usikkerheden i udsagnet skyldes, at sagsbehandlerne er blevet bedt om at tematisere arbejdet, og at de har svært ved at finde en dækkende samlebetegnelse. Dialogen er eksempel på kohæsion imellem sætninger, som knytter sig til hinanden om det fælles budskab, at et indbyrdes kendskab på tværs er alfa og omega i sagsbehandlingen.

Supplement om organisatorisk forandringsrigiditet (udtaget fra analysen, fordi italesættelserne er meget lokalorganisatoriske).

Sagsbehandlerne er blevet spurgt til, hvorledes de oplever deres organisation spille en rolle i deres arbejde med de unge. Hertil svarer sagsbehandlerne, at de oplever et forandringsrigid system i forhold til organisationsændringer. Ændringer kommer ved lovpåbud eller som bottom-up.

"M: (-) jeg sidder også at tænker i forhold til når man bare siger ordet organisation, altså så synes jeg faktisk også at det er lidt kendetegnende, at og jeg ved godt, at det også er noget Vigga har sagt på et tidspunkt, at at ligesom at initiativerne kommer nedefra, det synes jeg faktisk at de har gjort (-)"

K: bevægelse nedefra (-) ja eller lovgivning (M: ja m) er det for meget at sætte på, man kan sige ændringer kommer enten fra sådan noget bottom up (T: jamen jeg ved også godt) (M: eller lovgivnings) eller lovgivning (M: eller)" (JOB:23-24)

Indgangen til dialogen bærer præg af lav affinitet ved tilstedeværelsen af intonation i citatet i form af tøven og usikkerhed i italesættelsen, samt anvendelsen af subjektiv modalitet *synes jeg* og *jeg sidder og tænker* og hedges *ligesom* og *lidt*. Havde udsagnet f.eks. i stedet været: *Det kendetegner organisationen, at initiativer kommer nedefra*, så var der tale om høj affinitet og italesættelse af kategorisk autoritativ modalitet i kraft af en deklarativ nutidsform.

Omvendt anvendes den forstærkende markør *faktisk* og alle sagsbehandlerne bidrager i betydningsitallesættelsen, hvilket indikerer en objektiv modalitet i kraft af arbejdsgruppens fælles tilslutning til betydningen, hvilket er tegn på høj affinitet. I citatet fremgår det i øvrigt, at ledelsen (Vigga) tilslutter sig betydningen; *det er også noget Vigga har sagt*, hvilket understøtter betydningens høje affinitet. En indledningsvis reference til ledelsen indgår i sætningskonstruktionen som bekræftelse af udsagnets sandhedsværdi. Dialogens mening er, at sagsbehandlerne har indflydelse på sagsbehandlingen i kraft af organisationens tillid til sagsbehandlerne kompetencer i forhold til forandringsinitiativer. På baggrund af tekstanalysen vurderes at sagsbehandlerne tilslutter sig betydningen med moderat affinitet. Heraf konstateres, at sagsbehandlingen i Jobcentret i nogen grad præges af innovation og eksperimenter.

Følgende citat understreger, at organiseringen i Socialforvaltningen bygger på så dominerende og konventionelle diskurser, at organisationsforandring ikke sker ud fra organisationens eget initiativ, men at der skal stilles krav fra staten før en organisation ændrer sig.

"T: det er skægt at konstatere, at at med mindre vi får et decideret lovpåbud på organisationsændringer, (-) så sker der ikke en fløjtende fis med organisationen (I: okay) altså, det var en holdning der" (JOB:20)

Sagsbehandleren sætter betydningen på spidsen i formuleringen *fløjtende fis*, hvilket indikerer høj affinitet til udsagnet, og ift. ordvalg understøttes af verbet *konstatere*, som indikerer høj sandhedsværdi. Men følgesætningen *altså, det var en holdning der*, dæmper tilslutningen, og kan være tegn på at sagsbehandlerne ser på sådanne forhold mere nuanceret end blot at konstatere forandringsregiditet. Samlet set har udsagnet betydningen, at sagsbehandlingen foregår i en organisation præget af bureaukrati og konventioner, og at dette ikke er en fordel i sagsbehandlerne's arbejde. Udsagnet dækker over den samlede organisation og ikke kun Socialforvaltningen eller en enkelt organisatorisk enhed, men konstateringen er erfaret ud fra en sagsbehandlerposition i Jobcentret.

Sagsbehandlerne erfarer dog forandringsparathed internt i de enkelte enheder.

"T: (-) Der sker jo naturligvis en del ændringer indenfor de enkelte indenfor organisationen (I: ja) i forhold til de enkelte afdelinger for eksempel i de M: jeg synes da der er sket meget i Jobcentret" (JOB:19). Og *"M: (-) Vi er begyndt at kigge mere på det organisatoriske, er det noget i vores organisation der forhindrer, (T: hmm) at vi får de unge i uddannelse, (I: ja) altså der ligefrem står i vejen for (I: ja) eller i hvert fald ikke gør tingene nemmere øh og det tænker jeg da også er sådan nye nye tanker på en eller anden måde (T: helt enig) ja T: altså jeg vil, altså tiden er moden til en egentlig organisationsændring (M: ja) er mere moden end (M: ja) den nogen sinde har været (-)"* (JOB:20)

Citaterne illustrerer hvorledes Jobcentrets sagsbehandlere er motiveret for forandring, og tilslutter sig behovet for forandring med høj affinitet. Dette ses f.eks. i ordvalgene *naturligvis* og *meget*, som er markører for vigtighed. Nutidsformen indikerer ligeledes kategorisk modalitet og i det afsluttende udsagn endda af autoritativ karakter: *tiden er moden til en egentlig organisationsændring*. Dialogen om forandring er bevis på, at sagsbehandlingen i Jobcentret præges af innovative projekter og udviklingsarbejde.

Rådgivnings- & behandlingscentrets italesættelser

Supplement om samarbejdsdiskurs

Sagsbehandlerne italesætter deres arbejde som konfliktforebyggende i kraft af funktionen som 'buffer' ift. unges uhensigtsmæssige adfærd overfor systemet. Følgende udsagn viser dette.

"B: (-) vi fungerer faktisk også lidt som sådan en buffer (S: ja) (I: okay) for nogen ikke (-) der skal ikke så meget til, så er de oppe i det røde felt (I: okay) og de ved jo godt, at de kommer til at måske komme med nogen verbale trusler over for dem, og at det bare lukker, (K: ja) så der er det nemmere for dem bare at have os som et talerør, for af en eller anden grund, så kan vi jo så, fordi vi er jo heller ikke involveret og alt muligt, (S: ja) og vi kan høre hvad det er de siger, og så kan vi (K/I: ja) formidle det videre og så undgår vi at der er (S: ja) konflikter" (RÅB:14-15)

Nutidsformen indikerer kategorisk modalitet, som er udtryk for høj affinitet.

Italesættelsen *faktisk* er markør som forstærker den høje affinitet, men omvendt er *også lidt* en form for hedges, som er udtryk for afstandstagen eller lav affinitet.

Supplement om diskursen om relationen som personlig/nær

Diskursen om personlige/nære relationer italesættes med betydningen, at sagsbehandling er individuel social og praktisk læring.

B: vi kan lære dem noget (-) vi kan vise dem hvad det er der skal til, vi kan snakke med dem, og så kommer det jo igen over på nogen at de her andre emner, som

I: okay

B: fordi der er jo den her med det hele menneske, og der er mange ting der skal læres i forhold til at blive voksen. Hvordan kan man bo i sin egen lejlighed, hvordan er det med økonomien, hvordan sørger man for at få betalt, hvordan administrerer man sine penge (-) Hvordan sørger man for at få sund mad, og sørger man for at få købt ind så man har mad i en hel måned, øh hvordan finder man ud af hvad der betyder noget for en i forhold til den hverdag man har, hvad er det for en struktur man har på sin hverdag, hvad skal

man lave (-) Hvordan arbejder man også med sig selv, hvordan finder man selv ud, selv ud af hvad der er vigtigt for mig

I: hvor tæt på de unge kommer I, er I øh er I udgående, er I ude hos dem i deres boliger eller

K: hmm

B: ja

I: i forhold til den her læring, hvor praktisk helt specifik bliver den

S: altså der er jo lidt forskel på vores arbejdsmåde, (I: ja) men (-) vi er sådan lidt støttekontaktperson samtidig med at vi også er deres rådgiver her, ikke, deres sagsbehandler. Så vi kommer ude i deres hjem (I: ja) og vi bliver den der forældreerstatning i en periode i hvert fald, ikke

B: jo. I en periode, fordi det er så vigtigt at lære dem at gøre det selv (-) det er nemlig det der lige præcis er formålet (-)" (RÅB:5)

Sagsbehandlerne italesætter læring ift. at se det hele menneske, og derved ses, at en diskurs om læring i nære personlige relationer og en diskurs om helhedssyn har en sammenhæng i kraft af sætningskonstruktionen: *der er jo den her med det hele menneske, og der er mange ting der skal læres i forhold til at blive voksen*. Ifølge Fairclough er dette udtryk for kohæsion om betydningen, at sagsbehandlerne lærer unge specifikke færdigheder tæt på den unges hverdagsliv og i forhold til unges samlede sociale situation med henblik på selvstændighed. Afsluttende markører *så vigtigt og lige præcis* er udtryk for høj affinitet i tilslutning til sagsbehandling som specifik færdighedslæring i forhold til et selvstændigt hverdagsliv.