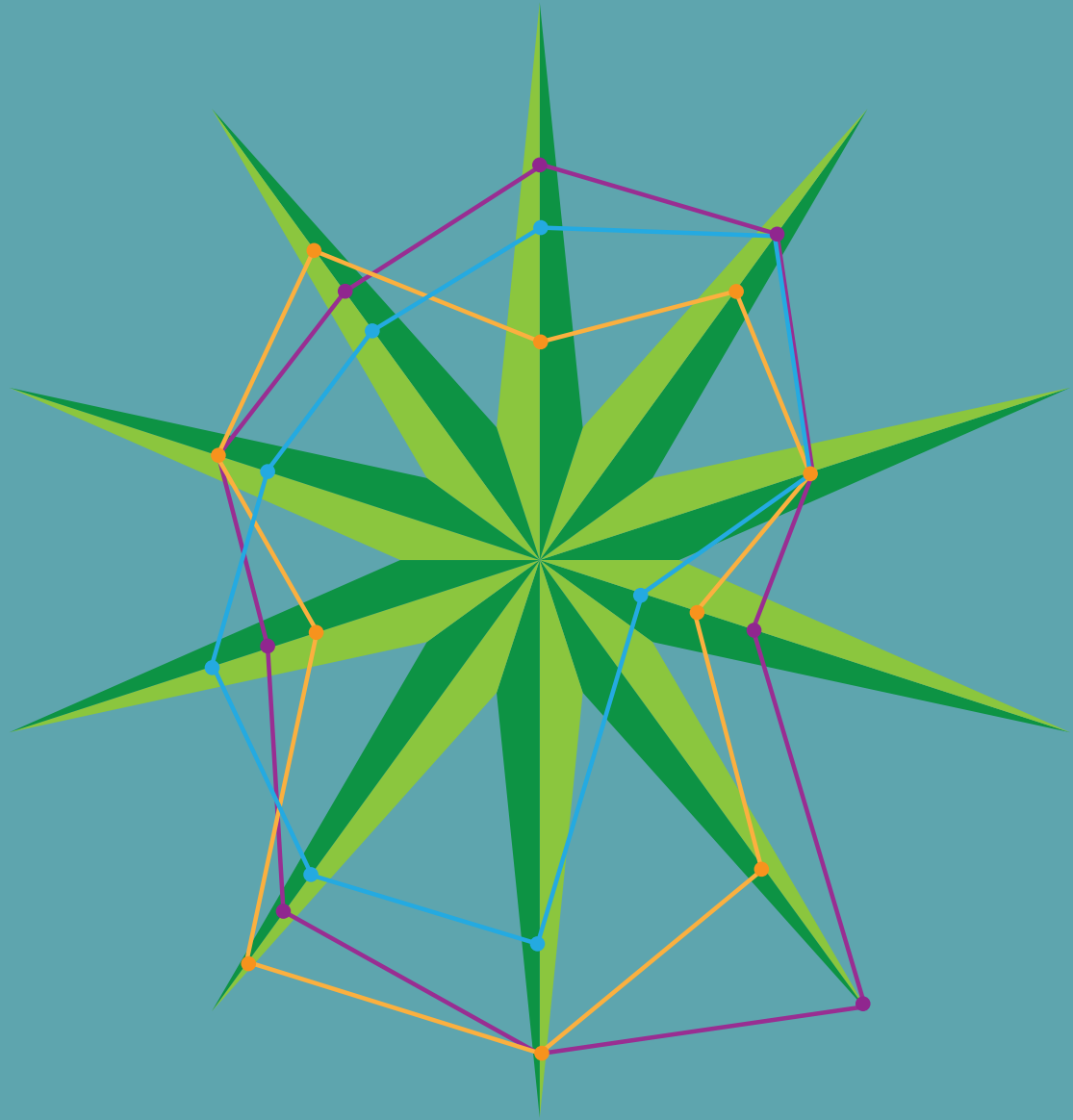




FORANDRINGS- KOMPASSET

Et kvalitativt studie af Forandringskompasset i praksis på børne- og
ungeområdet i Københavns Kommunes socialforvaltning

Rikke Liv Sahl Holst

Kandidatuddannelsen i socialt arbejde • Aalborg Universitet
13. august 2013 • Vejleder: Dorte Caswell • Anslag: 237.873

KAPITEL 1: INTRODUKTION OG PROBLEMFELT	3
1.1 Ny talbaseret styring i socialt arbejde: et spørgsmål om udvikling og effekt	3
1.1.1 Problemformulering	5
1.1.2 Hvad er Forandringskompasset?	6
1.1.3 Socialt arbejde med børn og unge i dansk og international kontekst	10
1.1.4 Forandringskompasset og det danske forskningslandskab	13
1.2 Centrale begreber	14
1.3 Specialets opbygning	16
KAPITEL 2: UNDERSØGELSESDSIGN OG METODE	17
2.1 Videnskabsteoretisk positionering	17
2.1.1 Epistemologisk konstruktivisme	17
2.1.2 Overvejelser om forholdet mellem epistemologisk konstruktivisme og metode	18
2.2 Empiri	19
2.2.1 Overblik over empiri	19
2.2.2 Beskrivelser af institutionerne	22
2.3 Metode	24
2.3.1 Tilgang til feltet og indsamling af empiri	24
2.3.2 Deltagende observation	24
2.3.3 Interviews	26
2.3.4 Transskription og kvalitativ kodning af det empiriske materiale	30
2.4 Specialets udsigelseskraft	33
2.4.1 Refleksioner over empiriindsamlingen	33
2.4.2 Et par ord om generaliserbarhed, validitet og reliabilitet	35
KAPITEL 3: STYRING OG MAGT I SOCIALT ARBEJDE	36
3.1 Teoretisk inspiration	36
3.1.1 Styring i form af accountability i moderne velfærdssamfund	36
3.1.2 Magt i socialt arbejde: med inspiration fra Foucault	42
3.2 I forlængelse af de teoretiske bidrag: definition af et magtbegreb	45
KAPITEL 4: ANALYSESTRATEGI	47
4.1 Forholdet mellem teori og empiri: En abduktiv tilgang	47

4.2 Analysestrategi	48
KAPITEL 5: FORANDRINGSKOMPASSET OG SOCIALT ARBEJDE PÅ BØRNE- OG UNGEOMRÅDET	51
5.1 DEL 1: PRODUKTION AF TAL OG ORD I PRAKSIS OMKRING FORANDRINGSKOMPASSET	51
5.1.1 Tal som accounts	51
5.1.2 Hvilke oplysninger er relevante når Forandringskompasset skal udfyldes?	52
5.1.3 Forandringskompasset som mulig katalysator for fælles faglig retning	65
5.1.4 Forandringskompasset og forholdet mellem tale, skrift og tal	72
5.2 DEL 2: FORANDRINGSKOMPASSETS INDFLYDELSE PÅ RELATIONER I SOCIALT ARBEJDE	81
5.2.1 Relationen mellem socialarbejdere og børn: Om tal der bliver svære	82
5.2.2 Relationen mellem socialarbejdere og forældre: Om én dimension der bliver svær	85
5.2.3 Relationen mellem socialarbejderne: Forhandling som accounts	87
5.2.4 Hvem accounter for hvad hvornår?	87
5.3 DEL 3: FORANDRINGSKOMPASSET OG STYRING AF SOCIALT ARBEJDE	91
5.3.1 Uklarhed om brugen af ledelsesinformation skaber usikkerhed	91
5.3.2 Det sociale arbejde – professioner til debat og i forandring	94
5.3.3 Forandringskompasset og det uitalesatte behov for den nærmeste leder	98
KAPITEL 6: KONKLUSION - FORANDRINGSKOMPASSET SOM UD- ELLER AFVIKLING?	100
6.1 Forandringskompasset som styringsværktøj	100
6.1.1 Risiko for ledelsesinformation baseret på misinformation	100
6.1.2 Dialog som udgangspunkt for fælles faglig retning	101
6.1.3 Forandringskompasset styrer – men til hvad?	102
6.2 Socialt arbejde og Forandringskompasset	104
6.2.1 Socialfaglighed i forandring: teknisk eller moralsk kompetence?	104
6.2.2 Accountability i socialt arbejde	105
6.2.3 Alternativer til ”ny offentlig strengthed”?	106
REFERENCER	109
ENGLISH SUMMARY	117
BILAG	119

KAPITEL 1: INTRODUKTION OG PROBLEMFELT

1.1 Ny talbaseret styring i socialt arbejde: et spørgsmål om udvikling og effekt

Københavns Kommunes socialforvaltning iværksatte i 2011 implementeringen af et it-baseret dialog- og måleredskab ved navn Forandringskompasset. Med Forandringskompasset skal socialarbejdere score¹ alle borgere, der modtager en indsats i Københavns Kommunes socialforvaltning på en skala fra et til ti indenfor ti forskellige dimensioner.

Formålet er, at Københavns Kommune med tal fra kompasset kan generere viden om, hvordan de borgere, der modtager en social foranstaltning, udvikler sig, samt hvilke resultater socialforvaltningens indsatser giver (Søndergaard 2012: 12). Forandringskompasset er udviklet i socialforvaltningen i Københavns Kommune med inspiration fra det britiske værktøj "The Outcomes Star"², som også Århus Kommune har ladet sig inspirere af i forbindelse med udviklingen af redskabet Resultatdokumentation (Jensen 2012³).

Formålet med implementeringen af Forandringskompasset er dobbeltsidet. Københavns Kommune opfatter det som værdifuldt for socialarbejderne at kunne aflæse, hvilke forandringer de givne indsatser skaber for den enkelte borger, og vil derfor på den ene side gerne tilbyde dem redskaber der kan støtte arbejdet med kommunens udsatte borgere. På den anden side er Forandringskompasset et dokumentationsredskab, som ifølge Københavns Kommune kan bruges til at vurdere hvilke kommunale indsatser og institutioner, der giver størst effekt. Tallene fra Forandringskompasset bliver ifølge Københavns Kommune *"dels brugt til at aflæse, hvilke forandringer vores indsats skaber for den enkelte borger, og dels til at vurdere tilbud og indsatser på tværs af forvaltningen"* (Københavns Kommune 2012: 8).

Forandringskompasset implementeres i en tid, hvor den danske velfærdsmodel ofte beskyldes for at være under pres (se fx Mandag Morgen 2010, temaet "Velfærd under pres" (DR 2013) eller Greve 2013). Et stigende antal ældre forlader arbejdsmarkedet, uden at et tilsvarende antal unge træder ind på det, og finanskrisen har siden 2008 sat sit præg på debatten om de offentlige

¹ Jeg benytter termen "at score", fordi det er det ord, socialarbejderne bruger om det at vælge et tal på skalaen 1-10 indenfor hver af de ti dimensioner.

² Se mere på www.outcomesstar.org.uk.

³ Denne reference henviser til en artikel publiceret på servicestyrelsens hjemmeside. Servicestyrelsen er ikke afsender af Forandringskompasset - det er Københavns Kommune - men de har skrevet denne formidlingsartikel, som er baseret på informationer fra Københavns Kommune.

udgifter. Det har blandt andet medført, at kommunernes og regionernes økonomi holdes i stram snor (Reiermann 2013), hvilket har været med til at starte debatten om, hvorvidt vi får nok værdi ud af de penge, vi poster i velfærd. Især har det sociale arbejde været brugt som eksempel på, at vi bruger penge på indsatser, som vi ikke ved, hvordan virker (se fx Høybye-Mortensen 2011a; Krogstrup 2011).

Udviklingen har ført til et øget fokus på resultater og effekt, og debatten om evidens og videnskabeliggørelse af det professionelle velfærdsarbejde har nået hidtil usete højder⁴ (Hjort 2012: 12). Det er svært at dokumentere effekten af sociale indsatser, fordi socialt arbejde *”indebærer et komplekst og kontingent, dvs. i princippet uforudsigeligt samspil – kropsligt, mentalt og socialt – i og mellem mennesker”* (Hjort 2012: 15). På trods af dette, er det et ofte gentaget kritikpunkt og et udtalt ønske i den offentlige debat, at vi i højere grad må vide, hvad der virker, så stat og kommuner kan prioritere de sociale indsatser, der giver størst effekt (se fx Bjerre 2012; Pass 2012; Social- og Integrationsministeriet 2013). Argumentationen for indførslen af Forandringskompasset skriver sig ind i denne dagsorden om behovet for at vide, ”hvilke indsatser der virker”, så disse kan udbredes, og de indsatser, der ”ikke virker”, kan enten afskaffes eller styrkes, så de skaber værdi for både den enkelte borger, Københavns Kommune og skatteyderne. Det sociale arbejde befinder sig i et krydspres, hvor man på den ene side må forholde sig til, at efterspørgslen efter effekt er stor, og hvor man på den anden side må håndtere, at sociale problemer er komplekse og kontekstuel betingede, og at det derfor ikke er nogen enkel opgave at afgøre, hvordan man opnår størst mulig effekt.

Mere end 4000 kommunale medarbejdere skal lære at bruge Forandringskompasset, og langt flere borgere skal ifølge kommunens regler to gange årligt oplyses om, hvilke scoringer de har fået i Forandringskompasset. Jeg antager, at dette har betydning for det sociale arbejdes praksis, og jeg undersøger i dette speciale, hvordan Forandringskompasset bruges, samt hvilke muligheder og udfordringer socialarbejdere i Københavns Kommune oplever i forbindelse med implementeringen af det nye redskab. Specialet fokuserer på børne- og ungeområdet under socialforvaltningen, fordi

⁴ Det er en tendens på tværs af landene i OECD, at der indføres resultatmålinger af de offentlige sektors produktion og levering af velfærdsydelser til borgerne (Storm Pedersen 2010: 255).

det er et af de områder, hvor implementeringen af Forandringskompasset er nået længst. I januar 2012 var Forandringskompasset fuldt implementeret på dette område.

1.1.1 Problemformulering

Med udgangspunkt i denne introduktion lyder min problemformulering:

Hvordan bruges Forandringskompasset i praksis på børne- og ungeområdet i Københavns Kommunes socialforvaltning, og hvordan har Forandringskompasset betydning for det sociale arbejde på området?

Jeg undersøger konkret, hvordan socialarbejdere på fire forskellige dag- og døgninstitutioner på børne- og ungeområdet bruger Forandringskompasset. Jeg fokuserer på, hvordan socialarbejdere i frontlinjen bruger kompasset i deres daglige arbejde med socialt udsatte borgere, idet jeg antager, at disse medarbejdere har et rum for at fortolke, forhandle og forvalte dette redskab alt efter konteksten, det skal spille ind i (Hjort 2012: 17). I det følgende afsnit præsenterer jeg læseren for fænomenet Forandringskompasset, og derefter giver jeg en kort introduktion til udviklingen indenfor socialt arbejde med børn og unge. Inden kapitlet afrundes med en læsevejledning, afklarer jeg et par centrale begreber.

1.1.2 Hvad er Forandringskompasset?

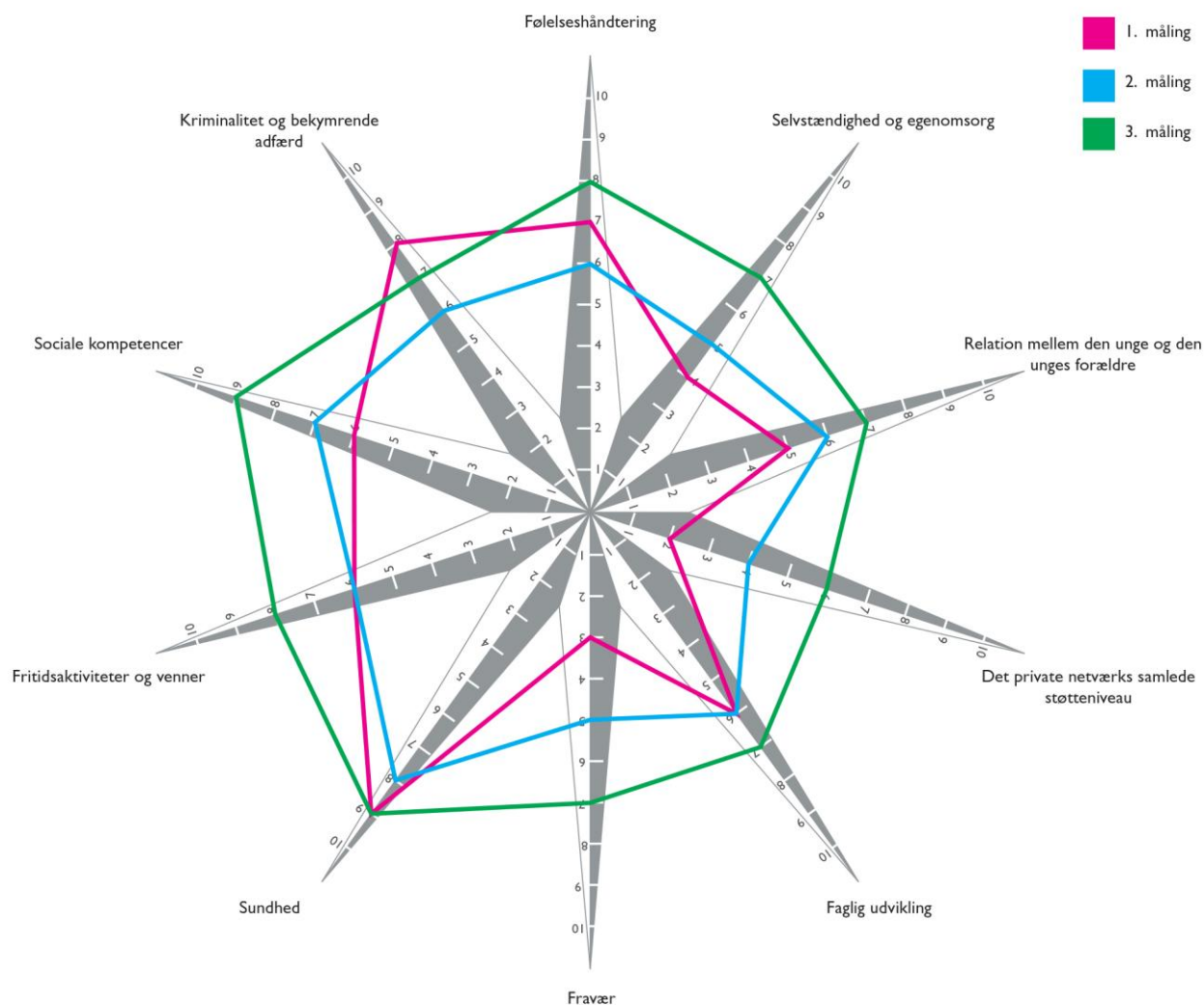
Københavns Kommunes Forandringskompas er udviklet til ti forskellige grupper af borgere, som modtager støtte fra Socialforvaltningen (Jensen 2012):

- Børn 0-5 år
- Børn 6-12 år
- Børn 13-18 år
- Kvinder på krisecentre
- Beboere på herberg
- Voksne med handicap 1
- Voksne med handicap 2
- Børn med handicap
- Voksne med psykiske lidelser
- Voksne med misbrug

Hvert kompas indeholder ti dimensioner. Jeg fokuserer på det sociale arbejde indenfor børne- og ungeområdet, hvor de ti dimensioner er udarbejdet efter de seks fokusområder i serviceloven: udvikling og adfærd, familieforhold, skole-, daginstitutions- og beskæftigelsesforhold, sundhed, fritidsforhold og venskaber og andre relevante forhold (Københavns Kommune 2013).

Dimensionerne varierer alt efter barnets alder.

Et Forandringskompas for en ung mellem 13 og 18 år kan se sådan ud efter tre scoringer:



(Jensen 2012)

Socialarbejdere skal udfylde Forandringskompasset for de børn og unge som modtager en indsats i socialforvaltningen. Tallene skal udtrykke socialarbejderens vurdering af "*barnets/den unges situation/status i sin trivsel og udvikling*" (Københavns Kommune 2013: 6) indenfor hver af de ti dimensioner. På skalaen svarer 1 til "i meget lav grad", mens 10 svarer til "i meget høj grad".

På børne- og ungeområdet skal både socialarbejdere ansat på udførersiden (primært pædagoger, lærere og socialrådgivere ansat i Københavns Kommunes socialforvaltnings institutionstilbud) samt socialarbejdere på myndighedssiden (primært sagsbehandlere) udfylde Forandringskompasset. Det første Forandringskompas skal udfyldes som en integreret del af den §50-undersøgelse, der laves hvis kommunen bliver opmærksom på, at et barn eller en ung måske

har brug for særlig støtte. §50-undersøgelsen kaldes også den børnefaglige undersøgelse, og den har til formål at afdække ressourcer og problemer hos barnet, i familien og netværket. Den skal munde ud i en begrundet indstilling om, hvorvidt der skal iværksættes foranstaltninger omkring barnet eller den unge (Socialstyrelsen 2013). §50-undersøgelsen gennemføres af en sagsbehandler, og herefter bliver Forandringskompasset udfyldt i forbindelse med en 3-månedersopfølgning på den iværksatte foranstaltning og handleplan, hvor både sagsbehandlere og barnets/den unges kontaktperson på udførersiden udfylder kompasset. Både sagsbehandler og kontaktperson skal efterfølgende udfylde Forandringskompasset hver sjette måned. Hvis sagen lukkes, skal den ansvarlige sagsbehandler afslutningsvis også udarbejde et Forandringskompasset (Københavns Kommune 2013).

Brugen af Forandringskompasset understøttes af it-redskabet CSC Social, hvor tallene fra udfyldelsen af Forandringskompasset skal registreres (se bilag B). I CSC Social udfyldes også den udviklingsplan, som socialarbejderne er forpligtede til at lave for alle børn og unge, men udfyldelsen af Forandringskompasset og udviklingsplanen sker i adskilte dele af CSC Social. Udviklingsplanen er blevet redesignet i forbindelse med implementeringen af Forandringskompasset, og det er relevant fordi, udviklingsplanens nye design spiller en rolle i forbindelse med socialarbejdernes vurdering af Forandringskompasset. Socialarbejderne bruger Forandringskompasset, udviklingsplanen og CSC Social sammen, og de skelner ikke nødvendigvis mellem de tre ting, når de taler om og reflekterer over Forandringskompasset. Forandringskompasset og udviklingsplanen er i deres nuværende form implementeret samtidig, og med lidt forsinkelse er CSC Social implementeret til at understøtte brugen af Forandringskompasset (se bilag A for et eksempel på hvordan Forandringskompasset skulle udfyldes, før registreringen af tal skulle ske i CSC Social)⁵. Udviklingsplanen indeholder i sin nyeste udformning de samme ti dimensioner for hvert alderstrin som Forandringskompasset, og socialarbejderne skal for hvert af de seks fokusområder i Serviceloven i udviklingsplanen skrive:

⁵ Jeg oplevede under flere af interviewene, at de interviewede socialarbejdere spurgte mig, om jeg forstod Forandringskompasset og udviklingsplanen som det samme eller som to forskellige ting, fordi de to ting i praksis blev diskuteret og udfyldt samtidig på institutionerne.

- Hvilke bekymringer de har (herunder komplicerende faktorer)
- Hvad der fungerer/undtagelser (herunder ressourcer)
- Hvilke mål og løsninger de arbejder efter (herunder hvordan disse mål kan nås)

Denne tredeling er inspireret af Signs of Safety, som *”er en metode, der bruges i myndighedsarbejdet med udsatte familier. Ved hjælp af Signs of Safety kan der skabes overblik over familiens situation, og hvad der skal ske af forandringer i familien, for at Socialforvaltningen ikke længere skal være involveret i familiens liv”* (Københavns Kommune 2013a). Signs of Safety har været anvendt i Københavns Kommunes socialforvaltning siden 2006.

I min undersøgelse af Forandringskompasset er der en naturlig afgrænsning af undersøgelsens genstandsfelt, idet kompasset kun er taget i brug i Københavns Kommune, og jeg kan derfor ikke sammenligne brugen af redskabet på tværs af kommunale kontekster. Aarhus Kommunes Resultatdokumentation indeholder nogle af de samme elementer som Forandringskompasset, men opbygningen er anderledes – det er for eksempel ikke udformet som et kompas, scoringerne går fra et til fem, og det er socialarbejdere fra barnets eller den unges tilbud, som skal udfylde Resultatdokumentation *sammen* med barnets familierådgiver (Aarhus Kommune 2012). Derfor fokuserer jeg udelukkende på Forandringskompasset i Københavns Kommunes socialforvaltning.

1.1.3 Socialt arbejde med børn og unge i dansk og international kontekst

Forventningen fra Københavns Kommunes side er, at brugen af Forandringskompasset vil føre til bedre hjælp til borgerne, fordi kompasset kan være med til at sikre, at der sker en helhedsvurdering, og at borgeren opnår en mere konkret forståelse af sin egen situation. Samtidig forventes det, at Forandringskompasset som værktøj kan være med til at skabe bedre dialog mellem de medarbejdere, der bruger det (Københavns Kommune 2012: 8). Om den styring og ledelse, Københavns Kommune forventer at kunne udvikle på baggrund af tallene fra Forandringskompasset, skriver de, at *"lederne kan bruge resultater fra kompasserne til at få indblik i, hvordan enkelte borgere eller grupper af borgere udvikler sig eller til at vurdere effekten af indsatsen på en institution eller på et område. Det gør det lettere for tilbud, institutioner og områder at lære af hinanden og justere deres metoder og indsatser efter viden om, hvad der har den bedste effekt. For at understøtte udvikling og læring bliver tallene fra Forandringskompasset løbende omsat til ledelsesinformation på hvert område. Endelig kan politikerne bruge resultater fra kompasserne til at få overblik over, hvordan forvaltningens mange forskellige målgrupper udvikler sig"* (ibid.: 8).

Forandringskompasset er med disse ambitiøse målsætninger et nyt, radikalt anderledes redskab indenfor socialt arbejde i Danmark. Socialt arbejde er kendetegnet ved, at det er svært at regulere og styre, hvilket især skyldes, at det foregår i relationer mellem offentligt ansatte socialarbejdere og borgere, og at arbejdet er kendetegnet ved at skulle forsøge at løse såkaldte "vilde problemer". Vilde problemer er komplekse og sammensatte, og der er ikke nogen på forhånd givne løsninger på dem, hvorfor de skal forstås i deres kontekst. Når socialarbejdere skal lave faglige skøn og vurderinger af hvilken løsning eller indsats, der er bedst, bliver det derfor også et spørgsmål om holdning (Høybye-Mortensen m.fl. 2013: 42; Høybye-Mortensen 2011a: 44-46). Samtidig skal offentlige organisationer og offentligt ansatte føre politikeres intentioner ud i livet. I løbet af de seneste år har vi herhjemme været vidner til en række skandalesager på børne- og ungeområdet, som har ført til kritik af de specifikke kommuner og den konkrete sagsbehandling i de forskellige sager. I forsøget på at undgå sådanne sager, har standardsvaret været, at man må begrænse sagsbehandleres skønsmæssige råderum (ibid.: 12-14). Lipsky var den første til at gøre opmærksom på, hvordan velfærdens *street level bureaucrats* med deres muligheder for at foretage skøn og med en vis grad af autonomi fra organisatorisk styring kunne skabe deres egen

public policy i spændingsfeltet af forventninger til det sociale arbejde; forventninger, der er kendetegnet ved at være umulige alle at indfri (Lipsky 1980; Hupe og Hill 2007: 280). Det råderum, som socialarbejdere har, og som især har været diskuteret i forhold til sagsbehandlere, der skal visitere borgere til bestemte ydelser og indsatser, gør dem i stand til at træffe subjektive beslutninger, som ikke politisk kan styres ned i detaljen. Fra politisk hånd har man forsøgt at håndtere den manglende kontrol med de beslutninger, der træffes i frontlinjen, med et stigende antal love om og regler for, hvordan socialarbejdere skal udføre deres arbejde. Disse regler og love kaldes procesregulering, og på tværs af alle kommunale velfærdsområder har man set en stigning i brugen af disse. Procesregulering er dog også udsat for kritik (se for eksempel Hækkerup 2012 og Post 2011), fordi det tager tid fra borgere, der har mere brug for såkaldt "varme hænder". De "varme hænder" er modsætningen til de "kolde, bureaukratiske hænder" man finder i den administrative styring af offentlig velfærd, og kritikken lyder, at tid og penge der går til administration, styring og regulering tages fra den egentlige kerneopgave i velfærden (Høybye-Mortensen 2011a: 10).

Samtidig må Forandringskompasset også ses i lyset af, at man på børne- og ungeområdet fra år 2000 og frem har set, hvordan en debat om kvalitet og evidens har udviklet sig i forhold til især spørgsmål om anbringelser af børn udenfor hjemmet. En række studier fra blandt andre Rambøll viste, at børn, der havde været anbragt udenfor hjemmet, havde flere problemer end børn med lignende problemstillinger, der ikke havde været anbragt⁶ (ibid.: 139; Social- og Integrationsministeriet 2012). Disse fund blev, i kombination med det øgede udgiftspres i kommunerne, grundlaget for, at man fra politisk hånd ønskede at skabe bedre resultater, både hvad angik kvalitet og økonomi, og det har med Hjorts ord ført til at *"arbejdet med mennesker" [i dag er] omringet af krav om evidens*" (Hjort 2012: 48). Debatten førte i 2010 til vedtagelsen af Barnets Reform, hvis formål blandt andet er, at *"sikre en systematisk sagsbehandling i kommunerne, som kan medvirke til at forebygge alvorlige fejl i enkeltsager og sikre bedre styring"*

⁶ Rambølls analyse af de økonomiske konsekvenser på området for udsatte børn og unge fik blandt andet Foreningen for forskning i socialt arbejde, FORSA, til at dedikere et temanummer til forholdet mellem viden, politik og praksis. Se mere på www.forsa.dk.

(Socialstyrelsen 2013a). Barnets Reform er ledsaget af en fællesoffentlig it-løsning, DUBU, der bygger en fælles faglig platform kaldet Integrated Children's System (ICS) (Kombit 2013)⁷.

Udviklingen i Danmark er en del af en bredere international udvikling, hvor New Public Management sætter sit præg på det sociale arbejdes praksis gennem detaljerede og standardiserede systemer for monitorering og vurdering af det sociale arbejde (Banks 2011: 8-9). Banks har forsket i udviklingen på socialområdet i Storbritannien over det seneste årti, og jeg finder hendes beskrivelser af udviklingen på området relevante i en dansk kontekst, fordi nogle af de samme tendenser gør sig gældende på tværs af landegrænser. Desuden bygger både Forandringskompasset og den socialfaglige metode ICS værktøjer udviklet i England.

Både i Storbritannien og i Danmark har en stram økonomisk styring af den offentlige sektor fulgt i kølvandet på finanskrisen, der ramte verdensmarkederne i 2008. Banks viser, at der er tale om markante nedskæringer i den offentlige sektor, der også i Storbritannien følges op af stigende krav om, at alle organisationer indenfor det sociale område skal kunne dokumentere, at de giver værdi for pengene. Hun ser dette som en del af en ledelsesstrategi, der kan genkendes som en del af New Public Management. New Public Management er et begreb, der blandt andet dækker over en øget markedsliggørelse af den organisatoriske ledelse af offentlig service, og i praksis ses dette ved et øget fokus på resultater og effekt, en lav tillid til organisationer samt en forståelse af borgerne som kunder i "velfærdsbutikken". Alt i alt forsøg på at implementere konkurrencelignende tilstande på socialområdet, der ifølge Banks gør det rimeligt at tale om New Public Austerity – *Ny offentlig streghed* (ibid.: 9-13).

⁷ I den forbindelse har Københavns Kommunes socialborgmester Mikkel Warming afvist, at Københavns Kommune vil implementere DUBU og ICS. Ifølge socialborgmesteren besluttede Københavns Kommune at implementere CSC Social i stedet for DUBU, fordi kommunen ikke kunne leve med det system, de havde, og heller ikke kunne vente på implementeringen af DUBU. Derudover kan CSC Social bruges på tværs af forvaltningsområder, sådan at det ikke kun er til brug indenfor børne- og ungeområdet (KL 2012).

1.1.4 Forandringskompasset og det danske forskningslandskab

Det er som en del af denne udvikling i socialt arbejde på børne- og ungeområdet, at implementeringen af Forandringskompasset forstås. På den ene side har implementeringsforskningen især bidraget med en forståelse af, at frontlinemedarbejdere tilskrives stor betydning i forhold til, hvordan socialt arbejde udmønter sig i praksis (Høybye-Mortensen 2011a: 10-15), og samtidig har en række nationale og internationale politiske tendenser påvirket det sociale arbejde i retning af stigende krav om dokumentation af både arbejdsgange og resultater. Dansk forskning i socialt arbejde beskæftiger sig blandt andet med, hvordan socialarbejdere konkret udfører den opgave, de er pålagt. Her fokuserer forskningen på praksislogikker, institutionaliserede praksisformer og forståelsesmodeller (se for eksempel Caswell 2005), mens en anden del af forskningen fokuserer på mødet mellem sagsbehandler og klient (se for eksempel Järvinen m.fl. (red.) 2002; Eskelinen m.fl. 2008), og på hvordan frontlinjemedarbejdere tager beslutninger, laver vurderinger eller foretager skøn (se for eksempel Skytte 2002; Egelund og Thomsen 2002) (inspireret af Høybye-Mortensen 2013: 22 og 34-35).

Brugen af tal som måle- og styringsredskab indenfor det sociale område i Danmark er forholdsvist nyt, og i dansk kontekst er det derfor sparsomt med forskningslitteratur, der beskæftiger sig med hvordan tal til processtyringsredskaber i socialt arbejde produceres og håndteres. Høybye-Mortensen fokuserer i sin Ph.D.-afhandling på, hvordan tre forskellige processtyringsredskaber påvirker den visiterende frontlinjes praksis, og hun undersøger både Dialogguiden og Fælles Sprog, der også bruger talvurderinger (Høybye-Mortensen 2011a). Hun undersøger dog ikke konkret, hvordan tallene vælges. Jeg perspektiverer og uddyber en del af mine konklusioner til hendes undersøgelse, fordi det er med til at nuancere forståelsen af brugen af Forandringskompasset.

1.2 Centrale begreber

Socialt arbejde og sociale problemer

Indenfor forskningen i socialt arbejde er der forskellige forståelser af, hvad begreberne socialt arbejde og sociale problemer dækker over (se fx Caswell 2005: 20-34). Jeg finder det derfor relevant at knytte et par ord til, hvordan jeg bruger begreberne i dette speciale. Jeg læner mig op ad Paynes definition af, hvad socialt arbejde og sociale problemer er, og tager udgangspunkt i en tilgang til socialt arbejde, der definerer det som en social konstruktion, der *"ikke eksisterer som en realitet, men som begreber, (...) fordi det er vores debatter og handlinger, der afgør hvad det er"* (Payne 2006: 20). Det betyder dog ikke, at socialt arbejde er et fuldstændig udflydende og uafgrænset felt, idet socialt arbejde også er *"samfundsmæssigt rammesat og institutionelt organiseret i kraft af klientsammensætning; lovgivning og politik; uddannelse, oplæring, viden og forskning; den professionelles organisering; samfundsmæssige normer og politiske mål; samt organisationskultur og strategi"* (Eskelinen m.fl. 2008: 19).

Paynes definition af socialt arbejde beror på, at viden om sociale problemer ikke på forhånd er givet eller objektiv, men er noget, der bliver til gennem udvekslinger af viden i cirkulære sociale processer (for en uddybning heraf se Payne 2006: 20-28). Sociale problemer er foranderlige fordi den sociale mening og strukturer er foranderlige i kraft af, at de konstrueres i cyklusser af konstant vekslende påvirkninger som skaber og omskaber dem (ibid.: 21). Sociale problemer bliver derved de problemer, som der indenfor et samfunds sociale strukturer er konstrueret social mening om, er sociale problemer. Problemet skal være konstrueret som et socialt problem, før det bliver relevant at diskutere og behandle i en socialfaglig kontekst, og valget af tilgang til definition og løsning af et socialt problem bliver derved et spørgsmål om politik.

Socialarbejdere og praksisbegrebet

Når jeg i specialet bruger begrebet *socialarbejder* dækker det over de frontlinjemedarbejdere, der i praksis arbejder med børn og unge under socialforvaltningen i Københavns Kommune.

Overordnet set betragter jeg socialarbejderne som professionelle udøvere af praksis i socialt arbejde, og udgangspunktet for denne forståelse er, at *"socialt arbejde praktiseres af faggrupper med bestemte uddannelser og bestemte mandater i forhold til de opgaver, de arbejder med"* (Eskelinen m.fl. 2008: 22). I specialet fokuserer jeg konkret på pædagoger, lærere og

socialrådgivere på udførerområdet (institutionssiden), og de steder hvor begrebet også henviser til sagsbehandlere på myndighedsområdet, er dette ekspliciteret. Det er derfor ikke kun socialarbejdere som dem Lipsky kalder *street level bureaucrats* med myndighedsansvar, men også dem, der indenfor konteksten af enten institutioner eller specialskoler og specialtilbud i socialforvaltningen konkret har til opgave at udføre socialfagligt arbejde med udsatte børn og unge.

Når jeg bruger begrebet "praksis" dækker det over en interesse for, "*hvordan socialarbejdere udfører deres arbejde og udformer praksis*" (ibid.: 21). Praksis forstås både som de konkrete møder, der er mellem socialarbejdere og børn og unge som klienter, men også anden praksis der er med til at skabe og forme socialt arbejde så som møder mellem socialarbejdere, møder med socialarbejdere fra andre institutioner, ledere eller sagsbehandlere fra myndighedssiden. I specialet fokuserer jeg på praksis som det arbejde, socialarbejderne laver for og med de børn og unge, der modtager en indsats på en socialfaglig institution i Københavns Kommune, hvor Forandringskompasset bliver udfyldt.

1.3 Specialets opbygning

Kapitel 1: Introduktion og problemfelt

I det indledende kapitel præsenteres problemfeltet, Forandringskompasset og socialt arbejdes udvikling i løbet af de sidste årtier, og de centrale begreber defineres.

Kapitel 2: Undersøgelsesdesign og metode

I kapitlet præciseres det metateoretiske udgangspunkt for studiet af Forandringskompasset, og metodiske overvejelser om gennemførslen af observationer og interviews præsenteres sammen med overvejelser om specialets udsigelseskraft.

Kapitel 3: Styring og magt i socialt arbejde

I det tredje kapitel redegør jeg for de centrale dele af den litteratur om accountability, jeg anvender i analysen. Derudover redegøres for centrale begreber hentet hos Foucault.

Kapitel 4: Analysestrategi

I kapitel fire uddybes, hvordan teori og empiri anvendes sammen, og analysestrategien beskrives, så læseren får indblik i, hvordan problemformuleringen besvares ud fra tre undersøgelsesspørgsmål, der leder over i tre adskilte analysedele.

Kapitel 5: Forandringskompasset og socialt arbejde på børne- og ungeområdet

Kapitel fem indeholder de tre analysedele, der hver især bidrager til besvarelsen af problemformuleringen. Første del af analysen omhandler produktion af tal til Forandringskompasset, anden del indeholder en analyse af, hvordan kompasset påvirker relationerne i socialt arbejde, mens tredje del fokuserer på socialarbejdernes italesættelser af den styring, der ligger i Forandringskompasset.

Kapitel 6: Konklusion – Forandringskompasset som ud- eller afvikling?

Analysen leder over i kapitel seks, der er en diskuterende konklusion. Her samles op på, hvilken betydning Forandringskompasset har for socialt arbejdes praksis, og på baggrund af dette, diskuteres, hvordan nye styringsformer kan håndteres i forhold til udvikling af socialt arbejde.

KAPITEL 2: UNDERSØGELSESDSIGN OG METODE

I det følgende afsnit præsenteres læseren for overvejelser over, hvordan jeg med udgangspunkt i empiri besvarer min problemformulering. Indledningsvis beskriver jeg de metateoretiske antagelser, og herefter introducerer jeg læseren for metodiske til- og fravalg.

2.1 Videnskabsteoretisk positionering

Metateoretiske valg er afgørende for, at specialets vidensproduktion kan forstås i lyset af en række ontologiske og epistemologiske overvejelser, der afgør, hvad jeg med specialet kan undersøge, hvordan jeg kan undersøge det og hvilke konklusioner, jeg kan drage. I det følgende argumenterer jeg for en videnskabsteoretisk position, der placeres et sted i midten af kontinuummet mellem på den ene side realisme og på den anden side radikal konstruktivisme, hvor ontologi og epistemologi flyder sammen. Denne position kalder Andersen *epistemologisk konstruktivisme* (Andersen 2005).

2.1.1 Epistemologisk konstruktivisme

Jeg tager udgangspunkt i en epistemologisk konstruktivisme, der betoner betydningen af en konstrueret erkendelse af verden. Dette implicerer, at virkeligheden eksisterer – både den fysiske og den sociale – men at erkendelsen af den sker i en konstruktionsproces, hvor subjekter og objekter knyttes sammen i en bestemt form for meningsfuldhed (Andersen 2005; Esmark m.fl. 2005: 18). Det har betydning for, hvad jeg kan sige med dette speciale, fordi den sociale virkelighed, jeg undersøger og gør til genstand for min empiriindsamling, ikke kan erkendes ”rent”, det vil sige som en objektiv realitet, jeg kan få adgang til med brug af de rette teknikker og metoder. Fokus er på den sociale virkelighed, der hverken består *”af objekter eller subjekter ”i sig selv”, men af mening”* (ibid.: 17), og det ontologiske niveau forbliver derved *”i sig selv” utilgængeligt og radikalt adskilt fra erkendelsen”* (Andersen 2005: 49-50; Rasborg 2004: 353). Så selv om jeg læner mig op ad en ontologisk realisme, er spørgsmålet om ontologisk realisme eller konstruktivisme på nogen måder underordnet, idet specialets produktion af viden ligeledes bliver en konstruktion. Det bliver min fremstilling af, hvordan jeg erkender det felt og den praksis på det sociale område, jeg har sat mig for at undersøge. Det har betydning for, hvilke konklusioner jeg kan drage, og eftersom *”analysen er en konstruktion af virkeligheden ud fra bestemte begreber, er konklusionen på en socialkonstruktivistisk analyse altid en form for opsamling på den udførte konstruktion”* (Esmark m.fl. 2005: 12). Specialet har derfor ikke til hensigt at sige noget om,

hvordan virkeligheden i praksis ”reelt er”, eller lave generaliseringer omkring socialområdet på tværs af kontekster, men at bidrage med en analytisk og erkendelsesmæssig konstruktion af det felt, jeg har undersøgt⁸.

2.1.2 Overvejelser om forholdet mellem epistemologisk konstruktivisme og metode

I litteraturen om socialkonstruktivistiske analyser er der eksempler på, at metode og metodologi i betydningen bestemte teknikker til indsamling, formatering og behandling af data, afvises, fordi det metodologiske niveau bliver sammenfaldende med det videnskabsteoretiske niveau (Esmark m.fl. 2005). Med udgangspunkt i en ontologisk realisme bliver det dog relevant og værdifuldt at træffe en række metodiske valg, der kan hjælpe mig på vej i konstruktionen af analysen (Andersen 2005: 46-49), fordi metodologiske teknikker og værktøjer gør mig i stand til reflektere over og detaljeret beskrive for læseren, hvordan jeg er nået frem til de konstruktioner af det sociale arbejde, som jeg beskriver i min analyse. Derfor tydeliggør jeg i de følgende afsnit, hvilke metodiske valg jeg har truffet undervejs, og hvordan den erkendelsesmæssige konstruktion af specialets konklusioner er blevet til, hvilket er centralt i forhold til at kunne vurdere kvaliteten af dem. Jeg vælger med udgangspunkt heri at følge en række forskrifter for, hvordan en valid kvalitativ undersøgelse kan konstrueres.

⁸ En redegørelse for og diskussion af begreberne konstruktivisme, socialkonstruktivisme og konstruktionisme kunne her være oplagt. Det er dog et større projekt i sig selv, der ikke omfangsmæssigt hører til indenfor rammerne af dette speciale, hvor jeg prioriterer at træffe nogle videnskabsteoretiske og metodiske valg, som gør mig i stand til at fokusere på empirien.

2.2 Empiri

I dette afsnit beskriver jeg, hvordan jeg har indsamlet den empiri, jeg bruger til at besvare problemformuleringen. Indledningsvist beskriver jeg hvilken empiri, jeg har indsamlet, og jeg redegør for de metodiske overvejelser, jeg har gjort mig omkring indsamlingen og behandlingen af denne.

2.2.1 Overblik over empiri

Med udgangspunkt i min problemformulering havde jeg et ønske om at være åben over for, hvordan Forandringskompasset i praksis blev brugt, hvordan det blev tilskrevet mening og gjort brugbart i konteksten af det sociale arbejde med børn og unge i Københavns Kommune. Jeg tilrettelagde jeg min empiriindsamling sådan, at den kunne hjælpe mig på vej i forhold til at undersøge praksis omkring brugen af Forandringskompasset. Indledningsvis gennemførte jeg et eksplorativt interview med en centerchef for syv institutioner på området for udsatte børn og unge i Københavns Kommune. Dette åbne og nærmest ustrukturerede interview bidrog til min forståelse af området, og derudover gav lederen mig kontakt til en række socialarbejdere, der indvilligede i at lade mig observere udfyldelsen af Forandringskompasset og som derudover gerne ville deltage i interviews.

Jeg gennemførte 5 observationer på 4 forskellige institutioner indenfor børne- og ungeområdet i Københavns Kommunes socialforvaltning. Jeg valgte at følge observationerne op med kvalitative interviews, fordi der viste sig nogle interessante paradokser, komplekser og temaer i observationerne, som jeg ønskede at få uddybet. Jeg observerede først, og gennemførte derefter interviews, fordi jeg på denne måde kunne bruge observationerne aktivt i forhold til at spørge ind til observationerne.

Alle navne på socialarbejdere, børn, forældre, ledere og institutioner er anonymiserede af hensyn til de medvirkende og ud fra et ønske om, at de interviewede kunne tale frit og med tillid til, at hvis de eksempelvis udtrykte sig kritisk, ville det ikke efterfølgende "kunne bruges mod dem". I forbindelse med indsamling af empiri underskrev jeg en anonymiseringskontrakt med de interviewede (se bilag C).

Det indsamlede empiriske materiale består af:

Type af empiri	Institution	Fiktivt navn og profession
Interview	Centerchef på udførersiden	Mikkel
Observation	Institution 1 – børnehjem	Marlene (pædagog) + 3 pædagoger
Interview med udgangspunkt i observation	Institution 1 – børnehjem	Marlene (pædagog)
Observation	Institution 2 – skole og behandlingshjem med døgnafdeling	Lotte (socialrådgiver) + 2 pædagoger og 2 lærere og en psykolog
Observation	Institution 2 – skole og behandlingshjem med døgnafdeling	Lotte (socialrådgiver) + 2 psykologer + 2 lærere og 9 pædagoger
Interview med udgangspunkt i observation	Institution 2 – skole og behandlingshjem med døgnafdeling	Lotte (socialrådgiver)
Observation	Institution 3 - dagbehandlingstilbud	Gerd (socialrådgiver) + en pædagog
Interview med udgangspunkt i observation	Institution 3 – dagbehandlingstilbud	Gerd (socialrådgiver)
Observation	Institution 4 – børnehjem	Gunvor (pædagog) + 5 pædagoger
Interview med udgangspunkt i observation	Institution 4 – børnehjem	Gunvor (pædagog)
Interview	Chef på myndighedssiden	Thorbjørn
Interview	Børnefamiliecenter på myndighedssiden	Lars (sagsbehandler)
Interview	Børnefamiliecenter på myndighedssiden	Betina (socialfaglig koordinator)

Det første interview med en centerchef og de tre sidste interviews med en leder og to socialarbejdere på myndighedssiden indgår ikke som empirisk materiale i analysen. Som det fremgår af problemformuleringen ønskede jeg at undersøge praksis omkring udfyldelse af Forandringskompasset, og de to centerchefer er ikke med til at udfylde Forandringskompasset. Derudover ønskede jeg at følge Silvermans råd til den kvalitative analyse om, at det er fornuftigt *to say a lot about a little* (Silverman 2005: 80), og derfor valgte jeg ikke at inddrage de to interviews med sagsbehandlere, fordi jeg ikke ville risikere, at analysen blev overfladisk. I det følgende beskriver jeg de fire institutioner, jeg har indsamlet empiri på, samt hvordan de har tilrettelagt udfyldelsen af Forandringskompasset.

2.2.2 Beskrivelser af institutionerne

Institution 1

Institution 1 er et børnehjem for børn i alderen 6-18 år. Børnene kommer til børnehjemmet, hvis det er blevet vurderet, at livet hos familien truer barnets velfærd, udvikling og opvækst. Mange af børnene ender med at bo en stor del af deres barndom på institutionen, og flytter først fra børnehjemmet, når de fylder 18 år. Børnehjemmet har ikke egen skole, og børnene går derfor på diverse almene- og specialskoler i området.

På institution 1 udfylder barnets/den unges kontaktperson sammen med de øvrige socialarbejdere Forandringskompasset og udviklingsplanen samtidig. De har scoren fra sidste kompas og nyeste udviklingsplan med på print, og kontaktpersonen læser højt fra de gamle papirer og skriver de tal, der vælges, og de kommentarer der er til udviklingsplanen, ned. Efter mødet skriver han det ind i CSC Social.

Institution 2

Institution 2 er en skole og et behandlingshjem, der består af både en skole og en døgnafdeling. Børnene kommer på institution 2, hvis de har problematikker, der gør, at de ikke kan fungere i en normal folkeskole. En del af børnene har diagnoser, kognitive eller psykosociale vanskeligheder. Nogle bor på døgnafdelingen mere eller mindre fast, mens andre bor hjemme og udelukkende går i skole på institution 2. Skolen går fra 1- 9. klasse, og døgnafdelingen har børn i alderen 10-16 år.

På institution 2 er socialrådgiveren Lotte ansvarlig for, at Forandringskompasset udfyldes. Ved de to møder, jeg observerede, fungerede hun som mødeleder, og Forandringskompasset og udviklingsplanen blev udfyldt samtidig. I det ene tilfælde havde hun det printede Forandringskompas og udviklingsplanen fra sidst med, mens hun ved det andet møde ikke havde det med. Efter hvert møde skrev hun scorerne og vurderingerne ind i CSC Social.

Institution 3

Institution 3 er et dagbehandlingstilbud for børn i alderen 6-16 år. Institutionen er et heldagstilbud, hvor børnene har mulighed for at opholde sig og deltage i aktiviteter på institutionen næsten hele dagen. Institutionen tilbyder en struktureret hverdag med individuelle

undervisningsforløb for børn, der har brug for andre rammer end dem, folkeskolen kan tilbyde. En del af børnene har indlærings- og koncentrationsvanskeligheder samt adfærdsmæssige problemer.

På institution 3 udfyldte socialrådgiveren Gerd i samarbejde med barnets/den unges kontaktperson Forandringskompasset og udviklingsplanen, mens de sad foran computeren, og de skrev tallene og vurderingerne direkte ind i CSC Social. De havde derved også elektronisk adgang til scoringerne og udviklingsplanen fra sidst.

Institution 4

Institution 4 er et børnehjem uden egen skole tilknyttet, og børnene går derfor på diverse almene og specialskoler i området. For de børn som bor på børnehjemmet gælder det oftest, at det er blevet vurderet, at de bør anbringes udenfor hjemmet pga. omsorgssvigt i familien. Børnene kan derfor have tilknytningsforstyrrelser eller følelsesmæssige problemer.

På institution 4 udfyldte barnets kontaktperson sammen med institutionens souschef Forandringskompasset for det pågældende barn. Jeg observerede på et personalemøde, hvor tallene til Forandringskompasset blev fremlagt for og diskuteret med det øvrige personale.

2.3 Metode

2.3.1 Tilgang til feltet og indsamling af empiri

Jeg anser socialt arbejde for at være et felt, der kan studeres, ikke med et a-teoretisk udgangspunkt, men et udgangspunkt præget af den teori jeg trækker på, og de forforståelser af teori og øvrige studier, jeg gennem min studietid har beskæftiget mig med (Silverman 2005: 79). Jeg tillod mig at være åben over for de dilemmaer, muligheder og udfordringer, der viste sig at være relevante, da empiriindsamlingen påbegyndtes. Empirien blev derved styrende for, hvad der kom til at være det endelige fokus i specialet, sådan at det ikke blev mine antagelser om praksis, der blev afgørende for specialets fokus (ibid.: 80). I forlængelse heraf er det dog vigtigt at forholde sig kritisk til de kilder, der udgør specialets empiri, fordi de med denne tilgang kommer til at spille en særlig rolle i forhold til, hvad det er for en konstruktivistisk analyse af praksis, jeg kan lave. Dette vender jeg tilbage til i afsnit 2.4. I det følgende beskriver jeg, hvordan jeg har indsamlet empiri til undersøgelsen, men indledningsvis skal det nævnes, at jeg har indsamlet empirien sammen med studerende ved kandidatuddannelsen i politisk kommunikation og ledelse ved Copenhagen Business School, Signe Emilie Bech Christensen. Vi har også i samarbejde transskriberet både observationer og interviews, men har foretaget hver vores selvstændige analyse med udgangspunkt i forskellige teoretiske perspektiver og analysestrategiske overvejelser. For det sproglige flows skyld skriver jeg "jeg", når jeg beskriver, hvordan jeg har indsamlet empirien.

2.3.2 Deltagende observation

Jeg ønskede at undersøge, hvordan Forandringskompasset bruges i praksis, og derfor gennemførte jeg fem observationer af, hvordan socialarbejdere udfyldte Forandringskompasset. Jeg tog udgangspunkt i David Silvermans beskrivelser af, hvordan man kan få øje på ting, man ikke havde kunnet forestille sig ved at bruge "*naturally occurring data: Some qualitative researchers (...) argue that since so much data occurs naturally (i.e. without the intervention of the researcher), why not study that and, thereby, access what people are routinely up to without, say, being asked by a researcher? (...) the beauty of naturally occurring data is that it may show us things we could never imagine*" (Silverman 2005: 120). Observationerne er gode til at belyse problemstillingen, fordi "*social science observation is fundamentally about understanding the routine rather than what appears to be exciting*" (Silverman 1993: 30). Observationer er brugbare, når man ønsker at

beskrive og forstå dagligdagsfænomener i en specifik kontekst, som jeg undersøger fænomenet Forandringskompasset i konteksten af institutioner for udsatte børn- og unge i Københavns København (Silverman 1993: 30).

Pointen med at bruge observationer som naturally occurring data er dog ikke, at jeg har en idé om, at jeg kan få adgang til data, der er uberørt af mit fokus eller min tilstedeværelse som undersøger. Med udgangspunkt i den epistemologiske konstruktivisme mener jeg, at man som 'forsker' altid vil påvirke det datamateriale, man bruger eller frembringer, blandt andet i form af fokus, udvælgelseskriterier og blot tilstedeværelse. Arbejder man med dokumentanalyse vil der fx ligge en række udvælgelseskriterier til grund for valget af dokumenter, og på samme måde ser eller hæfter man sig også ved nogle bestemte ting, når man observerer. Man påvirker det rum, man observerer i, og der sættes nogle andre rammer end ellers, alene fordi man som observatør er tilstede. Men fordi jeg observerede på møder, der under alle omstændigheder ville finde sted, var den viden om brugen i praksis, jeg genererede, ikke frembragt af, at jeg havde stillet bestemte spørgsmål, fordi jeg havde antagelser om, hvad der i den konkrete sammenhæng var relevant. Som sagt betyder dette dog ikke, at jeg forestiller mig, at den situation, jeg observerede på, ikke var påvirket af min tilstedeværelse – jeg antager, at alene min kontakt til socialarbejderne angående Forandringskompasset kan påvirke deres måde at tænke om det på og deres refleksioner over egen praksis, fordi de bliver mindet om, at deres praksis er interessant i en forskningsmæssig sammenhæng og at den er foranderlig. Det kan føre til nye overvejelser over egen praksis, og til andre handlinger og udsagn, end man kunne have forventet, hvis man ikke havde været tilstede. Dermed ikke være sagt, at det nødvendigvis er negativt, at det sociale arbejde påvirkes på denne måde – det er bare nødvendigt at være opmærksom på, når man skal forholde sig til de data, der frembringes, at der er rammer og roller, der er med til at afgøre, hvad der siges og gøres i en kontekst. Derfor kan man også diskutere, hvor "naturlige" disse observationer er, men på trods heraf gav de mig en indgang til at konstruere en forståelse af, hvordan praksis omkring udfyldelsen af Forandringskompasset finder sted og et udgangspunkt for at studere, hvilke udfordringer og muligheder brugen af Forandringskompasset medfører.

Jeg fokuserede i observationerne på to forskellige dele af praksis omkring Forandringskompasset; på den ene side fokuserede jeg på de ting, der blev sagt om Forandringskompasset, og på hvordan,

det i praksis blev udfyldt og brugt i konkrete kontekster. Dette kunne jeg undersøge ved hjælp af lydoptagelser af talen ved de forskellige observationer. På den anden side lavede jeg ved hver observation nogle feltnoter (Silverman 1993: 37), hvor jeg noterede mig følgende:

- Hvem der var tilstede ved observationen (navn, profession og relation til det barn for hvem der skulle udfyldes et Forandringskompas)
- Hvordan deltagerne fysisk var placeret under observationen
- Hvilke dokumenter og redskaber, der blev brugt under observationen (fx udskrifter af tidligere udfyldte Forandringskompasser, vejledninger vedrørende udfyldelsen af Forandringskompasset, computer og computerprogrammer)

I debatten om samfundsvidenskabelige metoder er det en diskussion hvorvidt *naturally occurring data* er mere efterstræbellesværdige end for eksempel interviews, fordi de er mere upåvirket af den eller de, der undersøger et givent fænomen. Silverman er ikke enig i denne vurdering, men argumenterer for, at det er analyseteknikkerne og vurderingen af udsigelseskraften i den indsamlede empiri, der bør afgøre, hvilken status et givent empirisk materiale har. Dette kommer jeg nærmere ind på i afsnit 2.4.

2.3.3 Interviews

Jeg fulgte observationerne op med interviews med de socialarbejdere, vi havde den primære kontakt med på de enkelte institutioner, fordi interviewene kunne give mig adgang til at udforske socialarbejdernes italesættelser og refleksioner over deres erfaringer med at bruge Forandringskompasset (Charmaz og Belgrave 2012: 348). Jeg læner mig op ad Gubrium og Holsteins forståelse af interviewet som en situation, der producerer narrativer *in situ*, det vil sige som et produkt af den samtale, der finder sted mellem deltagerne. Denne aktive interviewmetode trækker på nyere tids forståelse af mening og viden som sociale konstruktioner (Holstein og Gubrium 2003: 67-68). Denne måde at forstå interviewet som koncept på, skriver sig op imod en traditionel forståelse af interviewet som en situation, hvori en interviewer ved hjælp af "de rigtige" spørgsmål kan få adgang til informantens valide eller præcise forklaringer af følelser, tanker og oplevelser (ibid.: 69). Udfordringen indenfor denne interviewtradition er at formulere spørgsmålene rigtigt og skabe en atmosfære, der lader informanten give rene og korrekte svar.

Det subjekt, der indgår i en sådan interviewsituation er epistemologisk passivt, idet det ikke er en del af den vidensproduktion, der finder sted i interviewet.

I et aktivt interview er subjektet derimod epistemologisk aktivt, og når den interviewede derfor udtaler sig om erfaringer og oplevelser, sker det i en konstruerende proces, hvor subjektet tilføjer, trækker fra og transformerer fakta og detaljer ved det sagte. Mening konstrueres i interviewsituationen mellem interviewer og interviewede, og fokus er derfor ikke alene på, hvad den interviewede siger, men også på hvordan meningsproduktion og -konstruktion mellem fortolkende subjekter finder sted (ibid.: 70-71). Konstruktionen af mening orienterer sig mod og formes af de væsentlige ressourcer og betingelser, der er for interaktionen. Dem kan man som interviewer selvfølgelig være med til at påvirke, men de er også formet af subjektets erfaringer og de påvirkninger, feltet ellers er underlagt. Interviewerens rolle bliver i denne optik at anspore og provokere til aktiv narrativ produktion af svar og overvejelser (ibid.: 73-75), og som et eksempel på den dynamik, der er i et sådan interview, spurgte jeg eksempelvis til interviewpersonernes forestillinger og viden om, hvordan tallene fra Forandringskompasserne skulle bruges af den administrative og politiske ledelse i Københavns Kommune. Interviewpersonerne var i de fleste tilfælde usikre på dette, men gjorde sig så i selve interviewet nogle overvejelser om det, og jeg oplevede, at flere af dem spurgte mig som interviewer, hvad jeg vidste om, hvad tallene skulle bruges til. Interviewet blev derved også en ramme for, at de interviewede gjorde sig nye overvejelser eller refleksioner om det, de blev interviewet om.

Med dette i baghovedet konstruerede jeg inden gennemførslen af det første interview en temainddelt interviewguide, som hjalp mig til at stille skarpt på, hvilke emner, jeg gerne ville omkring i interviewet. Inden jeg skulle interviewe på baggrund af en observation opdaterede jeg denne interviewguide, så jeg også fik spurgt til de specifikke observationer, jeg havde gjort mig. Ud fra idéen om, at interviewet og de interviewede konstant udvikler sig undervejs i interviewet (ibid.: 74), lod jeg interviewene være åbne over for den retning de tog i det meningskonstruerende møde med interviewpersonerne. Jeg konstruerede derfor en semistruktureret interviewguide, der overlod plads til, at der kunne dukke nye idéer eller erkendelser op undervejs, og at interviewet kunne nå omkring andre emner end dem, jeg på forhånd havde tænkt mig at spørge ind til (se eksempel på interviewguide i bilag D). Interviewene varede mellem 45 og 60 minutter, og de blev

optaget på diktafon og efterfølgende transskriberet. Nedenfor præsenteres et skematisk overblik over, hvilke spørgsmål jeg stillede i interviewene samt hvilke overvejelser, der gik forud for formuleringen af disse spørgsmål⁹.

Formål med spørgsmålet	Undersøgelsesspørgsmål	Interviewspørgsmål
At indlede interviewet og få viden om interviewpersonens formelle rolle i organisationen	Hvor i organisationen er socialarbejderen placeret? Hvilken formel rolle har socialarbejderen og hvordan, hvor ofte, hvornår arbejder vedkommende konkret med Forandringskompasset?	Vil du præsentere dig selv og din rolle i forbindelse med udfyldelsen af Forandringskompasset?
At indlede interviewet med en åbenhed overfor, hvilken betydning Forandringskompasset har for praksis, samt hvilken forståelse interviewpersonen har af Forandringskompasset. Herunder at skabe et rum for, at den interviewede kan italesætte det, der umiddelbart falder ham/hende ind.	Hvordan opfattes Forandringskompasset helt overordnet af socialarbejderen? Hvilke tanker og overvejelser gør socialarbejderen sig om Forandringskompasset?	Hvad er Forandringskompasset for dig?
At få indblik i, hvordan Forandringskompasset udfyldes i praksis (som supplement til observationerne af samme).	Hvem udfylder Forandringskompasset? Hvordan er praksis omkring det, hvornår sker det og hvor foregår det? Hvem er ansvarlig for at det sker? Hvad er baggrunden for, at processen omkring Forandringskompasset er planlagt sådan? Hvilke redskaber bruges ved udfyldelsen af Forandringskompasset: Er det fysiske kompas med ved møderne? Er	Hvordan udfylder I Forandringskompasset her i jeres institution? Hvorfor har I tilrettelagt processen sådan? Hvordan bruger I rent praktisk selve værktøjet? Har I Forandringskompasset med til møderne? Har I beskrivelsen af dimensionerne med? Beskrivelsen af tallenes betydning fra 1-10? Vil du vise mig, hvordan det ser ud på computerskærmen? Hvilke dokumenter bruger du,

⁹ Den skematiske fremstilling er inspireret af en lignende oversigt i Høybye-Mortensen 2013: 43.

	beskrivelsen af dimensionerne med? Beskrivelsen af tallenes betydning? Bruges der computer ved udfyldelse af Forandringskompasset?	når du udfylder Forandringskompasset på computeren?
At få belyst, om og hvordan Forandringskompasset har betydning for det sociale arbejde.	Hvilken betydning tilskrives Forandringskompasset for dialogen med forskellige personer indenfor det sociale arbejde? Har Forandrings-kompasset medført en forandring i det sociale arbejde? I hvilke situationer giver det mening for socialarbejderen at bruge Forandringskompasset og i hvilke gør det ikke? Hvilke udfordringer og muligheder opleves det, at Forandrings-kompasset tilfører det sociale arbejde?	Hvad gør Forandringskompasset ved din dialog med de børn og unge, du arbejder med? – forældrene til de børn, du arbejder med? – dine kollegaer? – ledelsen her på institutionen? – andre (evt. nye) samarbejdspartnere? Hvordan er dit arbejde anderledes med Forandringskompasset i forhold til før Forandringskompasset blev implementeret? Hvordan vil du beskrive dit arbejde før Forandringskompasset ift. dit arbejde efter Forandringskompasset? Oplever du en forandring i dialogen om børnene/de unge? Hvilke udfordringer oplever du, når du skal arbejde ud fra Forandringskompasset? Hvilke udfordringer tror du, at Forandringskompasset kan give dig som socialarbejder på længere sigt? Hvilke udfordringer oplever du, at Forandringskompasset giver for institutionen? Hvilke muligheder oplever du, når du skal arbejde ud fra Forandringskompasset? Hvilke muligheder tror du, at Forandringskompasset kan give dig som socialarbejder på længere sigt? Hvilke

		muligheder oplever du, at Forandringskompasset giver for institutionen?
At få indsigt i interviewpersonernes oplevelse af, hvorfor Forandringskompasset er implementeret samt hvordan tallene fra Forandringskompasset skal bruges.	Hvordan opleves det styringselement, der ligger i Forandringskompasset? Hvilke tanker og idéer gør socialarbejderen sig om, hvordan tallene fra Forandringskompasset skal bruges på ledelsesmæssigt plan? Hvad mener socialarbejderen, at tallene kan bruges til at sige noget om? Hvordan påvirker disse forestillinger udfyldelsen af Forandringskompasset?	Hvad mener du, at tallene kan bruges til at sige noget om på ledelsesniveau? Hvordan forestiller du dig, at lederne bruger og vil bruge tallene fra Forandringskompasset? Når du arbejder med Forandringskompasset, har du så et særligt behov, som du mener, ledelsen bør opfylde/et særligt behov for ledelse? Hvilke overordnede potentialer mener du, Forandringskompasset kan føre med sig på lang sigt? – og hvilke udfordringer?

2.3.4 Transskription og kvalitativ kodning af det empiriske materiale

For at jeg kunne analysere på, hvad der sker mellem de deltagende parter i observationerne og i interviewene, valgte jeg at skrive dem ud som fulde transskriberinger. Dette gav mulighed for, at jeg grundigt kunne studere detaljerne i det, der blev sagt om Forandringskompasset, og det tillod mig også at fokusere på samtalen mellem deltagerne, hvilket jeg for eksempel havde glæde af, da jeg gerne ville undersøge, hvordan deltagerne eksempelvis 'forhandlede om', hvilke scorere de ville give (Silverman 1993: 119). Jeg var opmærksom på, at "(...) *the production and use of transcripts are essentially 'research activities'*" (Silverman 1993: 117), og jeg brugte derfor også transskriberingsprocessen til at lære mit datamateriale bedre at kende. Som transskriberingsprocessen skred frem, noterede jeg sideløbende i en analyseløgbog, hvor jeg skrev interessante detaljer fra det empiriske materiale ned. Da samtlige lydfile fra observationer og interviews var transskriberet, læste jeg dem og analyseløgbogen igennem for at identificere analytiske temaer i materialet. Herefter benyttede jeg mig af softwareprogrammet Nvivo, fordi det kunne hjælpe mig til et systematisk overblik over materialet og en systematisk gennemgang af det (Silverman 2005: 188-195).

Jeg indlæste de transskriberede observationer og interviews i Nvivo, og oprettede herefter en række tematiske koder, som repræsenterede de analytiske temaer. De koder, jeg i første omgang oprettede, var:

- Praktikaliteter og teknikaliteter vedrørende Forandringskompasset
 - Om CSC Social
 - Om at kunne udfylde Forandringskompasset løbende
 - Om Forandringskompasset i forhold til udviklingsplanen
 - Om mødeforanstaltninger ved udfyldelsen af Forandringskompasset
- Brugen af Forandringskompasset
 - Om kompleksiteten i at vælge et tal
 - Om hvad tallet skal udtrykke – den aktuelle status, udviklingen i løbet af det sidste halve år eller ønsker til barnets/den unges udvikling
 - Om de ti dimensioner i Forandringskompasset
 - Om at score i forhold til normalområdet
 - Om tidspres
- Om indholdet af det sociale arbejde
 - Om overlevering af tal fra Forandringskompasset
 - Om at Forandringskompasset giver det sociale arbejde fokus og retning
 - Om at gå fra tale til tal
 - Om at bruge Forandringskompasset strategisk
 - Om samarbejdet med sagsbehandlere på myndighedsområdet
 - Om at sammenligne med andre børn
 - Om at være ansvarlig for de tal, der blev givet ved forrige scoring
- Ledelse/styring og Forandringskompasset
 - Om hvad tallene kan/skal bruges til

Ved endnu en gennemlæsning af materialet – denne gang i Nvivo – blev materialet kodet efter ovenstående tematiske koder, og idet jeg forsøgte at bevare en empirisk sensitivitet (som anbefalet i Olsen 2003: 94), opstod der nye koder undervejs, fordi gennemlæsningen førte til yderligere ideer om, hvor i mit empiriske materiale, der var interessante ting på spil. De nye koder, jeg oprettede undervejs i kodningen, var:

- Om Forandringskompassets potentialer
- Om at blive overrasket over tallene fra sidste scoring
- Om at få et rum, der giver plads til at samtale om barnet/den unge
- Om forholdet mellem gisninger og viden (hvilke oplysninger inddrages i scoringen)

Undervejs i arbejdet med at tilnærme mig det empiriske datamateriale skiftede jeg mellem at konstruere relevante koder og bevare en analytisk nysgerrighed på, om jeg fik øje på nye italesættelser med relevans for besvarelsen af min problemformulering. Jeg behandlede mit empiriske materiale systematisk for at danne mig et overblik over, hvilke konstruktioner og italesættelser, jeg analytisk ville arbejde videre med i specialet. Dette uddyber jeg nærmere i kapitel 4.

2.4 Specialets udsigelseskraft

Den produktion af viden, jeg præsenterer i specialet, repræsenterer en konstruktion af repræsentationer af socialt liv (Ragin 1994: 7). Det er relevant at overveje, hvordan disse repræsentationer er blevet til og kan forstås, fordi det har betydning for, hvad specialet kan sige noget om. Her vil jeg knytte et par ord til, hvilke overvejelser jeg har gjort mig om empiriens og specialets udsigelseskraft.

2.4.1 Refleksioner over empiriindsamlingen

I forbindelse med indsamlingen af empiri, er det interessant, at jeg allerede ved første observation oplevede, at socialarbejderne var meget bevidste om, at det var Forandringskompasset, jeg skrev speciale om, samt at der fra Københavns Kommunes side kunne være interesse for de konklusioner, jeg kunne drage på baggrund af empiriindsamlingen. Efter første observation blev jeg fx spurgt til, hvad jeg synes om den måde, institutionen havde indrettet deres praksis omkring Forandringskompasset på, og jeg oplevede en nysgerrighed efter at få mere at vide om mine 'resultater' om Forandringskompasset fra de socialarbejdere, jeg observerede og interviewede.

Socialarbejderne gav også udtryk for, at de ønskede at få nogle perspektiver på, om de måske kunne lære noget af andres praksis, fordi de selv var usikre på, hvordan de bedst kunne tilrettelægge brugen af det nye redskab. Netop fordi kompasset er et så radikalt nyt redskab i socialt arbejde, var der en interesse fra socialarbejdernes side i at få viden om, hvordan det fungerer andre steder og måske også et ønske om at kommunikere deres holdning til Forandringskompasset, fordi de med dette speciale fik mulighed for at give udtryk for, om der var noget de var begejstrede for eller kritiske overfor.

Dette udgør en mulig bias i specialet, idet det måske har haft indflydelse på, hvilke socialarbejdere, der har ønsket at lade sig observere og interviewe. Måske har nogle af de observerede og interviewede netop meldt sig til at deltage, fordi de havde nogle særlige pointer de gerne ville frem med, fordi de på den måde kunne få en stemme i debatten om Forandringskompasset. Det er muligt, at der er flere af dem, der stiller op til interview, der er kritiske¹⁰ overfor især brugen af tal i Forandringskompasset end der er generelt i Københavns

¹⁰ Som jeg viser i analysen er de ikke kritiske på den måde, hvor de fuldstændig afviser brugen af Forandringskompasset, men kritiske på en måde, hvor de på trods af, at de har svært ved at se formålet med Forandringskompasset, alligevel forsøger at give det mening.

Kommune, men samtidig vurderer jeg, at nogle af de interviewede med et udtryk hentet fra Høybye-Mortensen kan betegnes som superbrugere af Forandringskompasset (Høybye-Mortensen 2011a: 230 og 304). Superbrugerne er dem, der kender det fænomen, man undersøger, ekstra godt, og som ofte er særligt udlært i det. De har en funktion i den organisation, hvor de arbejder, der kræver af dem, at de skal overbevise andre om brugen af det nye redskab. I

empiriindsamlingen bemærkede jeg, at de to socialrådgivere, jeg interviewede, havde en funktion, hvor de monitorerede brugen af Forandringskompasset på institutionen, og derfor blandt andet skulle overbevise de øvrige socialarbejdere om nødvendigheden af at udfylde kompasset. Den ene af disse socialrådgivere var udlært i at bruge Forandringskompasset (socialrådgiveren Gerd). De to superbrugere var tydeligvis vant til at forholde sig til kompasset, og de var mere reflekterede over fordelene og ulemperne ved at bruge det, end de to pædagoger, jeg interviewede. Det kan også være en bias i empiriindsamlingen, fordi de var mere positive overfor Forandringskompasset end andre socialarbejdere, fordi de var vant til at skulle overbevise andre om at bruge det.

Jeg forsøgte i planlægningen af empiriindsamlingen at undgå bias som disse ved indledningsvis at gennemføre observationer og dermed starte min empiriindsamling i de *naturally occurring data*, jeg kunne få adgang til. Samtidig har jeg i analysen været opmærksom på at bruge citater fra de forskellige interviews løbende, sådan at jeg ikke kom til at basere analysen på et for snævert materiale, fordi noget empirisk materiale er bedre egnet til citat end andet. Det betyder dog ikke, at jeg har elimineret denne bias omkring repræsentativiteten, men jeg har forholdt mig til den, og anser det desuden for at være et vilkår for kvalitativ forskning, at omfanget af det empiriske grundlag for analysen ikke i sig selv kan sikre en bred repræsentation af stemmer fra praksis, fordi der potentielt er en uendelig mængde materiale, man kan inddrage (Ragin 1994: 20). Jeg ved jo eksempelvis heller ikke, om der er nogle institutioner, der slet ikke udfylder Forandringskompasset, fordi det ikke er dem, jeg har fået kontakt til, når jeg har efterspurgt institutioner, hvor jeg kunne observere på, hvordan socialarbejdere i praksis udfyldte Forandringskompasset. I det følgende uddyber jeg, hvad der kendetegner kvaliteten af specialets produktion af viden.

2.4.2 Et par ord om generaliserbarhed, validitet og reliabilitet

Det er altså ikke hensigten med specialet, at jeg vil sige noget generelt om, hvordan praksis er på alle institutioner i Københavns Kommune, eller at jeg forventer, at jeg med specialet har belyst alle udfordringer og muligheder, der er ved brugen af Forandringskompasset. Jeg har undersøgt en del af den praksis, der er omkring det, og jeg kan derfor sige noget om, hvordan jeg med denne empiri konstruerer nogle konklusioner om brugen af kompasset i praksis (Ragin 1994: 20-27). Med Ragins ord forsøger jeg i analysen at *go beyond raw data and provide a clear interpretation of the evidence, while stopping well short of fiction* (Ragin 1994: 19).

I forlængelse heraf er specialets eksterne validitet ikke tilstræbt høj, idet dette ifølge Olsen (Olsen 2003) ville betyde at specialets resultater var generaliserbare. I forlængelse af mit videnskabsteoretiske udgangspunkt, er min forståelse af specialets udsigelseskraft, at de resultater, jeg når frem til, konstrueres – overordnet set af mig som ”forsker”, men også i eksempelvis interviewene, hvor de svar jeg fik, var udtryk for de interviewedes erkendelsesmæssige konstruktioner af det sociale. Konstruktionen af specialets resultater ville derfor have set anderledes ud, hvis udgangspunktet for erkendelse havde været et andet, og ifølge Olsen afvises idéen om generaliserbarhed også ofte i en konstruktivistisk tilgang (Olsen 2003: 88). Jeg har tilstræbt en høj grad af intern validitet ved et forsøg på at gøre specialets resultater troværdige, konsistente og autentiske. Det har jeg forsøgt ved også at tilstræbe en høj grad af reliabilitet gennem grundige beskrivelser af de analytiske og metodiske procedurer og en eksplicitering af, hvordan jeg har behandlet datamaterialet (Olsen 2003: 87-88; Ragin 1994: 21).

Empirien bruges til at undersøge, hvordan praksis omkring Forandringskompasset er på de institutioner, jeg har undersøgt, og analysen bliver en konstruktion, der tager udgangspunkt i de udvalgte praksissituationer, jeg har undersøgt. Disse kan pege på vigtige problemstillinger i forhold til Forandringskompasset, idet det må forventes at praksis på tværs af institutionerne i Københavns Kommune på nogle punkter oplever de samme vilkår og betingelser, mens der på samme tid selvfølgelig også er kontekstuelle forskelle (med inspiration fra Hjort 2012: 47). Samtidig peger specialet på en række forhold, som andre kommuner kan overveje, hvis de også ønsker at bruge Forandringskompasset eller et lignende redskab til at undersøge ”hvad der virker” indenfor socialt arbejde.

KAPITEL 3: STYRING OG MAGT I SOCIALT ARBEJDE

3.1 Teoretisk inspiration

Jeg inddrager primært to teoretiske perspektiver i min analyse af det empiriske materiale, og for at give læseren en forståelse af, hvorfor disse to er relevante og hvilke begreber jeg henter fra dem, introducerer jeg de mest centrale dele nedenfor. Jeg introducerer først til accountabilitylitteraturen, hvis bidrag til analysen er en forståelse af, hvordan det sociale arbejde over de seneste årtier har udviklet sig i forhold til nye former for styring og ansvarliggørelse af især offentligt ansatte. Derefter giver jeg en kort introduktion til centrale begreber fra udvalgte dele af teoretikeren Michel Foucaults værker, som jeg finder relevante for analysen af, hvad der er på spil i mødet mellem Forandringskompasset, socialarbejdere og klienter. I forlængelse af min problemformulering vil jeg i analysen både komme ind på, hvordan Forandringskompasset konkret bliver udfyldt, men jeg vil også lave en analyse af, hvordan det sociale arbejde udspiller sig omkring brugen af Forandringskompasset.

3.1.1 Styring i form af accountability i moderne velfærdssamfund

Accountabilitybegrebets fremkomst og betydning

Teorier om accountabilityforbindelser blev for alvor en del af den samfundsfaglige forskning i løbet af anden halvdel af det 20. århundrede. I sin oprindelige betydning dækkede begrebet over, at nogen kunne blive 'called to account for one's actions' (Mulgan 2000: 570). Dette kan bedst oversættes med, at disse nogen skal "stå til ansvar for sine handlinger" eller at en ansvarliggørelsesproces finder sted sammen med en forventning om, at nogen kan og skal *"stå til regnskab" og redegøre for sine handlinger*" (Justesen 2005: 217), men i sin grundform er begrebet "accountability" kompliceret at oversætte til både dansk og andre europæiske sprog (ibid.: 217 og Mulgan 2000: 555). Der er derfor en pointe i at bruge det engelske begreb, idet man derved semantisk adskiller begrebet fra betydningen af det engelske "responsibility", der netop på dansk oversættes med ansvar eller ansvarlighed (Bovens 2007: 449). Ifølge Justesen er det at være accountable *"i denne forbindelse en metafor for ansvarliggørelsen, men samtidig skal det også forstås helt bogstaveligt som en forventning om øget produktion af "regnskaber" i bred forstand"* (Justesen 2005: 217), og begrebet er derfor mere komplekst end bare "at stå til regnskab". Jeg bruger også det engelske ord *accountability*, fordi det på den mest præcise måde henviser til

accountabilitylitteraturen, og derved understreger den præcise betydning af begrebet, som defineres nærmere nedenfor.

Richard Mulgan gennemgår accountabilitybegrebets udvikling i artiklen “‘Accountability’: An ever-expanding concept?” (Mulgan 2000). Udgangspunktet for artiklen er, at accountability er et begreb, der i takt med, at det har vundet indpas og udbredelse i forskningen, er blevet brugt om så mange forskellige fænomener og i forskellige betydninger, at betydningen af det i dag er udvandet, når det bruges i akademisk sammenhæng. Mulgan beskriver som sagt, at den betydning af begrebet accountability, som alle i udgangspunktet var og er enige om gælder, relaterer sig til det at blive *called to account* af en autoritet, der vurderer ens handlinger. Det er denne definition af begrebet, jeg læner mig opad i analysen af Forandringskompasset. Accountabilityforbindelsen er kendetegnet ved at være ekstern, i betydningen at *the account is given to some other person or body outside the person or body being held accountable* (ibid.: 555). Samtidig er accountability i denne form kendetegnet ved at involvere social interaktion og udveksling, idet *the ones calling for the account* leder efter redegørelser og udbedringer, mens den anden side, der skal stå til regnskab, besvarer forespørgslerne og accepterer de sanktioner, der måtte komme. Et autoritetsforhold er indlejret i begrebet, idet dem, der lader andre stå til regnskab, har den overordnede autoritet, hvilket giver dem rettighederne til at kræve svar og indføre sanktioner (ibid.: 555)¹¹.

The new accountability

Sarah Banks har gennemført en række studier af accountability indenfor socialt arbejde. Hun beskriver, det, hun kalder “the new accountability”, hvilket dækker over, at det ikke er nyt, at accountability er en central del af det sociale arbejdes felt, men at det nye består i, at det offentlige i stigende grad forlanger produktion af kvantificerbare resultater og effekt. Hun argumenterer for, at effektbegrebets fremvækst i socialt arbejde på tværs af de europæiske velfærdsregimer blandt andet hænger sammen med en tendens til, at tilliden til socialarbejdernes kompetencer er faldende, at der er sket ideologisk angreb på de professionelles magt og dominans indenfor deres felt, samt at man som tidligere nævnt har set et stigende fokus på central kontrol

¹¹ Man kan tale om accountability indenfor mange forskellige områder, se fx Bovens’ analyse af accountabilityforbindelser i EU (Bovens 2007). I dette afsnit fokuserer jeg udelukkende på accountabilityforbindelser i konteksten af velfærdsinstitutioner indenfor socialt arbejde.

af det sociale arbejde pga. øget fokus på statens udgifter og på rimelighed og retfærdighed indenfor socialt arbejde (Banks 2007: 12-13). Med dette in mente skriver Forandringskompasset sig ind i tendensen til et øget fokus på accountability i socialt arbejde. Banks fokuserer på, hvordan *the new accountability* viser sig indenfor det sociale arbejdes felt: på den ene side ved et stigende antal procesreguleringer, på den anden side ved et stigende antal præ-definerede standarder og mål, som socialarbejdere skal tilrettelægge deres arbejde ud fra. Procesregulering skal fortælle frontlinjemedarbejderne, hvordan de skal udføre deres opgaver og håndtere bestemte situationer, mens standarderne skal fungere som kriterier for bedømmelse af, om offentligt ansatte lever op til kriterierne for god praksis (ibid.: 13).

Definition af en accountabilityforbindelse

Af særlig relevans for specialet fremhæver Mulgan, at de mest centrale accountabilityforbindelser i en demokratisk kontekst er dem mellem borgere og de personer, der besidder offentlige embeder, samt i forholdet mellem folkevalgte politikere og bureaukrater. En del af accountabilitylitteraturen beskæftiger sig derfor med, hvordan lovgiverne kan undersøge offentligt ansattes handlinger og dernæst eventuelt holde dem ansvarlige for deres fejl (Mulgan 2000: 556). Mulgan selv er fortalere for, at begrebet accountability bruges om det, det oprindeligt var tænkt som; at det handler om at holde 'de magtfulde'¹², 'to account'¹³, ved hjælp af politiske og juridiske eftersyn og dertilhørende sanktioner. Marc Bovens (Bovens 2007) har lavet en systematisk gennemgang af, hvad en accountabilityforbindelse er. Han tager udgangspunkt i accountabilitybegrebets etymologiske og historiske rødder, og definerer begrebet som "*nogens forpligtelse til at forklare og begrunde deres adfærd*". Forpligtelsen forudsætter, at der eksisterer et forhold mellem en aktør, der skal forklare og begrunde, og et accountability-forum, der beder om forklaring og begrundelse, kan stille spørgsmål og fælde domme, der kan få konsekvenser for aktøren (ibid.: 450).

Bovens identificerer fire elementer, der skal være tilstede, før man kan tale om en accountabilityforbindelse:

¹² 'De magtfulde' er i denne kontekst i lyset af et mere traditionelt syn på magt, hvor nogle besidder magten til at bestemme over andre – en hierarkisk forståelse af magt. Jeg uddyber hvordan begrebet magt skal forstås i de forskellige teoretiske bidrag i afsnit 3.2

¹³ Hvilket bedst kan oversættes med at holde dem ansvarlige og lade dem stå til regnskab. Jeg bruger begreberne *at holde til account*, *at accounte* og *accounts igennem* specialet.

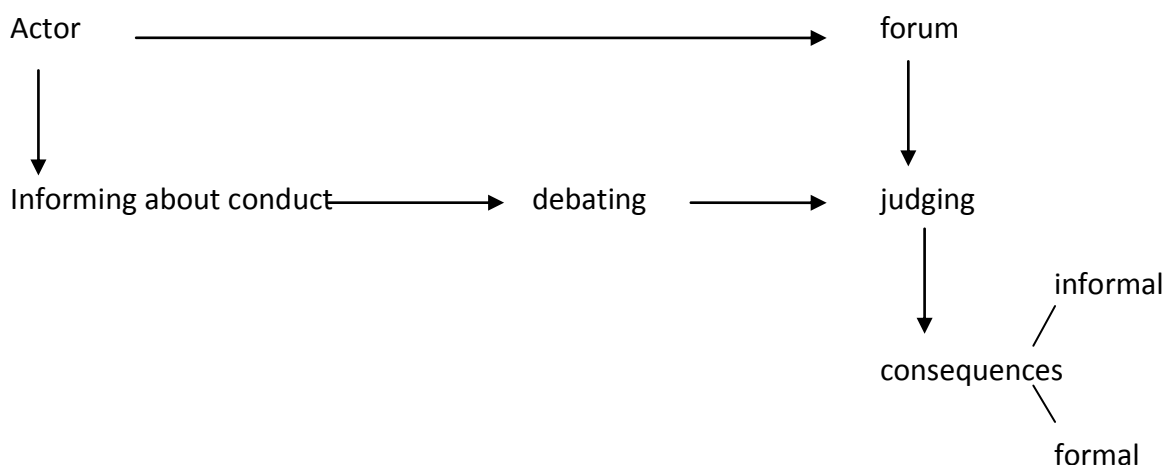
Aktøren: kan være et individ, for eksempel en offentlig ansat, eller en organisation, for eksempel en offentlig institution eller en anden instans.

Accountability-forummet: kan være en særlig person, fx en overordnet eller en minister, eller en anden instans som for eksempel et revisionskontor eller en domstol.

Forpligtelsen: der hviler på aktøren kan enten være formel eller uformel. Embedsmænd og offentligt ansatte vil ofte være forpligtet til at aflægge account via formelle kanaler.

Aflæggelsen af accounts: består ifølge Bovens af tre elementer eller stadier. Der skal være en reel forpligtelse til at informere forummet om sin adfærd, hvilket kan ske gennem tilvejebringelsen af data om udførelsen af opgaver, om opnåede resultater eller om procedurer for arbejdet. Dernæst skal der være en mulighed for, at forummet kan forhøre aktøren og stille spørgsmålstegn ved de givne informationer eller adfærden. Afslutningsvis skal der være mulighed for, at forummet kan fælde dom over aktøren og eventuelt iværksætte en sanktion overfor aktøren.
(ibid.: 450-452)

Accountabilityforbindelser illustreres ifølge Bovens på følgende vis:



(Bovens 2007: 454)

Med udgangspunkt i ovenstående gennemgang mener jeg, at der med indførslen af Forandringskompasset er etableret en accountabilityforbindelse mellem socialarbejderne ansat i Københavns Kommunes socialforvaltning (aktør) og den politiske og administrative ledelse i Københavns Kommune, der skal bruge tallene fra Forandringskompasset i deres arbejde med at vurdere og udvikle effekterne af indsatserne i socialforvaltningen (forum). Forpligtelsen er formel, fordi socialarbejderne af kommunen er juridisk forpligtede til at udfylde Forandringskompasset to gange årligt for de borgere, der modtager en foranstaltning i socialforvaltningen og accounten er de tal, som socialarbejderne registrerer i CSC Social.

I analysen bruger jeg en række begreber fra ovenstående. I analysedel 1 dykker jeg især ned i, hvilken betydning selve **accounten** – tallene – har, og jeg bruger desuden begreberne **accountabilityforbindelse**, **accounter/forum** og **accountee** løbende i alle tre analysedele.

Forskellige former for accountability

I analysen skelner jeg desuden mellem forskellige former for accountabilityforbindelser, og jeg har fundet Hupe og Hills skelnen mellem tre former for accountability¹⁴ af særlig relevans for analysen. Hupe og Hill læner sig op ad Bovens' definition på accountability (Hupe og Hill 2007: 286), og de argumenterer for, at frontlinjens praktikere indgår i multiple accountabilityforbindelser, forstået på den måde at accountability ikke kun findes i en traditionel, vertikal version, hvor accountabilityforbindelsen er oppefra og ned, det vil sige at socialarbejderne kontrolleres eller står til ansvar overfor en ledelse eller et niveau, der er over dem i en hierarkisk struktur. Hupe og Hill benytter betegnelsen **offentlig-administrativ accountability** om denne traditionelle, vertikale form for accountability¹⁵ (ibid.: 286-288), som adskiller sig fra begreberne om 'deltagende accountability' og 'professionel accountability'. **Deltagende accountability** betegner de inter-individuelle horisontale accountabilityforbindelser mellem klienter og socialarbejdere, hvor sidstnævnte kan holde førstnævnte accountable, men hvor også det omvendte kan forventes at finde sted, fordi klienter kan holde socialarbejderne accountable for de aftaler, og resultater heraf, der er indgået i relationen. **Professionel accountability** henviser til, at

¹⁴ Mens eksempelvis Bovens skelner mellem fem forskellige typer af accountability; organisatorisk accountability, professionel accountability, politisk accountability, lovmæssig accountability og administrativ accountability (Bovens 2007).

¹⁵ Bovens skelner mellem hhv. lovmæssig og politisk accountability, mens Hupe og Hill bruger samlebetegnelsen offentlig-administrativ accountability (Hupe og Hill 2007: : 286-288).

socialarbejdere ofte holdes accountable af deres faglige ligemænd¹⁶, altså deres kollegaer, i horisontale relationer (ibid: 289-290). De faglige ligemænd kan både være indenfor samme fag som dem selv (inter-professionel accountability) eller fra et andet (intra-professionel accountability), det centrale er, at det er kollegaer indenfor samme erhverv¹⁷ som dem selv. De tre forskellige former for accountability bruger jeg undervejs i analysen som analytiske begreber.

¹⁶ Hupe og Hill bruger betegnelsen *peers*, som man blandt andet kender det fra begrebet *peer review*. Ifølge ordbogen.com oversættes det bedst med "faglige ligemænd".

¹⁷ Oversat fra det engelske "vocational associations" (Hupe og Hill 2007: 289).

3.1.2 Magt i socialt arbejde: med inspiration fra Foucault

Foucaults analyser¹⁸ er især relevante, fordi han beskæftiger sig med et moderne magtbegreb, der er relevante for at forstå dele af den empiri, jeg har indsamlet. Foucault havde særligt fokus på, hvordan magtudøvelse finder sted i moderne, liberale samfund, og en række andre forskere og teoretikere har udviklet analyser, der tager udgangspunkt i disse, og som er relevante for min analyse. Jeg vil her kort redegøre for Foucaults forståelse af forholdet mellem begreberne magt, viden og subjektivitet, fordi de er udgangspunktet for at forstå begreberne biopolitik, disciplinering og governmentality, som jeg inddrager i analysen af Forandringskompasset i praksis. I afsnittet "analysestrategi" uddyber jeg, hvilke begreber jeg inddrager til besvarelsen af problemformuleringen.

Magt og viden

Foucault fokuserede især på, at ord og sprog ikke er endeligt fikseret i bestemte betydninger, men i diskurser, der kan forstås som "*en bestemt måde at tale om og forstå verden på*" (Jørgensen og Philips 1999: 9). Diskurser kan forandre sig, fordi betydninger af tegn kan ændre sig i forhold til hinanden (ibid.: 17-21; Rasborg 2004). Det betyder, at det, der indenfor en given diskurs opfattes som *sandt*, kan ændre sig, fordi diskurser kan ændre sig, og Foucault satte derved spørgsmålstegn ved hvad, der opfattes som objektivt. Det objektive defineres herved som en modsætning til det subjektive, men objektivitet er, i forlængelse heraf, et historisk resultat af politiske processer og kampe, der har aflejret sig i diskurs – det er 'aflejret magt'. Dette er relevant, fordi Foucault med sine studier viste, at viden og magt er to af hinanden afhængige størrelser, fordi den tætte relation mellem magt og viden består i, at diskurser er med til at afgøre, hvordan omverdenen kan erkendes og hvordan den kan italesættes, idet *magt skaber den viden, vi har og vores identiteter og de relationer, vi har til hinanden som grupper eller individer* (Jørgensen og Phillips 1999: 48-49).

Foucaults syn på magt skriver sig op imod et traditionelt syn på magt, som noget nogen udøver over andre. Det er koblingen mellem magt og viden, der er central for Foucaults arbejder (Foucault 1978: 49 og 55; Mik-Meyer og Villadsen 2007: 17 og 21), og Foucault forstod magt som en

¹⁸ Jeg læner mig især op ad en række forelæsninger, Foucault holdt ved College de France fra 1977-1979 (Foucault 1978; Foucault 1979) og uddrager af disse få centrale begreber, som jeg finder relevante for specialet. Det betyder, at der er store dele af Foucaults omfattende forfatterskab, som jeg ikke her forholder mig til eller trækker på, hvilket kan få karakter af kompleksitetsreduktion, men med formålet at skabe større forståelse for det empiriske materiale finder jeg det alligevel forsvarligt at bruge udvalgte dele af hans analyser i kombination med andre forfatteres Foucaultinspirerede analyser og accountabilitylitteraturen.

produktiv størrelse, idet han konkluderede, at magt skaber positive mulighedsbetingelser for det sociale, hvilket betyder, at magten er med til at producere det sociale og skabe vores sociale omverden, idet magten konstituerer diskurser, viden og subjektiviteter, samtidig med, at den der hævder at kende "sandheden" om noget, har magten (Foucault 1979: 36; Jørgensen og Phillips 1999: 22-23; Järvinen og Mortensen 2005: 12-13). Magt er således noget, der er i relationer og møder mellem subjekter, og i forhold til socialt arbejde er magten blandt andet kendetegnet ved ofte ikke at se sig selv som magt, eller blive opfattet som magt af socialarbejdere og borgere, og derfor bruges betegnelsen skjult magt også i denne sammenhæng (ibid.: 10-11). Begrebet styring bruges i specialet som udtryk for en bevidst ledelse af menneskelig adfærd, der retter sig mod at både 'de styrede' og 'de styrende' skal lede sig selv (Dean 2006: 31 og 45).

Subjektivisering og normalitet/anormalitet

Diskurser producerer altså subjekter og objekter og giver derfor både muligheder for bestemte subjektpositioner, ligesom de udelukker andre. *"Subjektivisering forstås med Foucault som diskursive processer, hvor der konstrueres særlige relationer mellem positioner, som det er muligt at indtage eller afvise, erobre eller underkaste sig"* (Hjort 2012: 173). Subjektivitet relaterer sig ikke kun til individet, men også til det kollektive, hvor identitet fx kan konstrueres på bestemte måder indenfor specifikke diskurser. Subjektivisering er en magtform, der gør individer til subjekter, og i konteksten af en moderne, velfærdsstatslig ramme søger magten – gennem bestemte styringspraksisser (Villadsen 2006: 21; Foucault 1978: 83 og 401) – at fremme bestemte evner og karakterer hos borgerne gennem styring, der på en og samme tid er både totaliserende og individualiserende. Det totaliserende element er karakteriseret ved at være rettet mod hele populationen i en stat. Det kan fx være i form af, at borgere gøres til genstand for tvungen skoling og uddannelse, forsøges påvirket af nationale sundhedsprogrammer eller opdeles i grupper, der karakteriserer dem som fx revalidenter eller arbejdsløse (Foucault 1978: 18). Staten er individualiserende, når den retter sig mod, og forsøger at regulere eller påvirke eksempelvis enkelte borgers fysiske eller psykiske sundhed. Når staten styrer, sker det altid med udgangspunkt i *"historiske processer i sammenfletningen af viden og magt"* (Järvinen og Mortensen 2005: 13), hvor nogle identiteter defineres som afvigende eller anormale, hvilket er med til at konstituere, hvad der opfattes som normalt. Governmentality er et samlende begreb for ovenstående teknologier, fordi det netop betegner den måde hvorpå magtudøvelse og styring af

befolkninger finder sted i moderne stater (Foucault 1978: 116-118 og 379-388; Foucault 1979: 81 og 168; Villadsen 2006: 10).

I analysen trækker jeg på begreberne om magt, viden, subjektivering, normalitet/anormalitet og governmentality, og derudover inddrager jeg begreberne biopolitik (Foucault 1978: 296-380), pastoralmagt (Foucault 1978: 134-197 og 247-249) og disciplinering (for en uddybning af, hvorfor hvordan disciplinering kan *gøre menneskenes lykke til statens nytte, gøre menneskenes lykke til selve statens styrke* se Foucault 1978: 353-356 og 382), der bygger ovenpå denne grundlæggende forståelse af magt og styring i moderne stater. Her trækker jeg især på Dean i forhold til begreberne governmentality og biopolitik, Mik-Meyer og Villadsens analyser af velfærd og udviklingen af forholdet mellem stat, velfærdsinstitutioner, socialarbejdere og borgere samt Järvinen og Mortensens gennemgang af begreberne magt, viden, selvdisciplinering og pastoralmagt (Dean 2006; Mik-Meyer og Villadsen 2007; Järvinen og Mortensen 2005). Derudover inddrager jeg Nigel Partons analyse af, hvordan informations- og kommunikationsteknologi forandrer det sociale arbejde. Parton baserer en del af sin analyse på Philp's Foucaultinspirerede analyse af det sociale arbejde (Parton 2008)¹⁹.

¹⁹ Philp undersøgte, hvilken vidensform det sociale arbejde var kendetegnet ved frem til 1970'erne, og han konkluderede at det sociale arbejde fra sin fremkomst trak på et bestemt sandhedsregime og producerede en specifik form for viden, der var paradoksal, fordi den på sin vis forsøgte at forblive objektiv viden samtidig med, at denne objektivitet var ekstremt usikker, fordi den forsøgte at præsentere et billede af et subjekt (Parton 2008: 254-255).

3.2 I forlængelse af de teoretiske bidrag: definition af et magtbegreb

Jeg redegør i det følgende for de overvejelser, jeg har gjort mig omkring at bruge ovenstående teoretiske bidrag sammen. Der er nemlig forskel på nogle af de implicitte antagelser, der er i de to bidrag, og jeg finder det relevant at uddybe, hvor jeg ser nogle af disse forskelle, og hvordan de kan forstås i forhold til hinanden.

Overordnet set er de to bidrag forskellige i deres ophav. Foucault skrev en række værker og analyser baseret på genealogiske metoder, hvori han præsenterede en række radikalt anderledes forståelse af blandt andet de begreber, jeg har beskrevet i ovenstående afsnit. Han ønskede ikke at bidrage til eksempelvis udviklingen af analysestrategier, og en del af hans værker var i kraft af deres genealogiske udgangspunkt ofte bagudskuende historisk (Mik-Meyer og Villadsen 2007: 31). Netop derfor er det også relevant at inddrage andre forfatterses foucaultinspirerede analyser, fordi dem jeg inddrager, bruger Foucaults analyser til analyser af magt i nutidige velfærdssamfund. Accountabilitylitteraturen er ikke én teori, men en omfattende mængde forskningslitteratur, der indenfor forskellige genstandsfelter beskæftiger sig med, hvordan accountabilitystrukturer udvikler sig, og har betydning for dem, de implicerer. Derfor er det svært at generalisere accountabilitylitteraturen, og eksplicite videnskabsteoretiske antagelser er ikke noget, jeg har fundet i den litteratur, jeg har anvendt.

Ovenfor gennemgik jeg den forståelse af begrebet magt, der ligger i Foucaults værker, og i lyset heraf finder jeg det relevant at redegøre for det magtbegreb, der implicit kan findes i den accountabilitylitteraturen. Udgangspunktet for accountabilityanalyser er ifølge Mulgan, at der i accountabilityforbindelser er indlejret et autoritetsforhold, hvor nogle er overordnede i de relationer, der er mellem aktører. Dette kan læses som om, accountabilityforbindelserne styrer det sociale arbejde fx som i tilfældet med Forandringskompasset, hvor det er en central administrativ beslutning at socialarbejderne skal udfylde Forandringskompasset. I litteraturen har jeg dog ikke fundet beskrivelser af en sådan struktur-aktør-tænkning, men i højere grad en betoning af, at det omtalte autoritetsforhold får betydning i relationer mellem aktører, hvor kravet om afrapportering enten kan være isoleret til én relation eller til et net af relationer. Dermed er denne forståelse af magt ikke så langt fra magtbegrebet hos Foucault, og når jeg bruger begreber magt og styring i analysen, henviser det altså til produktive kræfter mellem mennesker og ikke

noget, nogen besidder over andre²⁰. Jf. Mulgans brug af begrebet "de magtfulde" mener jeg, at dette henviser til dem, der i relationerne formelt set kan forpligte andre til at afrapportere (aflægge accounts), men i lyset af det magtbegreb jeg har defineret, kan de magtfulde også forstås som dem, der i relationer har mulighed for at træffe beslutninger om andre eller til at modsætte sig disse beslutninger. Dette uddyber jeg i analysen, hvor jeg også kommer ind på, hvorfor socialarbejdere gerne vil have gode relationer til de børn, unge og forældre, de arbejder med, fordi det har betydning for styringen af dem.

²⁰ Og i forlængelse heraf er det relevant, at man indenfor socialkonstruktivismen tematiserer den sociale virkelighed som et forhold mellem muliggørende og begrænsende strukturer og refleksive subjekter, der både kan undvige og ændre strukturer - i stedet for at se diskussionen af forholdet mellem struktur og aktør som henholdsvis årsag eller effekt (Esmark m.fl. 2005: 10-11).

KAPITEL 4: ANALYSESTRATEGI

4.1 Forholdet mellem teori og empiri: En abduktiv tilgang

Det epistemologisk konstruktivistiske videnskabsteoretiske udgangspunkt skriver sig op imod en logisk-empirisk videnskabelig tradition, hvor teori er udgangspunktet for dannelsen af hypoteser og forudsigelser, der kan testes på empiriske forhold. Indenfor en konstruktivistisk ramme *"handler teori snarere om, hvad vi kan kalde for udfoldelsen af begreber, der gør en forskel i konstruktionen af den sociale virkelighed"* (Esmark m.fl. 2005: 11). Den teori, jeg inddrager i analysen, bidrager med relevante begreber i konstruktionen af den praksis, jeg undersøger omkring Forandringskompasset, og samtidig hjælper den mig til at konstruere en analyse, der rækker ud over de italesættelser, jeg har i det empiriske materiale, og som kan sættes ind i en større kontekst. Her lader jeg mig inspirere af Danermark m.fl. (Danermark m.fl. 2002: 73-115), der definerer abduktion som *"at gå fra en forståelse af noget til en anden, potentielt mere udviklet eller dybere forståelse af det"* (ibid.: 91). Den måde man kan opnå dette på, er ved at sætte konkrete begivenheder ind i konteksten af idéer eller teori, og på den måde gå fra det specifikke fænomen til en forståelse af fænomenet i forhold til mere generelle strukturer (ibid.: 94). Jeg lader derfor de teoretiske bidrag indgå som perspektiver i analysen af Forandringskompasset, og jeg bruger begreber og konklusioner herfra til at konstruere et bredere billede af, hvilken praksis indenfor socialt arbejde, Forandringskompasset er en del af.

Dette viser sig i analysen på den måde, at jeg veksler mellem at bruge specifikke begreber fra accountabilitylitteraturen til at undersøge, hvordan de konkret kan forstås i forbindelse med Forandringskompasset og mellem at perspektivere disse til de relevante begreber og analyser af Foucault, som jeg har beskrevet ovenfor. Danermark m.fl. betoner vigtigheden af kreativitet og fantasi i denne proces, fordi det gør forskeren i stand til at se forbindelser, der ellers ikke er åbenlyse eller tydelige. Jeg forsøgte at efterleve dette i mit analytiske arbejde i en proces, hvor jeg vekslede mellem dels at tage udgangspunkt i teorierne for at undersøge, hvordan de teoretiske begreber optræder i det empiriske materiale, og dels at fokusere på, hvordan empiriske fænomener kan uddybes ved perspektivering til teori. De teoretiske begreber bliver iagttagelsesledende (Esmark m.fl. 2005: 11), hvilket vil sige, at de er med til at strukturere mit blik for, hvad der i analysen er interessante omdrejningspunkter, og de tages i brug, fordi de kan uddybe og kvalificere den konstruktion af virkeligheden, jeg analyserer mig frem til.

4.2 Analysestrategi

I henhold til specialets konstruktivistiske udgangspunkt forsøger jeg i analysen ikke at forklare, hvorfor ting sker ud fra en årsag-virkning-tænkning, men jeg bruger derimod de teoretiske begreber som iagttagelsesledende begreber (Esmark m.fl. 2005: 11). Med udgangspunkt i problemformuleringen og de tematiske koder fra Nvivo har jeg struktureret analysen i tre dele, der på hver deres måde bidrager til at svare på problemformuleringen:

Hvordan bruges Forandringskompasset i praksis på børne- og ungeområdet i Københavns Kommunes socialforvaltning, og hvordan har Forandringskompasset betydning for det sociale arbejde på området?

For at explicitere, hvordan jeg svarer på problemformuleringen, har jeg valgt at dele den op i tre undersøgelsesspørgsmål:

- Hvordan håndterer og udfylder socialarbejderne i Københavns Kommune Forandringskompasset, og hvilken betydning tilskrives tallene i praksis af dem, der skal bruge det?
- Hvilken forandring skaber Forandringskompasset ifølge socialarbejderne for det sociale arbejde med klienterne og deres samarbejde med andre socialarbejdere?
- Hvordan oplever socialarbejderne den styring, Forandringskompasset indeholder?

Analysen er delt op i tre afsnit, der hver især svarer på undersøgelsesspørgsmålene. Af tabellen på de følgende sider fremgår det, hvad der er i fokus i hvert af de tre afsnit samt hvilke teoretiske begreber, jeg anvender i besvarelsen af underspørgsmålet.

Analysedel 1 <i>Hvordan håndterer og udfylder socialarbejderne i Københavns Kommune Forandringskompasset, og hvilken betydning tilskrives tallene i praksis af dem, der skal bruge det?</i>	Fokus og indhold	PRODUKTION AF TAL OG ORD I PRAKSIS OMKRING FORANDRINGSKOMPASSET I første del af analysen undersøger jeg, hvordan tallene i Forandringskompasset kan forstås som en ny type account i socialt arbejde, og jeg fokuserer især på, hvordan disse i praksis bliver håndteret af de socialarbejdere, der skal udfylde Forandringskompasset og hvordan de produceres. Det leder mig til en analyse af hvordan produktionen af tal og ord finder sted i praksis omkring Forandringskompasset, hvor jeg har fokus på, hvordan de valgte tal afgøres på de forskellige institutioner, hvad tallene ifølge socialarbejderne udtrykker, og hvad der karakteriserer de møder, hvor Forandringskompasset udfyldes. Derudover analyserer jeg på, hvordan ny teknologi har betydning for accountabilityforbindelserne i socialt arbejde, og jeg kommer ind på forskellen på skrift, tale og tal som disse kan genkendes i det empiriske materiale.
	Teoretiske begreber	Jeg inddrager Hupe og Hills tre accountabilityformer og Bovens' gennemgang af hvad en accountabilityforbindelse består af, samt begreberne biopolitik, normalitet/anormalitet, forholdet mellem objektivitet og subjektivitet og forskellige vidensformer i socialt arbejde.

Analysedel 2 <i>Hvilken forandring skaber Forandrings-kompasset ifølge socialarbejderne for det sociale arbejde med klienterne og deres samarbejde med andre socialarbejdere?</i>	Fokus og indhold	FORANDRINGSKOMPASSETS INDFLYDELSE PÅ RELATIONER I SOCIALT ARBEJDE I anden del af analysen fokuserer jeg på Forandringskompassets betydning for relationerne i det sociale arbejde, fordi Forandringskompasset ifølge socialarbejderne påvirker relationerne mellem socialarbejdere, børn og unge og deres forældre. Jeg undersøger, hvordan og hvem der kan holde hinanden accountable med Forandringskompasset.
	Teoretiske begreber	Med udgangspunkt i Hupe og Hills tre former for accountabilityforbindelser undersøger jeg, hvordan tallene som accounts spiller ind i disse. Derudover trækker jeg på begreberne om skjult magt, pastoralmagt, moderne styringsteknologier og selvproduceret viden.
Analysedel 3 <i>Hvordan oplever socialarbejderne den styring, Forandringskompasset indeholder?</i>	Fokus og indhold	FORANDRINGSKOMPASSET OG STYRING AF SOCIALT ARBEJDE I tredje del af analysen undersøger jeg, hvordan socialarbejderne oplever det at blive holdt accountable. Jeg fokuserer på, hvad socialarbejderne mener, den nye type accounts skal og kan bruges til, fordi det har betydning for, hvordan det sociale arbejde udvikler sig, og hvordan socialarbejderne håndterer Forandringskompasset som redskab.
	Teoretiske begreber	Jeg inddrager begreberne organisatorisk accountability, hierarkisk accountability og individuel accountability samt magt, styring og modstand til at belyse dette. Derudover inddrager jeg relevant litteratur om professioner og faglighed.

KAPITEL 5: FORANDRINGSKOMPASSET OG SOCIALT ARBEJDE PÅ BØRNE- OG UNGEOMRÅDET

5.1 DEL 1: PRODUKTION AF TAL OG ORD I PRAKSIS OMKRING FORANDRINGSKOMPASSET

5.1.1 Tal som accounts

Forandringskompasset repræsenterer et forsøg på at styre og udvikle de sociale indsatser i Københavns Kommune, og det er relevant at undersøge, hvad det er for nogle tal til Forandringskompasset, der produceres, fordi det siger noget om, hvordan tallene kan bruges, og hvad man kan læse ud af dem. I forlængelse af Bovens' analyse af, hvad en accountabilityforbindelse udgøres af, vil jeg i det følgende lave en analyse af selve de accounts, som socialarbejderne med Forandringskompasset skal aflægge – nemlig tallene. Tallene er værd at kigge nærmere på, fordi de skal bruges til noget; de skal sikre transparens mellem socialarbejderne og det administrative og politiske niveau i Københavns Kommune i form af dokumentation af udvikling eller mangel på samme. Denne form for accountabilityforbindelse kalder Hupe og Hill for offentlig-administrativ accountability, fordi den orienterer sig vertikalt, og er en autoritativ og lovmæssig jurisdiktion, hvor socialarbejderne i dette konkrete tilfælde er *accountee*, der skal aflægge account til *the accountability forum*, som udgøres af den politiske og administrative ledelse i Københavns Kommune (Hupe og Hill 2007: 288-289). Det, der for centraladministrationen i Københavns Kommune er interessant, er at man kan udlede noget af tallene på en langt hurtigere måde, end hvis man skulle udlede noget af eksempelvis udviklingsplanerne, fordi de ikke behøver at læse på tværs af en masse prosa, der er skrevet ned, men kan vurdere borgeres udvikling og institutioners arbejde med udgangspunkt i de aggregerede tal. I observationerne viser det sig, at det ikke er enkelt for frontlinjemedarbejderne at vælge et tal på en skala fra et til ti i vurderingen af de børn, de skal udfylde Forandringskompasset for. Forskellige faktorer påvirker den generering af tal, der finder sted, og i forlængelse af de kodninger af det empiriske materiale, jeg har lavet, finder jeg det relevant at gå nærmere ind i en analyse af, hvordan tallene fra 1 til 10 vælges. I det følgende afsnit gennemgår jeg hvilke elementer, der har betydning for, hvor på skalaen et barn eller en ung scores.

5.1.2 Hvilke oplysninger er relevante når Forandringskompasset skal udfyldes?

Tal og tid

En af de faktorer, der influerer på, hvor på skalaen fra et til ti et barn vurderes til at ligge ved udfyldelsen af Forandringskompasset, er, hvilke oplysninger der tages med i analyserne af, hvordan barnets eller den unges situation er. Forandringskompasset skal udfyldes hvert halve år, og i observationerne noterer jeg mig, at det er meget forskelligt hvilke informationer, der tages med i vurderingen af barnets situation. I nogle tilfælde lægger socialarbejderne meget vægt på, hvordan barnets udvikling har været over den periode, der er gået siden sidste udfyldning af Forandringskompasset, mens der i andre tilfælde lægges vægt på hændelser, der måske er foregået i løbet af de sidste dage eller den sidste uge op til at barnet skal scores. I det følgende citat ses uddrag fra en samtale på institution 2, hvor drengen Daniel skal have en score i dimensionen "Barnets private netværk". Drengen er for nylig flyttet fra sin mor, der er blevet anholdt og holdes varetægtsfængslet, til sin far der bor halvanden times kørsel væk fra den skole, drengen går på. Drengens farmor er for nylig blevet indlagt på grund af psykiske problemer. Citatet illustrerer, at mange forskellige oplysninger fra barnets liv inddrages, når tallet i denne dimension skal forhandles på plads af de tilstedeværende socialarbejdere.

4: (...) *"Det private netværk og samlede støtteniveau til barnet. Barnets private netværk bidrager i hvor høj eller lav grad til barnets trivsel og udvikling?"*.

5: *Med farmor væk også, så ryger den altså ned.*

4: *Ja. Den er sat på seks før.*

6: 3. *Jeg ved det ikke. Nej, jeg ved ikke.*

2: *Han var jo glad i vinterferien, hvor han havde været hos mormor. Fortalte livligt, de havde siddet og set Olsen Banden. Og katte.*

5: *Nå ja, det er på Fyn*

2: *"Vil du have en kat?" Fordi de var ved at blive givet væk. Der var gode historier omkring mormoren i hvert fald. Han havde fået noget ud af det.*

5: *I dag fortalte han, at han havde været... De bor åbenbart i hus [hos faderen]. Ejendom som han sagde. Overfor bor Oliver.*

3: *Bagved*

5: *Som han havde leget med. Og det er så på Falster. Og herinde [i byen hvor han*

boede med moderen] havde han da om ikke andet, på trods af, det er svingende det venskab, Jonas. Tæller børn med i det med netværk?

4: Det er det samme. Hvad der er af netværk omkring ham.

5: Det har i hvert fald været nedadgående. Og nu er han så også flyttet. Plus farmor er indlagt på nuværende tidspunkt.

6: Så! Lotte, hvor skal den så være?

4: Hvor er I? Fire, fem, tre?

5: Det er svært.

2: Han havde da en omgangskreds hos moderen.

5: Han havde Jonas. De legede nede i gården. Før i tiden fortalte han tit om Jonas. Det kan godt være, de nogen gange var uvenner, men de lavede da noget.

4: Og han har også haft farmor før.

5: Hver onsdag og pølsevognen og det med Ole og kloak.

6: Den skal dykkes to.

4: Vi er på 4. Den er god. Så er der skole og daginstitution og beskæftigelsesforhold.

(Observation 2)

Udfyldelsen af Forandringskompasset er i dette tilfælde en anledning til, at socialarbejderne omkring barnet gør status over, hvilke ting der har forandret sig i hans nære netværk over det sidste halve år. Det er interessant, at det kun er deltager nummer 6 der rent faktisk udtaler sig om tallet ("Den skal dykkes to"), og at hun også insisterer på, at det er socialrådgiveren Lotte, der skal vælge et tal, så de kan komme videre ("Så! Lotte, hvor skal den så være?"), mens de andre taler om de forandringer, der har været i drengens netværk. I andre observationer drejer snakken om barnet eller den unge sig også ind på, hvilken udvikling man fra socialarbejdernes side gerne vil se over den kommende periode.

De udviklingspunkter, socialarbejderne i nogle tilfælde italesætter som noget, de vil have fokus på over den kommende tid, influerer i nogle observationer også på den score, der gives i Forandringskompasset, fordi dem der udfylder kompasset eksempelvis synes, at der skal ske noget specifikt, før scoren indenfor en bestemt dimension i kompasset kan flytte sig enten op eller ned. Nedenfor ses et uddrag af en samtale, hvor socialrådgiveren Gerd og pædagogen Nanna

diskuterer drengen Abdels evne til at indgå i sociale relationer. I citatet illustreres det, hvordan forventninger til Abdels udvikling influerer på den samtale de to socialarbejdere har om, hvilken score han skal gives i Forandringskompasset.

1: Men for mig at se, er det også en mentaliseringsevne, der er forbedret, for han er faktisk i stand til at se andres behov, som også spiller ind her. Det er jo en af vores store udfordringer altid.

2: Men når jeg så kigger på scoringen der, så synes jeg stadig, den er lidt svær. Øhm. Fordi vi skrev 5 sidst. Og jeg...

1: Men sidst kunne vi faktisk ikke skrive, at han på den måde kunne acceptere andres forslag.

2: Altså det, nej, jeg vil sige, han er blevet bedre, men han er jo ikke god til det, det synes jeg ikke, han er. Men man kunne sige, jeg kunne godt tænke mig, han lå på 6 næste gang. Og det tror jeg faktisk er nogenlunde realistisk. men der er stadigvæk noget vej, det vil jeg sige.

(...)

2: Det er nok fordi, at jeg tænker, at han skal... At de strategier og det han skal lære i forhold til at blive selvstændig, det er nogle, der skal ind på ryggraden, det er ikke nogen han lærer fra den ene dag til den anden. Det tager tid.

1: Ja. Hvad ser vi gerne han har lært til næste gang?

2: Jaaa.

1: Hvad er det, der gør, at vi sidder her næste gang, og siger "hold da op"!

(observation 3)

Denne orientering mod, hvor barnet skal være ved næste Forandringskompasscore ses også i observation 1, hvor Marlene argumenterer for, hvorfor hun ikke synes, pigen, der er ved at blive scoret i dimensionen "selvstændig og egenomsorg", kan scores højere end hun blev det sidst:

3: Jeg har givet 4 igen, fordi... måske kan det være med pil op ad.

1: Det er der ikke noget, der hedder.

3: Jeg føler mig ikke klar til at give 5, men jeg synes, hun er på vej. Jeg kan se noget fremskridt i nogle ønsker omkring gerne at ville noget mere eller noget andet med sig

selv. Jeg synes stadig hun har en fin... på mange områder en god tendens til selvstændighed. Men at det ikke giver hende det, som hun har brug for. Det kan man håbe på, at det kommer sammen med det, vi lige har snakket om. Men jeg synes ikke. Det er stadigvæk noget, der er i spil og det er stadigvæk noget som hører tæt sammen med foregående punkt. Og jeg tænker, at næste gang vi scorer, er hun rykket op, men det er ikke endnu. Færdig.

(Observation 1)

Jeg ser også eksempler på, at den score, der gives, afgøres af, hvilken score der blev givet sidst, Forandringskompasset blev udfyldt. Jeg kommer nærmere ind på dette senere, men det interessante er, at i nogle observationer tager debatten om tallet til Forandringskompasset ikke udgangspunkt i, hvilken score der blev givet sidst, fordi denne holdes hemmelig eller ikke diskuteres. Alligevel bliver den taget i brug, fordi scoren så vurderes til at skulle ligge i forlængelse af den der sidst blev givet, så tallet udtrykker noget bestemt – enten at barnet vurderes at være på samme score som sidst, eller at udviklingen er gået frem eller tilbage. Scoren i Forandringskompasset kan på den måde udtrykke enten status quo, udvikling eller tilbagegang, men det, der er et relevant spørgsmål er, hvilken score der gives, første gang et barn eller en ung skal scores. Dette tal får nemlig på denne måde afgørende betydning for, hvilke tal der gives de efterfølgende gange et barn skal scores, hvilket selvfølgelig har betydning for, hvordan man kan sammenligne børn og institutioner på tværs, når niveauet ved de efterfølgende scoringer læner sig op ad det første tal.

I det følgende citatuddrag fra observation 2 er det socialrådgiveren Lotte (nr. 4), der styrer ordet og spørger ind til, hvad socialarbejderne (to lærere og to pædagoger) synes, det er vigtigt at have med i de enkelte dimensioner. På denne institution har de tilrettelagt praksis sådan, at det er Lotte, der sidder med udviklingsplanen og Forandringskompasset fra sidst, og hun omtaler det som snyd, at en af lærerne forsøger at kigge i papirerne. Alligevel fortæller hun, hvilket tal der sidst blev givet i kompasset, og en af lærerne vurderer, at det vil være godt at give ham den samme score som sidst, så det i Forandringskompasset ikke ser ud som om, han har udviklet sig.

4: Hvis vi ser på kompetencer, barnets evne til at – Amanda, hun sidder og snyder...

[Hun forsøger at kigge med i socialrådgiverens papirer, red.] "Barnets evne til at

indgå i sociale relationer bidrager i hvor høj eller lav grad til hans trivsel og udvikling?"

6: Hvad sagde vi sidst?

4: 3.

6: Ja, han skal jo heller ikke have udviklet sig der, for det har han ikke. Det ville være en god grund til, at vi satte den der.

(Observation 2)

I udfyldelsen af Forandringskompasset er det altså forskelligt, hvilke faktorer der inddrages, når scoren skal afgøres. I ovenstående har jeg vist, hvordan de tal, der vælges til Forandringskompasset, i nogle tilfælde skal udtrykke barnets udvikling over det sidste halve år, mens det i andre tilfælde skal vise, hvilken udvikling socialarbejderne ønsker at se hos barnet eller den unge over det kommende halve år. Observationerne viser samtidig, at det der får afgørende betydning for, hvilket tal, der vælges, er hvilken score, der blev givet sidst, Forandringskompasset blev udfyldt. Dermed bliver det tal, der gives første gang, socialarbejderne skal udfylde Forandringskompasset særlig vigtigt, fordi det bliver nulpunkt for vurderingen af, om der er sket en udvikling eller ej hos det pågældende barn. Denne pointe er især relevant i forhold til de steder i empirien, hvor tallene fra sidst ikke nævnes eller inddrages, når et barn skal scores. I det følgende afsnit analyserer jeg på, hvordan socialarbejderne sammenligner de børn, de skal udfylde Forandringskompasset for, med andre børn og hvad det betyder for valget af tal til Forandringskompasset.

Tal og de andre (normale) børn

Observationerne viser, at socialarbejderne sammenligner børnene, der skal scores med andre børn, og denne sammenligning har i visse tilfælde indflydelse på den score, der gives. Jeg fremhæver i det følgende eksempler på, hvordan børnene sammenlignes enten med andre børn på institutionen eller at det barn, der skal scores i Forandringskompasset, sammenlignes med hvordan et barn indenfor normalområdet ville være i sin udvikling på det aktuelle alderstrin. I følgende udsnit af en observation ses pædagogen Marlenes argumentation for, at barnet ikke skal rykkes op på det næste tal indenfor dimensionen "selvstændighed og egenomsorg". Pigen, der omtales, klarer sig nemlig dårligere end mange af de andre børn på institutionen.

Hun laver ikke sine lektier, hun står ikke op om morgenen. Jeg synes bare, hvis det er på en skala fra 1-10, hvis man så kigger på nogle af de andre, hvor meget de kan, og hun bliver så 16 år. Jeg synes, der er rigtig lang vej igen til at skulle flytte ud i egen bolig. Jeg synes, hun snyder, fordi hun har mange aftaler, og hun har mange venner, men alt det basis har hun slet ikke styr på.

(Observation 1)

I observation 3 observerer jeg socialrådgiveren Gerd og pædagogen Nanna i deres arbejde med at score 13-årige Abdel. Af uddraget fra observationen fremgår det, at de har vanskeligheder ved at vælge et tal på skalaen et til ti, fordi de skal udfylde Forandringskompasset ud fra en vurdering af, hvordan Abdel klarer sig i forhold til normalområdet. De taler om, at Abdel skal lære at "stoppe sig selv", hvilket betyder, at han i situationer, hvor han oplever en følelsesmæssig reaktion som eksempelvis vrede, aggression eller krænket retfærdighedssans ikke med det samme bør reagere på følelserne, men skal lære at styre sine følelsesmæssige udbrud.

2: Jamen jeg synes bestemt stadigvæk, at han i hvert fald ligger på en 5'er. Jeg synes egentlig, at han i takt med, at han også er blevet ældre, at jeg synes, at hvis han skal score 6, så snakkede vi om, at så skal han stoppe sig selv helt. Der synes jeg måske ikke helt, han er endnu. Men han er godt på vej. Den er altså lidt svær, Gerd, synes jeg.

1: Jeg tænker, at vi ender i den udfordring nu, som vi har talt om løbende, at vi er blevet bedt om at måle i forhold til normalområdet. Og man kan sige, hans jævnaldrende har overhalet ham her (...)

(Observation 3)

I det opfølgende interview med Gerd uddybede hun, hvorfor det for hende er en udfordring at score børn i forhold til normalområdet. Hun forklarer, at det volder hende problemer, fordi de børn, de arbejder med på institutionen i så fald aldrig vil kunne "blive en 10'er". Det vil sige, at de aldrig vil blive scoret på det højeste trin i Forandringskompasset, fordi dette repræsenterer et "normalt barns bedste udvikling", og af nedenstående citat fremgår det, at Gerd vurderer, at mange af de børn, de arbejder med på institution 3 ikke er normaltbegavede og derfor ikke følger

”normale børns udvikling”. Citatet afsluttes med, at hun kommer ind på, hvordan hendes oplevelse er af, at hun skal fortælle disse børn, hvilken score de er givet i Forandringskompasset.

Det volder problemer, ja det gør det. Vi får ikke lov til at score barnet i forhold til dets egen udvikling, og det vi vil sige, er at en af udfordringerne for [institution 3] er jo rent faktisk også, at selvom vores målgruppe hedder normaltbegavede, så er - jeg har ikke procentsatsen, men den er ret høj, en stor del af vores elever er ikke normaltbegavede. Og det har en stor indvirkning i forhold til det kognitive og forståelsen af det følelsesmæssige. Og ens gang i det sociale, for du kan ikke aflæse det samme som alle os andre, som - jeg vil da påstå, jeg er normalbegavet - der er man hjulpet ret meget i sin begavelse, og det er der mange af vores, der ikke er. (...) Jeg lænker mig til et eller andet, hvis de giver mig en tjenstlig ordre på, at jeg skal gennemgå det kompas med specielt vores dårligt begavede, fordi de kommer aldrig nogensinde til at rykke sig. Tænk og skal sidde og svirpe det over deres hoved hvert halve år, det er simpelthen ikke rimeligt altså. Det er børn i vores varetægt, som i forvejen ikke har den mest lyserøde gang på jorden hver dag. Vi skal ikke tilføje til den smerte, som de møder.

(Interview med socialrådgiveren Gerd)

Da jeg gennemførte første interview, var jeg ikke opmærksom på, at nogle af socialarbejderne oplever dette som en udfordring, og jeg spurgte derfor ikke til Marlenes oplevelse af at skulle score i forhold til normalområdet. Da jeg blev opmærksom på, at det nogle steder var en udfordring, spurgte jeg både ind til pædagogen Gunvor og socialrådgiveren Lottes syn på det, og de gav udtryk for, at de ikke synes, det er et problem, at Forandringskompasset skal udfyldes i forhold til normalområdet. Dette kan måske skyldes, at børnene på de forskellige institutioner er udfordret på forskellige områder – nogle har en eller flere diagnoser som årsag til deres ophold på en specialinstitution eller – skole, mens andre er anbragt på døgninstitutioner pga. eksempelvis forhold i familien. Foucaults analyser af, hvordan anormalitet defineres i forhold til normalitet er relevante for at forstå kompleksiteten i det, Gerd oplever som problematisk. Ifølge Dean (Dean 2006) bruger Foucault betegnelsen biopolitik til at beskrive, hvordan administration af befolkningsgruppers liv finder sted i forhold til de sociale, kulturelle, miljømæssige, økonomiske og

geografiske forhold, mennesker lever under, og som er med til at definere, hvordan vi forstår blandt andet sundhed, hygiejne, levealder og race som et resultat af *processer, som opretholder eller bremser optimeringen af befolkningens liv* (ibid.: 169). Biopolitikken findes i to former, og her beskæftiger jeg mig med den som social styringsform, der blandt andet er med til at styre vores diskursive opfattelse af livsstil, familie, boligforhold og arbejdsvilkår, og som inddeler befolkningen i undergrupper og fører til opdagelsen af og forsøg på at forebygge eller eliminere afvigere i samfundet som fx kriminelle, åndssvage og seksuelt afvigende. Biopolitikken forsøger på at styre og forbedre befolkningens liv sker via en anvendelse af normen – hvis det normale defineres, kan det anormale også defineres og udskilles og forsøges normaliseret (ibid.: 170-173; Foucault 1978: 62-63). I lyset heraf kan man forstå socialarbejdernes modstand mod at score børn i forhold til normalområdet, fordi tallene bliver et stempel på denne anormalitet som de ikke kan slippe af med, fordi de ikke vil kunne udvikle sig til at klare sig som almindelige børn, hvilket ellers er målet; det anormale skal elimineres gennem styring. Når det af socialarbejderne vurderes ikke at være muligt at gøre det anormale normalt, bliver det svært for dem at arbejde med tal, fordi de bliver en bekræftelse af eller en påmindelse om, at det anormale barn ikke vil kunne blive normalt.

Strategisk varierende tal

Socialarbejderne er bevidste om, at tallene fra Forandringskompasserne kan eller skal bruges som grundlag for en vurdering af de børn og unge, de arbejder med. Som jeg vil vise i det følgende, forsøger de at håndtere, at de er en del af en accountabilityforbindelse, hvor den information, de afrapporterer ved hjælp af CSC Social, bliver undersøgt og kan bruges til at træffe beslutninger ud fra. Dette ser jeg nogle steder i observationerne, hvor det omtales, hvordan tallene kan eller skal bruges til at vise noget bestemt om et barn eller en ung. I det følgende citat drejer det sig om, at socialarbejderne gerne vil sikre sig, at den dreng, Daniel, der skal udfyldes Forandringskompasset og udviklingsplan for, på sigt også får den behandling og støtte fra kommunen, de synes, han skal have. Situationen er nemlig den, at drengens mor, der ellers har haft det primære ansvar for ham, ikke længere kan tage sig af ham, og han er derfor placeret hos sin far. Faderen bor dog i en kommune over en times kørsel væk fra den specialskele, drengen er tilknyttet, og derfor er der en usikkerhed om, hvorvidt drengen kan blive på skolen. Denne usikkerhed dukker op under udfyldelsen af Forandringskompasset og udviklingsplanen, og undervejs i samtalen taler

socialarbejderne om, at de skal sikre sig, at det skal være tydeligt hvor dårligt drengen har det, så han ikke bliver flyttet til en almindelig folkeskole tættere på faderens hjem.

I det følgende uddrag af observationen har jeg med fed skrift fremhævet nogle af de centrale dele af citatet, fordi det understreger de centrale pointer.

4²¹: [Læser op fra sidste udviklingsplan] "Han har grundlæggende meget vanskeligt ved at følge med i de faglige krav, der er i undervisningen. Det kunne tyde på, at der er tale om generelle undervisningsvanskeligheder".

6: Nej, det har vi aldrig skrevet. Har vi det?

4: Jo, det har vi.

6: Nå.

5: Generelle indlæringsvanskeligheder?

4: Nej, generelle undervisningsvanskeligheder - ikke indlærings.

6: **Den første vil jeg gerne have fjernet, for ellers sender man ham jo i en meget billig specialklasserække. Så tænker man... den synes jeg ikke skal stå der. Den er for mærkelig at forstå.**

4: Nå, jeg forstår ikke, hvad du siger.

6: Jeg tænker, **kan man ikke blive visiteret direkte i en specialklasserække, hvis man har generelle undervisningsmæssige vanskeligheder?**

5: Men undervisning hænger vel sammen med adfærd? At han er så lidt parat.

4: Ja, og han er let afledelig.

6: Kan man så ikke skrive det, at han er meget lidt undervisningsparat. Kan man ikke være lidt skarp på det? Det er bare nu, hvor han står... **De der papirer... Der står altså en pengepung og skal vurdere, hvor han skal hen efterfølgende.**

(...)

5: Så skal han i almindelig skole eller hvad?

6: **Ja. Så derfor skal der stå det der.**

4: **Her skal der stå meget tydeligt, hvor meget han kræver.**

(...)

²¹ Socialrådgiveren Lotte

1: Jeg tror vi skal være ret præcise, for vi skal regne med, at den bliver sendt ud til en anden kommune. Og derfor er det vigtigt at...

4: De er ikke vant til det her kompas, vel?

1: Nej, og det er vi heller ikke.

(...)

4: Og det jeg tænker er, at hvis man skulle holde kompasset op, så ville det se ud som om, at han har udviklet sig siden sidst i positiv retning. Hvis vi sætter den op på fire. Så det skal du også lige tænke med i virkeligheden. Og det tænker jeg umiddelbart ikke, at han har.

6: Det er der ikke belæg for.

5: Så tænker jeg bare, vi lader den stå.

(Observation 2)

For de socialarbejdere, der skal udfylde Forandringskompasset og udviklingsplanen, er der et strategisk hensyn at tage, når de skal vælge et tal og sætte ord på drengens udvikling. Hensynet er i dette tilfælde i forhold til, hvordan dem, der i "den anden ende" ser på tallene fra Forandringskompasset, vurderer dem og de ord, der er skrevet i Forandringskompasset. Fordi de er usikre på, hvem der læser dem, og hvordan de forstår dem ("De er ikke vant til det her kompas, vel?"), forsøger de derfor at sætte sig i modtagerens sted og med tal og ord vise, at de synes, drengen fortsat bør modtage undervisning på den skole, hvor han er nu. Det er vigtigt for dem, at det ikke ser ud som om, drengen har udviklet sig siden han sidst blev scoret i Forandringskompasset, og den ene lærer er meget optaget af, at der i udviklingsplanen ikke må stå, at drengen har generelle undervisningsvanskeligheder, fordi det ifølge hende kan betyde, at drengen bliver visiteret til en bestemt type tilbud. Når socialarbejderne vælger af score drengen på det samme, som han blev det sidst, og ikke ud fra en diskussion af, hvor han ellers måtte vurderes til at ligge på en skalaen fra et til ti, er det et eksempel på, at både tal og ord bruges strategisk til at vise et bestemt billede²² som et forsøg på at sikre sig en bestemt reaktion fra myndighedssiden, der skal beslutte, hvilken skole og undervisningsform drengen skal visiteres til. Mere generelt er det et eksempel på, at værktøjer som fx Forandringskompasset kan udfyldes

²² Med andre ord: de forsøger at beskrive et bestemt subjekt, der har behov for en særlig indsats (Mik-Meyer og Villadsen 2007: 24)

strategisk, så de peger på den indsats, fagpersonen finder rigtig – dette gør tallene fra Forandringskompasset til det, jeg har kaldt *strategisk varierende tal*. Når socialarbejderne på den måde bruger Forandringskompasset strategisk, kan det være med til at udvikle brugen af redskabet i praksis, fordi udfyldelsen af det påvirkes af strategiske hensyn. På længere sigt kræver det måske, at socialarbejderne ved mere om, hvad tallene viser dem, der sidder i den anden ende og skal træffe beslutninger på baggrund af dem, fordi de ellers ikke vil kunne forudsige hvilke beslutninger de enkelte tal ligger op til.

I interviewet med socialrådgiveren Lotte forklarer hun, at tallene også kan bruges strategisk i forhold til at vise forældrene et bestemt billede af deres barn. Hun fortæller nedenfor om en situation, hvor moderen til en dreng på skolen ifølge Lotte bruger meget energi på at overbevise sig selv og andre om, at hendes søn lider af en masse forskellige sygdomme. Da Forandringskompasset og udviklingsplanen skulle udfyldes for drengen, blev socialarbejdernes umiddelbare reaktion at udfylde det, så det udtrykte, at drengen har dårligt helbred, men efter noget diskussion af dette, ”gik det op for dem”, at hvis de gav ham en lav score ville det bare bekræfte det billede af en syg dreng, som moderen forsøgte at skabe. På den måde kan tallene også bruges systematisk varierende i forhold til at vise forældrene et billede af deres barn med udgangspunkt i, hvordan socialarbejderne omkring drengen ser ham eller hende, og hvad de gerne vil vise forældrene, at de ser.

Vi har faktisk haft en diskussion herude om en dreng, hvor mor gør ham hele tiden syg. Så har han forstuvet benet, så har han punkteret lunge, han er hele tiden syg, så har han betændelse i tarmen, og så skal vi jo så beskrive hans sundhed [i Forandringskompas og udviklingsplan, red.] og så var vi egentlig ude i, at de ville beskrive den lavt, for han var jo tit syg. Men så kom vi til at snakke om, om vi så ikke bare bekræfter mor i, at han er syg. For han er ikke syg, han er sund og frisk og vi beskriver ham også som at være fit for fight, og han løber altid rundt, og har god kondi, og er sund og røde kinder, alle de her ting. Hvis vi så scorer ham lavt, så bekræfter vi jo og vedligeholder mors sygeliggørelse. ”Nå ja, ikke”. For sidste gang havde vi scoret ham ret lavt, for der havde vi ikke tænkt så langt. Så der var en

kæmpe udvikling. Før havde han scoret 3 og nu scorede han 8 eller 9 eller sådan noget. Det havde vi en lang diskussion om.

(Interview med Lotte)

Pædagogen Gunvor taler om, at tallene også kan bruges strategisk i forhold til at vise et bestemt billede af en institution eller et barn ud fra hensyn, der vedrører konsekvensen af de afrapporterede scorer. I interviewet spørger jeg til, hvilke forestillinger, hun gør sig om, hvordan tallene fra Forandringskompasset skal bruges, og hun italesætter, at hun er bange for, at tallene fra Forandringskompasset skal bruges til at vurdere, hvordan institutioner løser deres opgave. Hun fortæller, at hun ser en risiko for, at Forandringskompasset kan bruges til enten at få det til at se ud som om, at institutionen er særligt god til at udvikle børnene eller de unge (ved at give scorer der bliver højere og højere over tid, selvom det ikke nødvendigvis hænger sammen med børnenes udvikling), eller at en institution kan arbejde med at give særligt lave scorer til børn og unge, fordi der kan være en usikkerhed i, om de økonomiske tillæg måske udregnes efter hvor godt børnene klarer sig. Det kan give institutionen incitament til at give et barn lavere scorer i Forandringskompasset, end barnet ellers skulle have haft, fordi de så vil få højere eller flere tillæg. Det fortæller Gunvor om her.

Jeg har jo den bekymring, at det bliver... altså, at hensigten bliver et måleredskab i forhold til hvordan vi gør vores arbejde og hvordan institutionerne ser ud udadtil. (...) Vi snakkede faktisk om, at vi sidder jo med nogle institutioner, som måske tager udgangspunkt... de starter et helt andet sted, end vi gør. Hvad hvis der ikke sker en udvikling? Hvis man kan se hos os, at vores børn, de står stille eller faktisk går tilbage i perioder, er der så fare for, at vi bliver lukket? Altså, alle de ting der. Hvis det skal bruges som måleredskab, er der så nogle som vil misbruge det og faktisk give højere score i forhold til? ... Jeg ved, at der er nogle som får tillæg i forhold til børnenes handicap. Scorer de dem så dårligere, fordi så bliver de ikke taget i deres... (griner) budget?

(Interview med Gunvor)

Gunvor italesætter her en frygt for, at de scorer, der gives i Forandringskompasset, kan misbruges på den måde, at de ikke afspejler den virkelighed, de forventes at kunne afdække. Dette relaterer sig til en diskussion af tallenes objektivitet, som jeg kommer nærmere ind på nedenfor. Her er det relevant at bemærke, at der er mulighed for, at tallene som Gunvor omtaler det, kan bruges strategisk varierende efter økonomiske hensyn ved at tegne et bestemt billede af en institution eller et barn. I det empiriske materiale har jeg ikke set eksempler på, at tallene bruges på denne måde, men lidt firkantet sagt kan man forestille sig, at tallene kan bruges strategisk ud fra en idé om, at det at score børn og unge på en bestemt institution lavt kan føre til at denne får flere økonomiske tilskud, mens det at give tal, der illustrerer en udvikling hos børnene eller de unge giver faglig prestige. Fra socialarbejdernes side er det en bekymring, der hænger sammen med en usikkerhed om, hvordan tallene skal bruges ledelsesmæssigt, men det er også et forhold der er værd at holde sig for øje, når tallene netop skal bruges til at træffe ledelsesmæssige beslutninger ud fra, fordi antagelsen om at tallene udtrykker socialarbejdernes "objektive" vurdering af et barns udvikling ikke holder stik, hvis Forandringskompasset bruges strategisk.

Opsummering

Når socialarbejderne skal vurdere udvikling over et halvt år, er det forskelligt, hvilke oplysninger de inddrager, og det medfører forskellig praksis for, hvad der lægges vægt på i de vurderinger, der danner udgangspunkt for valget af tal til Forandringskompasset. Jeg har beskrevet eksempler på, at tallet fra forrige scoring ikke bruges som udgangspunkt for næste scoring, hvilket problematiserer tallene som udtryk for udvikling eller tilbagegang. Nogle socialarbejdere oplever det som problematisk, at de skal sammenligne børn og unge med normalområdet, fordi nogle børn aldrig kan nå op på at score en 10'er, og Forandringskompassets skala kan derfor ikke bruges i sin helhed til disse børn. Derudover bruges tallene til Forandringskompasset nogle steder som strategisk varierende tal, og det problematiserer, hvorvidt tallene kan læses som "objektive" vurderinger af børns og unges udvikling.

5.1.3 Forandringskompasset som mulig katalysator for fælles faglig retning

I de følgende to afsnit undersøger jeg, hvordan det konkrete samarbejde mellem socialarbejderne finder sted, når de skal udfylde Forandringskompasset, og jeg ser på, hvordan udfyldelsen af udviklingsplanen og Forandringskompasset for socialarbejderne udgør en mulighed for i fællesskab at drøfte de børn/de unge, de arbejder med og iværksætte konkrete handlingstiltag i forhold til vedkommende.

Når tallet skal vælges: en demokratisk proces eller resultatet af en fælles faglig argumentation og refleksion

De praktiske foranstaltninger om udfyldelsen af Forandringskompasset er forskellige fra institution til institution, men fælles for alle observationer er, at det er en opgave som håndteres i et fagligt rum med to eller flere deltagere, hvor kun socialarbejdere tilknyttet institutionen har adgang. Når to eller flere skal blive enige om et tal, er det klart, at der kan opstå uenighed om, hvilken score barnet eller den unge skal gives indenfor de forskellige dimensioner. Denne uenighed håndteres forskelligt alt efter hvilken procedure de enkelte institutioner har indrettet sig efter. I de tre observationer, hvor der er en socialrådgiver til stede, fungerer denne som "fødselshjælper" for tallet, idet socialrådgiverne på de institutioner, jeg har observeret, styrer ordet og sørger for, at kompasset bliver udfyldt. Socialrådgiverne er også dem, der spørger ind til tallets betydning – "hvorfor skal det være en 4'er og ikke en 3'er eller en 5'er?". Dette ses i nedenstående uddrag af en observation, hvor socialrådgiveren Lotte (deltager nr. 4), spørger ind til hvordan lærere (deltager nr. 5 og 6) og pædagoger (deltager nr. 2 og 3) vil score drengen Daniel, der går i tredje klasse.

4: Nå. Så er der scoring. "Følelshåndtering - barnets forståelse, håndtering og evne til at udtrykke sine egne følelser bidrager i hvor høj grad til hans trivsel og udvikling?"

6: Samme som sidst. Uden at vide, hvad det var.

4: Nej, man hvad ville du sige? Nej, nu skal I ikke sidde og glo her [i Forandringskompasset fra sidste gang det blev udfyldt]. Hvad øh...

6: Omkring 3 tænker jeg. Ej, jeg ved det ikke.

4: Er det..

6: Det er noget af det, han ikke kan.

4: Ja, det er noget af det, han ikke kan. Men i hvor lav grad? Er det i lav grad eller meget lav grad?

6: Amanda [deltager nr. 5] er utrolig god til at sætte de der krydser.

5: Jamen, jeg sidder og tænker, jeg har så svært ved det. Når jeg har haft sådan en lang dag, og ikke er forberedt til sådan et møde her. Jeg skal zoome min hjerne ind på sådan en papirting, så kan jeg ikke lige.

4: Men hvis nu vi så siger 4, hvad skal der til for, at han rykker op på 4?

(observation 2)

Nedenstående citat er fra samme observation, hvor Lotte fortsat påtager sig rollen som mødeleder. Hun forsøger at spore dem ind på et tal ved at spørge ind til pædagogernes og lærernes argumenter. Man kan sige, at hun fungerer som "fødselshjælper for tallet".

6: Jeg synes også, den skal ned på 5.

4: Og hvad er det, der gør, at den skal på 5 og ikke på 4?

6: Vi har ikke oplysningerne.

4: Du har den oplysning, at mor har solgt stoffer. Og så kan det godt være, at han har haft pænt tøj på, og er kommet i skole hver dag og så videre. Men hvad gør det ved hans trivsel og udvikling?

2: Han har jo selv sagt, at hun lovede, hun ikke ville gøre det igen, men det gør hun. Så han kan jo ikke stole på sine forældre, samtidig med at han snakker om... Og her for en uges tid siden i klubben, var han helt åbenhjertet, og han var helt lettet, at han fik sagt det, ikke? Så det påvirker ham noget. Og der er også noget skam i det. Det er jo ikke så rart, at hun er i fængsel. Jeg ved ikke, jeg tænker 4 eller 5.

6: 4.

5: Det er bare enten i lav grad, og ellers er det i nogen grad.

6: Lotte, hvis du tænker, at det er 4, så er jeg med på den. Det er ikke... Jeg har svært ved de der krydser. Jeg kunne snakke om det i dagevis, uden at få sat krydset faktisk.

4: Ja og det er derfor, jeg bliver ved med at spørge.

6: Hvis du tænker, det er 4, så er jeg med på den.

(observation 2)

På de to øvrige institutioner, hvor der ikke var socialrådgivere med ved udfyldelsen af Forandringskompasset, var rutinen sådan, at hver dimension blev gennemgået for sig, og at deltagerne på skift argumenterede for, hvorfor de syntes, barnet skulle scores med et bestemt tal. Hvis der så var uenighed om tallet – hvilket der ofte var – blev tallet afgjort ”på demokratisk vis”, det vil sige ved afstemning. Det illustreres af nedenstående uddrag af observationen i institution 1, hvor to af pædagogerne har givet udtryk for, at de synes, scoren skal være 3, mens en har sagt 2 og den sidste så siger 4.

1: (...) 4 tror jeg. 4 er jo også "i lav grad".

4: Hvad står der om 2?

1: "I meget lav grad". Og 5 er "i nogen grad". Så 2, 3, 4?

3: Jeg synes, vi skal mødes på midten, som vi plejer. Det rummer os alle fire.

4: Det må blive en 3'er.

1: Det er en 3'er

(Observation 1)

I det første eksempel fører den rolle, socialrådgiveren påtager sig, til, at de øvrige socialarbejdere argumenterer og begrundet hvorfor de synes, barnet skal scores et bestemt sted på skalaen.

Udfyldelsen af Forandringskompasset (og udviklingsplanen) giver det sociale arbejde fælles faglig retning

I kodningen af materialet bliver det synligt, at der i empirien er eksempler på, at praksis omkring Forandringskompasset og udviklingsplanen kan tilrettelægges, så det ser ud til at give det sociale arbejde en fælles faglig retning, fordi socialarbejderne i flere tilfælde når frem til konkrete ting, de gerne vil have sat i værk eller undersøgt på baggrund af den fælles faglige diskussion om barnet eller den unge²³. Nedenfor ses et uddrag af observation 3, hvor socialrådgiveren Gerd (nr. 1) og pædagogen Nanna (nr. 2) i løbet af deres gennemgang af Forandringskompasset for 13-årige Abdel bliver enige om, at der er forskellige ting, de skal undersøge nærmere. I første del af citatet

²³ Jeg kan med udgangspunkt i observationerne ikke sige noget om, hvordan praksis var, før Forandringskompasset blev implementeret, fordi jeg ikke har studeret praksis med tidsmæssig forskydning, og derfor ikke har haft mulighed for at lave en komparation. Jeg konkluderer derfor ikke, at denne fælles faglige diskussion, der giver det sociale arbejde retning, ikke fandt sted før, men at den i forbindelse med vores observationer var foranlediget af arbejdet med udfyldelsen af Forandringskompasset og udviklingsplanen.

drejer det sig om, at Gerd vil undersøge nogle ting nærmere med Abdels forældre, og i anden del bliver Nanna og Gerd enige om, at de skal undersøge, hvordan Abdels netværk ser ud.

2: (...) Han brød fuldstændig sammen den anden dag, da han fandt ud af at Andreas og Christopher skulle være sammen i en weekendovernatning. Og det er jo sådan noget, som jeg godt kunne tænke mig at snakke med Iman [Abdels far] om. Det kunne simpelthen bare være. Han kunne leve så højt på det der så længe. Og han har en eller anden, jeg kan godt forstå, at han har en ide om det med, at "jeg må aldrig noget, jeg må ingenting". Han kan lige få lov at gå ned i gården.

1: Jeg skal nå at have indkaldt alle forældrene her inden påske. For lige at gennemgå [Forandringskompasset, red.], og så tænker jeg, at vi tager lige den med Iman for at høre, hvad er forhindringerne? Hvad er det for mursten, der ligger på vejen her foran Abdel? (...)

2: Jeg tænker faktisk, nu har vi jo lige haft KAT-kassen i går, og jeg tænkte, jeg kunne rigtig godt tænke mig at lave den der cirkel, de der cirkler, hvor man kan putte venner ind i forhold til hans netværk, og sige "hvor er du lige henne der"? Fordi jeg tror, det vil være os og nogen herfra.

1: Hvis vi ikke har en hel... Det skal vi have et overblik over. Det skal vi. Okay.

(Observation 3)

Nanna omtaler KAT-kassen, der er et værktøj udviklet til kognitiv adfærdsterapi i arbejdet med personer med fx autisme, Aspergers Syndrom, OCD og ADHD (Cat-kit 2013). En del af KAT-kassen er "Mine cirkler", en model der kan være med til at visualisere barnets relationer, venskaber og interesser, og Nanna og Gerd bliver i løbet af samtalen enige om, at de gerne vil bruge "Mine cirkler" til at danne sig et overblik over Abdels netværk. Dette eksempel på, at mødet omkring Forandringskompasset og udviklingsplanen giver samarbejdet mellem socialarbejderne noget retning for det sociale arbejde, italesættes også i flere af interviewene. Her fortæller socialarbejderne, at de oplever, at Forandringskompasset og udviklingsplanen er med til give det sociale arbejde noget fokus, fordi der er et styringselement i det, som de kan arbejde ud fra. Dette styringselement består i, at socialarbejderne tvinges til at gennemgå barnet eller den unges

udvikling og sammen sætte nogle konkrete mål for det sociale arbejde med vedkommende.

Marlene italesætter denne styring på følgende vis:

Den [Forandringskompasset og udviklingsplanen, red.] har forandret det, at vi skal vurdere noget fælles nu. Det skulle vi jo også tidligere, men det er defineret nu, hvordan det skal vurderes. Og det er en stor forandring. Det synes jeg jo, er fantastisk. Og det er rart og det er godt, og det er det, vi har manglet. Altså at udvikle på vores område. (...) Vores ting bliver beskrevet, og det kan være et fælles udgangspunkt. Vi ser det samme alle sammen. For før i tiden sad vi med alt det, vi selv havde tænkt og selv havde skrevet. Men nu er det det samme, der er nogen, der har tænkt for os på en måde. Ikke fordi vi ikke havde fælles sprog og sådan nogle ting, men det bliver noget andet i en fælles arbejdsproces, når man skal sidde med den der. "Nå, hvad er der af bekymringer, hvad er der af ressourcefyldt her, hvad gør vi". Hele tiden. Jeg synes, de tre der er rigtig fantastiske. (...) Det [arbejde vi laver nu med brugen af Forandringskompasset og udviklingsplanen, red.] er langt mere struktureret og langt lettere. Meget lettere. Det gør det lettere, fordi det er... Man kan nærmest lave det sådan punktvis. Man kan simpelthen sidde og ridse op "hvad er det, der bekymrer os? Dut, dut og dut. Hvor er ressourcerne? De er der, der og der. Okay, hvad gør vi ved det?". Man kan sætte sig nogle mål, man kan sige "det der er undervejs, det der må vi vente på, det der sker allerede" osv osv. (...) Ofte synes jeg, det har været sådan, måske kan man stadig komme ud for, at det er sådan, det skal jeg ikke kunne undsige mig, men at som fag kan vi godt komme til at snakke rigtig meget uden at snakke om noget. Det er med til at holde os skarpe, det er med til at give en retning og et formål, og jeg synes, det er godt.

(Interview med Marlene)

Som det fremgår af citatet taler Marlene om Forandringskompasset i sammenhæng med udviklingsplanen, hvilket man kan se, fordi hun taler om udviklingsplanens opdeling mellem bekymringer, ressourcer og mål²⁴. Hun oplever, at det sociale arbejde er blevet kvalificeret med

²⁴ Undervejs i empiriindsamlingen blev jeg opmærksom på, at socialarbejderne ofte talte om Forandringskompasset i sammenhæng med den nyeste udgave af udviklingsplanen. Havde jeg været opmærksom på dette fra starten, kunne jeg have spurgt mere ind til hvordan de to redskaber hver især opleves i praksis.

Forandringskompasset og den nye udviklingsplan. Høybye-Mortensen har gjort et lignende fund i sine studier af, hvordan ICS bruges i praksis på børne- og ungeområdet, hvor socialarbejderne ligeledes fremhæver, at de synes, der er noget godt i at gøre noget fælles (Høybye-Mortensen 2011a: 382 og 385). Dette kan tyde på, at det ikke nødvendigvis er Forandringskompasset og udviklingsplanen som specifikke instrumenter, der har denne betydning for det sociale arbejdes praksis, men det, at man skal gøre noget bestemt i samarbejde med andre og på en bestemt måde – fx sætte sig ned og sammen sætte tal på et Forandringskompas.

I Marlenes italesættelser af, hvordan hun oplever, at hendes og kollegaernes arbejde er blevet mere fokuseret og skarpt, taler hun ind i en forståelse af det sociale arbejde som en profession præget af mange ord og meget snak, og ikke så mange konkrete handlinger som kan måles og vejes. Denne forståelse af socialt arbejde gentager socialrådgiveren Gerd også, og i følgende citat fortæller hun, hvorfor hun – på trods af at hun synes, Forandringskompasset grundlæggende går på tværs af hendes socialfaglighed – måske også synes, det kan bidrage med noget i praksis.

Der er et styringsredskab i kompasset, som er meget velkomment. Det er det. (...) Om vi kan lide det redskab eller ej, så er det der. Og der er også nogle inde centralt fra, som har øje for, om de bliver udfyldt, og om vi er på vej den rette vej. Og det... er der virkelig nogen, der skal holde øje med os, for at vi gør vores arbejde? Det har vi jo gjort hele tiden, men jeg tror, det får en anden retning, en anden fokusering end det måske har haft tidligere. Jeg fornemmer og meninger og tænker her, ikke? Det kan I godt høre, ikke? Det er helt klart min fornemmelse... det giver os en anden... det giver mig mulighed som rådgiver for at holde fast. "Det er her, vi er, det er der, vi er på vej hen", "vi sagde det og det sidst, der er en grund til, at vi siger det og det nu". Der er en anden styring, og det er meget godt. (...) kompasset giver jo hele tiden en påmindelse om, at vi er her af en grund. Og det kan lyde lidt underligt, for selvfølgelig ved vi godt, at vi er her af en grund, men der er også meget... Jeg tror, der vil ske det i institutionsmiljøer, at der opstår sådan en sin egen kultur, som ikke nødvendigvis er negativ, men som bare er, "nu møder vi ind og er på arbejde. Så går jeg hjem kl. fire og møder ind igen i morgen. Og så står lille Kristine der, og så går jeg ud og hinker". Men det der med, at der er nogen der siger, at jeres arbejde skal have effekt, om vi så

bryder os om det eller ej, så tror jeg, der er en opstramning i det, som kan være meget sund (...)

(Interview med Gerd)

Gerd hilser her et fokus på effekt velkomment, fordi det ifølge hende kan være med til at kvalificere det sociale arbejde, idet det skærper blikket for, hvad det lige præcis er for en indsats eller aktivitet, der skal iværksættes. Jeg kommer nærmere ind på dette i afsnit 5.3.2.

Opsummering

Der er to forskellige måder hvorpå socialarbejderne udfylder Forandringskompasset. De steder, hvor der er en socialrådgiver tilstede fungerer denne som "fødselshjælper for tallet" i kraft af en funktion som mødeleder, der efterspørger faglige begrundelser og refleksioner som argumentation for, hvorfor det skal være et tal frem for et andet. Med udgangspunkt i opdelingen i udviklingsplanen kommer socialarbejderne omkring ressourcer, bekymringer og mål vedrørende det barn, de udfylder Forandringskompasset for, og udfyldelsen af Forandringskompasset og udviklingsplanen er med til at give det sociale arbejde det, jeg har kaldt en fælles faglig retning.

5.1.4 Forandringskompasset og forholdet mellem tale, skrift og tal

Socialt arbejde og forholdet mellem tale, skrift og tal

I det empiriske materiale omtales forholdet mellem og forskellene på tale, skrift og tal flere gange. En socialarbejder omtaler for eksempel, at det er irriterende, at man ikke kan tilføje skrift – eller ord – til selve kompasset, og en anden taler om, at det er sværere at arbejde med tal, fordi de ikke kan gengive den kompleksitet, der kan formidles med ord. Socialarbejderne italesætter flere gange, at det, at skulle sætte tal på, opleves som en reduktion af den kompleksitet, den oplevede virkelighed indeholder. Scoringerne opleves som, at der gøres vold på den faglighed, det sociale arbejde med børn og unge er bygget op omkring. Det hænger sammen med, at de problemer, der skal løses, er ”vilde problemer”²⁵. Samtidig sker der med indførslen af Forandringskompasset og brugen af it-programmet CSC Social en transport af information væk fra den kontekst, det finder sted i, og dette indebærer en informationsreduktion af det komplekse sociale problem, fordi *nogle informationer prioriteres over andre eller gør visse ting synlige og andre usynlige* (Høybye-Mortensen m.fl. 2013: 19).

CSC Social og det sociale arbejdes vidensformer

Nogle af de interviewede lægger vægt på betydningen af, at CSC Social er implementeret. Nogle steder omtales det som meget positivt, fordi værktøjet kan være med til at understøtte at Forandringskompasset og udviklingsplanen kan udfyldes oftere end hver sjette måned, som de som minimum skal. Jeg finder det derfor relevant at beskæftige mig med, hvad dette nye elektroniske redskab gør ved praksis.

I nogle observationer var CSC Social med til at sætte rammerne for, hvordan Forandringskompasset blev udfyldt – fx i en observation hvor kontaktlæreren ikke var klar over, at Forandringskompasset også skulle udfyldes, når CSC Social skulle bruges, og hun derfor ikke havde forberedt sig på at skulle score. Med den teknologiske løsning som CSC Social er, forsøger man at tilbyde socialarbejderne *”en integreret standard systemløsning til en bedre digital understøttelse af sagsbehandlingen på myndigheds- og institutionsområdet for Børne- og Voksenområdet”* (CSC 2011). Socialt arbejde formes blandt andet af de værktøjer, redskaber og digitale systemer, der

²⁵ Høybye-Mortensen m.fl. skriver i forbindelse med et tilsvarende fund i en undersøgelse af handicapområdet, at sagsbehandlere giver udtryk for, *”at de forhold, som søges indfanget gennem den registrerede information, er foranderlige og komplekse, og at de derfor vanskeligt lader sig udtrykke via simple kategorier eller tal”* (Høybye-Mortensen m.fl. 2013: 31).

implementeres på området (Høybye-Mortensen m.fl. 2013: 18-21). Nigel Parton beskriver, hvordan informations- og kommunikationsteknologier påvirker det sociale arbejdes teori og praksis (Parton 2008: 253). Hans pointe er, at praksis, og den viden der informerer og karakteriserer denne, i stigende grad orienterer sig mod det informationelle frem for de relationelle og sociale dimensioner af arbejdet, fordi det i stadig højere grad foregår via digitale systemer. Herved forstår han, at socialt arbejde i stadig større grad orienterer sig mod at indsamle, dele og føre tilsyn med information om de individer, de er i direkte eller indirekte kontakt med, samtidig med at socialarbejdere skal accounte for egne beslutninger og interventioner (ibid.: 254). Dette flytter fokus fra relationen mellem socialarbejderen og klienten, der fra det sociale arbejdes fremkomst ellers har været centralt i socialt arbejde (ibid.: 256-258).

Kalder Forandringskompasset på nye vidensformer? - Objektiv, observerbar adfærd eller subjektive analyser af adfærd som det centrale i det sociale arbejde

Parton beskriver, hvordan en række grove sager om børnemishandling i Storbritannien op gennem 1990'erne satte fokus på et stigende behov for, at gøre de professionelle accountable gennem krav om at de skulle indsamle, dele, klassificere og opbevare information om alle sager²⁶.

Indsamling af information blev svaret på, hvordan man bedre kunne identificere og derved undgå disse sager, og det betød forandringer for, hvilken viden der blev central i det sociale arbejde, idet det flyttede fokus fra *hvorfor* klienterne handlede som de gjorde, til et øget fokus på, *hvad* de gjorde. Et øget fokus på adfærd frem for handlinger – på den synlige del af sociale handlinger og ikke de bagvedliggende psykologiske eller sociologiske årsager – indfandt sig (ibid.: 259-260).

Denne skelnen er tydelig i mit studie af, hvordan Forandringskompasset bruges i praksis.

Socialrådgivere, lærere og pædagoger forsøger i flere tilfælde at fastholde fokus på, at de skal beskrive adfærd – de skal ikke forsøge at forklare, hvorfor et barn eller en ung handler som han/hun gør, men de skal forsøge at fastholde en objektivitet, når de argumenterer for, hvorfor et barn skal scores højt, lavt eller lige i midten. Beskrivelser af observerbar adfærd bliver således lig med objektivitet, mens forståelse og forklaring af adfærd sidestilles med subjektivitet. Dette italesættes i nedenstående citat, hvor to socialarbejdere er i tvivl om, hvordan en dreng skal

²⁶ En lignende historik har kendetegnet udviklingen på børne- og ungeområdet i Danmark (se fx Høybye-Mortensen 2013: 23-24 for en redegørelse).

scores, og de diskuterer derfor, om de kan inddrage viden, de har fra drengen, men som de ikke selv har observeret eller konstateret, når de skal udfylde Forandringskompasset.

2: Ja, det er det, han selv udtrykker. Han skal det hele selv. Og det er derfor, jeg spørger, om det vi kender til, det han udtrykker, skal stå der? Fordi der ved vi jo, at han selv skal sørge for morgenmad, han skal selv komme ud af døren. Om han selv står op, det er jeg ikke helt sikker på. Det ved jeg ikke. Om han bliver vækket. Men han udtrykker jo selv meget ofte, at han er alene, fordi mor og far sover. Og at han selv skal sørge for morgenmad og medicin, og det er der den ofte går lidt galt med medicinen, eller han glemmer den.

1: Uh, den er tricky, ikke? For den står der jo ikke, vi kan jo ikke se det, men det vi ved er, at både mor og far er psykisk syge, ikke? Og man kan sige, at vi ved, at de kører sådan her [viser op og ned-bevægelse med hånden, red.] i overskud i forhold til de tre børn.

2: Men han er jo selvhjulpnen også i forhold til, nu står der jo hans selvstændighed og egenomsorg. Jeg synes, den er lidt tricky. Fordi jamen, hvad ligger der i ordet egenomsorg? Jamen, det er jo i forhold til udvikling og adfærd. Hvad er det hans... der er jo også følelshåndtering, er det sådan en forståelse, en egenforståelse af... Jeg synes, den er lidt svær, Gerd.

(Observation 3)

Jeg ser også eksempler på, at Forandringskompassets dimensioner udfordrer socialarbejdernes ønske om at skelne mellem hvad de "objektivt" kan se (adfærd), og hvad de "subjektivt" kan gisne om, gætte sig til eller fortolke sig frem til (handling). I dimensionen "Relationen mellem barnets og dets forældre" er nogle socialarbejdere i tvivl om, hvilke informationer de bør skrive ned eller lade indgå i vurderingen af scoren. Det handler både i ovenstående og nedenstående citater fra observation 3 om, hvem der må levere informationen til udfyldelsen af Forandringskompasset – er det kun de socialarbejdere, der udfylder det, eller også dem, det udfyldes om? Og måske også deres forældre? Den tidligere beskrevne sammenhæng mellem viden og magt er her relevant, fordi socialarbejderne med deres valg af hvilke informationer, der kan indgå i scoringen, er med til at definere det subjekt, de beskriver i Forandringskompasset – de har magten til at definere,

hvordan subjektet fremstilles. Det relaterer sig til begrebet om disciplinering, som Dean beskriver i forlængelse af Foucaults analyser af magt og viden i især "Overvågning og straf" (Foucault 2002). Når socialarbejderne vælger at skrive nogle oplysninger om subjektet ned, er det et fravalg af andre oplysninger eller fokusområder, og i den proces bliver de moderne styringsteknologier tydelige, fordi den adfærd der fokuseres på, bliver gjort til genstand for disciplinering, hvor målet er at påvirke adfærden – dvs. forme og omforme subjektets selvforhold og handlinger (Foucault 1978: 62-63 og 198 og 401; Dean 2006: 15). Socialarbejderne etablerer en viden om de handlende individer, der kan forstås i forhold til det begreb om det normale, som blandt andet defineres i biopolitikken (ibid.: 137; Villadsen 2006: 20 og Foucault 1978: 296). Hvis socialarbejderne fokuserer på den observerbare adfærd, kommer den måde, hvorpå den individualiserende stat styrer, til at vedrøre observerbar adfærd og ikke så meget årsagerne til *hvorfor* individet handler på specifikke måder²⁷.

Nedenfor ses endnu et eksempel fra observation 3 på, at pædagogen Nanna er i tvivl om, hvilke oplysninger hun skal inddrage, mens socialrådgiveren Gerd fastholder, at de skal fokusere på *det, de ved*.

2: (...) Men det der selvhjulpen i dagligdagen, er det her på skolen, eller er det det derhjemme?

1: Jeg tænker, det er... Vi må tænke. Vi må gå ud fra det, vi ved. Så vi forholder os til, at vi ved, noget om hans tid på skolen, vi ved noget om, at vi har trænet ham i at køre bus, vi ved, hvad han kan selv. Vi ved, at vi har Simon med ham til fodbold lige nu, og hvordan. Hvad vi ved om det. Altså, vi forholder os til det, vi ved noget om.

(Observation 3)

I lyset af Partons konklusion om forandringen af det sociale arbejdes vidensformer, kan dette også være udtryk for, at socialarbejderne er i tvivl om, hvilken viden de bør trække på eller lade indgå i vurderingerne af et barn, fordi de forsøger at sikre en objektivitet i beskrivelserne, hvilket ifølge Parton er paradoksalt, fordi objektiviteten er ekstremt usikker. Han argumenterer for, at man ikke kan præsentere et billede af et subjekt baseret på objektiv viden (Parton 2008: 254-255). Tallene i

²⁷ For en uddybning af perspektiver i socialt arbejde, se fx Hutchinson og Olteidal 2003.

Forandringskompasset kan ses som et eksempel på et paradoksalt forsøg på at bevare en objektivitet i subjektive vurderinger, og når socialarbejderne italesætter et behov for kun at forholde sig til det, de ved, kan det ses som et udtryk for, at de tal, der produceres til Forandringskompasset kræver en anden form for viden, end den socialarbejderne er vant til at producere. Som jeg tidligere har vist i analysen, er det tydeligt, at selve den opgave, det er at skulle sætte tal på et barn eller et ungt menneske, ikke er nem, og nogle af socialarbejderne italesætter det som værende udenfor rammerne af, hvad de anser for at være socialfagligt arbejde. Dette skal forstås sådan, at flere italesætter, at det for det første er svært at vælge et tal på en skala fra et til ti, men at det for det andet også føles som et overgreb i form af, at de skal "sætte karakter på" nogle menneskelige egenskaber, som de ikke synes, de kan eller bør sætte tal på. I interviewet med Marlene spørger jeg ind til hendes oplevelse af at bruge Forandringskompasset, og hun italesætter, at hun ikke synes, det er etisk forsvarligt at vurdere et andet menneske med tal i socialt arbejde:

(...) det der med, at man rent faktisk skal... At man bliver pålagt, at man skal sætte sig ned og vurdere et andet menneske, eller andre mennesker, på tal. Helt ærligt, et eller andet sted, så synes jeg, det er langt ude. For hvem... jeg ved godt, alle vores børn og unge er her jo af en årsag og så videre, men det er rigtigt rigtigt vigtigt, at man har noget etik med i sådan noget her, hvis det er det, det handler om, det ved jeg ikke. At man tænker på, hvad det gør ved en, ikke? Ved et levende væsen.

(Interview med Marlene)

Marlene oplever altså tal som mere fordømmende end tekst, og det kan hænge sammen med, at tal ikke kan udtrykke den kompleksitet, hun oplever i sit arbejde. Carol Smith har arbejdet med netop denne problemstilling, og hun argumenterer for, at netop det, at udsætte socialarbejdere for systemer, der skal sikre pålidelige og standardiserede services og forudsigelige effekter, er paradoksalt, fordi mange er enige om, at det i sig selv ikke er muligt at opnå vished eller sikkerhed indenfor komplekst socialt arbejde med vilde problemer (Smith i Parton 2008: 260). En af de institutioner, jeg har observeret på, har valgt at lade nogle rådgivere og psykologer lave parametre for, hvor på skalaen fra 1-10 et barn kan placeres i forhold til de psykologiske tests, barnet eller

den unge har taget. På denne måde får de ifølge socialrådgiveren Gerd nogle kriterier for, hvornår noget er en 5'er eller en 6'er. Det forklarer hun om i følgende citat.

Og så har vi ikke... altså rådgiverne i vores center har lavet sådan nogle pejlemærker, og vi har bedt vores psykologer gøre det samme, altså som læner sig op ad wiscen, og hvor vi så på den led går ind og siger, hvis man har en total på 86, så ligger man mellem 5 og 6. Og så er spørgsmålet, om man bruger sine evner bedst muligt. Så vi kan læne os op ad det. Øhm. Men ellers har vi jo ikke noget, der sådan kan styre os, så det bliver sådan forhåbentligt så objektivt som muligt, men vi kan jo fjerne det subjektive.

Interviewer: Så I har simpelthen koblet tallene fra Forandringskompasset til tallene fra wiscen, som er en psykologisk test?

G: Ja, det er en psykologisk test. Simpelthen for at have noget at læne os op ad. Nogle guidelines i forhold til den kognitive udvikling.

(Interview med Gerd)

For Gerd giver det, at tallene til Forandringskompasset kobles til andre socialfaglige vurderinger af barnet, en form for transparens og nogle retningslinjer for, hvordan de skal udfylde kompasset. Det kan samtidig ses som et udtryk for, hvordan biopolitikken forsøger at normalisere individer i relation til videnskabelig viden om befolkninger (Dean 2006: 137), fordi psykologiske test, intelligensmålinger mv. er udtryk for det, Villadsen kalder "epistemologisk magt". Ved epistemologisk magt forstås den kobling af magt og viden, der anvendes, når man bruger klassifikationer af afvigelser som vidensgrundlag for styring af individer (Villadsen 2006: 18), fordi disse fremstår som mere objektive. Gerd italesætter også, at hun gerne vil kunne lave så objektive vurderinger som muligt. På denne institution forsøger de derved at håndtere det paradoks, som Smith har beskrevet, ved at læne sig op ad andres vurderinger af, hvad normal udvikling er.

To modsatrettede diskurser: viden vs. information og skabelsen af et 10-dimensionelt subjekt

I lyset af Smith's påstand om, at det ikke er muligt at opnå sikkerhed og absolut vished indenfor en stor del af socialt arbejde, er det interessant at jeg i praksis ser dette eksempel på, at man ved at koble tallene til forskellige videnskabelige tests, forsøger at opnå en større objektivitet i de tal, der skrives i Forandringskompasset. I indledningen beskrev jeg, hvordan et stigende fokus på evidens

og effekt også hænger sammen med en forståelse af, at hvis vi ved, hvilke indsatser der virker bedst, kan disse udbredes, og man kan sikre sig, at alle får den mest optimale behandling eller indsats. Denne forestilling bygger på en idé om, at objektive målinger, og de indsatser man kan udlede af disse, er at foretrække i socialt arbejde, og det er også denne idé, Gerd repræsenterer i ovenstående citat, hvor hun taler om behovet for at være så objektiv som muligt, når hun skal udfylde Forandringskompasset. I empirien kan to modsatrettede diskurser identificeres: en der betoner vigtigheden af objektivitet, viden om hvad der virker og i lyset heraf et behov for nye metoder og redskaber i det sociale arbejde og en anden, der afviser brugen af tal som metode i socialt arbejde og at arbejde med effektmåling. Fælles for begge forståelser er dog, at det øgede fokus på ressourcer og mål²⁸ italesættes som brugbart og velfungerende i det sociale arbejde. De to diskurser relaterer sig til Smiths pointe om, at man indenfor det sociale arbejde i store træk har forladt idéen om vished om effekt, men det forhindrer hverken det politiske eller det administrative ledelsesniveau i at forlange evidens og effekt.

Smith mener, at mange af de forandringer, der gennemføres på det sociale arbejdes felt, er udtryk for, at man erstatter tillid til individets professionalisme²⁹ med tiltro til systemer, og at man herved underkender betydningen af det, hun kalder "moralisk kompetence" i socialt arbejde (Smith i Parton 2008: 260). Derved skaber det, som Parton kalder databasekulturen i socialt arbejde, ikke et billede af et subjekt, som det gjorde tidligere, men derimod et forsøg på at skille subjekterne ad for at samle dem igen ud fra de kriterier databasen og de teknologiske redskaber fokuserer på. Dette kan ifølge Parton føre til, at *"the embodied subject is in danger of disappearing and we are left with a variety of surface information which provides little basis for in-depth explanation or understanding"* (ibid.: 263). Sagt på en anden måde, kan helheden blive erstattet af forskellige nedslagspunkter, og det ses også i forhold til, socialarbejderne med brugen af Forandringskompasset skaber et billede af et subjekt, der er prædefineret til "at eksistere" rundt om de ti dimensioner, der er i Forandringskompasset. "Det normale barn" defineres af at være velfungerende i forhold til de dimensioner, der er i kompasset (det vil sige score ti på alle dimensioner), og dette er igen et udtryk for hvordan biopolitikken ses indenfor socialområdet. Den styring, der ligger i at afgrænse, hvad der kendetegner "et normalt barn", er defineret af staten,

²⁸ Som opdelingen i udviklingsplanen har tilvejebragt.

²⁹ Hvilket knytter sig til en diskussion af socialarbejderes manglende legitimitet, se afsnit 5.3.2.

idet Forandringskompassets dimensioner er udvalgt i overensstemmelse med serviceloven. I de observationer og interviews, jeg har gennemført, italesættes disse ti dimensioner som dækkende for, at socialarbejdere synes, at de kommer hele vejen rundt om det subjekt, der er objekt for samtalen. De ”vilde sociale problemer” kan altså beskrives indenfor udviklingsplanens opbygning, og det kan ses som et udtryk for, at den diskurs, der påvirker, hvad en socialarbejder forstår ved et normalt barns udvikling, er lukket og opleves som selvfølgelig, og de socialarbejdere, der bruger disse dimensioner i vurderingen af et barn, bliver til subjekter, der vurderer normalitet/anormalitet i forlængelse af den diskursive praksis (Mik-Meyer og Villadsen 2007: 22-26).

Det er dog interessant, at det i det empiriske materiale også fylder en del, at socialarbejderne ikke mener, at tallene fra Forandringskompasset giver mening uden de ord, der følger med i beskrivelsen af udviklingsplanen. Høybye-Mortensen har i sit studie af visitorers håndtering af processtyringsinstrumentet Fælles Sprog fundet samme skelnen mellem tal og tekst, hvor tekst også omtales som meget vigtig af socialarbejderne (Høybye-Mortensen 2011a: 176). Denne skelnen mellem tal og skriftlighed er interessant, fordi det lægger sig i forlængelse af den diskussion, Parton tager om begreberne viden (*knowledge*) og information (*information*). Hvor ’viden’ er *“mental, not yet objectified and very much associated with ideas and requires a degree of commitment and understanding”* er ’information’ kendetegnet ved at være *“much more disembodied, decontextualised and objectified”* (Parton 2008: 262). For de interviewede i dette projekt kan forholdet mellem tal og skrift nærmest forstås som om, at tal opleves som en grad mere objektificeret og dekontekstualiseret end den skriftlighed, der ligger indenfor rammerne af udviklingsplanen. Med udgangspunkt i Parton kan man argumentere for, at udviklingsplanen indeholder det, Parton kalder information, fordi det er *“disembodied, decontextualised and objectified”* – og at tallene i Forandringskompasset i forlængelse heraf altså ligger endnu længere fra den vidensform (*knowledge*), der tidligere kendetegnede det sociale arbejde. Netop fordi brugen af tal i Forandringskompasset er taget i brug ud fra et ønske om, at man kan regulere og udvikle det sociale arbejde på afstand, ligger det fint i forlængelse af det, Parton kalder *computerized surveillance*. Han mener ikke, at vi skal se denne form for overvågning som et entydigt udtryk for undertrykkelse af socialarbejdere, men at man derimod skal forholde sig til, at det sociale arbejde er grundigt involveret i produktionen og distributionen af information omkring

forskellige befolkningsgrupper, og at denne information netop kan bruges til i højere grad at styre og lede disse gruppers udvikling og adfærd på afstand (ibid.: 264), ligesom det er hensigten med Forandringskompasset, der skal muliggøre, at man fra centralt hold afgør hvilke indsatser, der skal rettes mod hvilke befolkningsgrupper.

Opsummering

Ifølge socialarbejderne er brugen af tal udtryk for en ugunstig kompleksitetsreduktion af det sociale arbejdes virkelighed, og sammen med indførslen af CSC Social kommer dette til udtryk som mere fokus på adfærd, der 'objektivt' kan iagttages, og i mindre grad fokus på at forklare adfærden, fordi dette opleves som subjektivt. Dette gør det vanskeligt for socialarbejderne at afgøre, hvilke informationer de kan bringe i spil, når de skal udfylde Forandringskompasset, fordi noget af den viden de besidder, er andenhåndsviden. Socialarbejderne forsøger at håndtere det paradoksale i, at de skal måle og vurdere noget, som ikke kan vurderes objektivt.

Forandringskompassets tal adskiller sig fra de vidensformer, man ellers kender fra socialt arbejde, og de muliggør en højere grad af styring og ledelse af både socialarbejdere og udsatte børn og unge fra centralt hold i kommunen.

5.2 DEL 2: FORANDRINGSKOMPASSETS INDFLYDELSE PÅ RELATIONER I SOCIALT ARBEJDE

Socialarbejderne giver udtryk for, at Forandringskompasset har indflydelse på den relation der på udførerområdet er bærende for det arbejde, de laver; nemlig relationen mellem det socialfaglige personale og klienterne – i dette tilfælde børn og deres forældre, fordi disse også inddrages i det socialfaglige arbejde. Jeg beskæftiger mig i det følgende afsnit med, hvordan Forandringskompasset påvirker disse relationer.

Om accounts der har betydning for det relationelle arbejde

Med udgangspunkt i Bovens' model har jeg beskrevet, at Forandringskompasset skaber, hvad Hupe og Hill kalder en offentlig-administrativ accountabilityforbindelse mellem socialarbejderne og den politiske og administrative ledelse i Københavns Kommune, og at denne accountabilityforbindelse er baseret på en særlig type accounts; tal. Både Hupe og Hill opererer med forskellige former for accountability, og i det følgende undersøger jeg, hvordan disse nye accounts også spiller ind i nogle af de øvrige accountabilityforbindelser, der i forvejen eksisterer i det sociale arbejde. Med udgangspunkt i definitionen af deltagende accountability, betragter jeg i det følgende de børn, Forandringskompasset skal udfyldes for, som centrale i det sociale arbejde, fordi de inter-individuelle relationer og interaktioner mellem socialarbejdere og klienter er af afgørende betydning (Hupe og Hill 2007: 290). Jeg behandler også forholdet mellem socialarbejdere og børnenes forældre, fordi de skal have besked om og i en eller anden grad inddrages i det socialfaglige arbejde deres børn er en del af så længe børnene er under 18 år.

Socialarbejderne skal forelægge Forandringskompasset til børnene og deres forældre i forbindelse med §50-undersøgelsen, opfølgning på barnets sag og ved lukning af denne (Københavns Kommune 2013). Det er ikke børnene og deres forældre selv, der stiller krav om dette, men et krav fra Københavns Kommunes side, og socialarbejderne italesætter denne overlevering som problematisk. På den ene side har Københavns Kommune indført en ny accountabilityforbindelse til socialarbejderne og velfærdsinstitutionerne under socialforvaltningen, og på den anden side – i praksis – får denne accountabilityforbindelse betydning for relationerne mellem socialarbejdere, børn og deres forældre. Selve accountfænomenet – det der skal aflægges forklaring om – er forskelligt i de forskellige typer af accountability, og med kravet om overlevering af tallene leverer Forandringskompassets accountfænomen – tal – ind i den interindividuelle deltagende accountabilityrelation til børn og forældre.

5.2.1 Relationen mellem socialarbejdere og børn: Om tal der bliver svære

Socialarbejderne italesætter, at overleveringen af tallene fra Forandringskompasset har betydning for den relation, de har til de børn, de arbejder med. Flere socialarbejdere giver udtryk for, at de oplever det som problematisk, at de skal fortælle børnene, hvilke scorere de har fået. Nedenfor italesætter Marlene sine overvejelser omkring, hvordan tallene påvirker hendes samarbejde med de unge på institutionen.

Det er bare selve scoringen i dem... Jeg synes ikke, de er gode. De er ikke brugbare for os som praktikere. Det er de ikke. Det er faktisk, at de bremser. Specielt når man skal have kontakten med de unge. Det er jo det, det handler om, at de er med. (...) man kan jo altid, man kan være anerkendende i sin tilgang, man kan være ressourceorienteret - det kan man sagtens også på et 2-tal. Man kan sagtens formulere med ord på en helt anden måde som gør, at man åbner op, og man er med til at sætte en proces i gang, for det er det, man skal. Den anden lukker ned, og den giver for meget smerte simpelthen.

(Interview med Marlene)

Jf. forrige afsnit fremhæver socialarbejderne, at der er stor forskel på at bruge tal og ord, og at tallene er problematiske at arbejde med som accounts i denne form for deltagende accountability. De italesætter, at de almindeligvis læner sig op af sproglige accounts, når de skal tale med børnene om det sociale arbejde. Scott og Lyman var nogle af de første til at undersøge og beskrive, hvilken rolle accounts spiller i sproget (Scott og Lyman 1968). De beskrev, at accounts som sproglige fænomener optræder, når der er diskrepans mellem forventninger og handlinger, og at accounts enten kan optræde som undskyldninger eller retfærdiggørelser i situationer, hvor der er forskel på det, vi regner med, og det der sker (ibid.: 46-52). Tal som accounts har i relation hertil en ganske anden karakter, fordi de naturligvis ikke kan formidle hverken en undskyldning eller en retfærdiggørelse, og det kan være med til at forklare, hvorfor redegørelsen for tallene mellem socialarbejdere og børn bliver problematisk. Hvis man ser bort fra Forandringskompassets tal, er det ifølge socialarbejderne sproglige accounts (ord), der kendetegner forbindelsen mellem socialarbejdere og børn og deres forældre, og tallene bliver i forlængelse heraf så problematiske

at bruge, at mere end halvdelen af de interviewede socialarbejdere fortæller, at tallene ikke overleveres til børnene.

Socialarbejderne italesætter, at det problematiske aspekt består i, at tallene virker som karakterer på børnenes sociale evner eller personlige karaktertræk, og det er ifølge socialarbejderne i direkte modstrid med det relationsopbyggende og mellemmenneskelige udviklingsarbejde. Tallene påvirker ifølge socialarbejderne den relationelle forbindelse mellem socialarbejder og barn, der skal bruges til at arbejde med barnets udvikling, og socialarbejderne vurderer, at tallene har negativ indflydelse på relationen, og derfor vælger flere af de interviewede som sagt ikke at fortælle børnene, hvilke scorer de har givet dem. Tallene er ifølge socialarbejderne blandt andet svære at håndtere, fordi børnene ikke forstår formålet med, at de skal have tallene at vide; de kender ikke til baggrunden for, at Forandringskompasset er implementeret, de har ikke selv bedt om hverken at få udfyldt et Forandringskompas eller at få tallene at vide. Den account, der overleveres fra socialarbejderen til barnet i de tilfælde, det sker, bliver sproglige forsøg på at forklare og "oversætte" de tal, der er givet i Forandringskompasset. Socialarbejderen skal således bygge bro mellem Forandringskompasset og det barn, han/hun sidder overfor, hvilket i lyset af Scott og Lyman kan forstås sådan, at socialarbejderne bruger accounts som undskyldninger, der skal forklare og formilde tallene.

I det følgende citat forklarer socialrådgiveren Gerd, hvorfor hun i en konkret situation ikke fandt det hensigtsmæssigt at fortælle en dreng på 14 år, hvilke scorer, hun og nogle kollegaer havde givet ham i Forandringskompasset, fordi det ville ødelægge samarbejdet med ham. Derudover fortæller hun, at scorerne fra Forandringskompasset i de fleste tilfælde ikke bliver videreformidlet til de børn og unge og forældre, der ellers skal have scoren at vide.

Vi er inde at score i forhold til dine sociale egenskaber her. Vi havde, da vi var forsøgsinstitution, var jeg inde og socialfagligt argumentere for, hvorfor vi tog en af vores elever ud, fordi han havde haft et skoleskifte. Han kom til os, da han var 13, og han havde intet socialt netværk, og han kunne ikke klare sig socialt af rigtig gode grunde. Og det kæmpede han med. Det var det mest sårbare overhovedet i hans liv, at det var så svært. Hvis jeg skulle have været inde og score ham, så havde han fået en 1'er eller en 2'er, og på det tidspunkt var han 14 og et halvt, og vi vurderede

simpelthen, at det ville være kontraindicerende, altså at han ville gå i kamp med os, i stedet for i dialog med os, hvis vi gik ind og lavede det, som faktisk kunne ligne en karakter på hans sociale evner. (...) Altså de der kompasser bliver ikke gennemgået med vores elever. Det skal jeg, og det gør jeg ikke. Det gør jeg simpelthen ikke, fordi jeg kan ikke forsvare det og min bekymring er, at det kommer til at spænde ben for deres udvikling, vi kommer til at tale om noget andet. Og være i en anden dialog med dem, end det, vi skal være. Så det gør jeg ikke. Og hvis jeg kan slippe uden om det i forhold til forældrene, så gør jeg det også. Det må jeg sige. Og jeg må jo. Jeg kan se, at det samme gør sig gældende for sagsbehandlerne.

(Interview med Gerd)

Det er interessant, at flere også påpeger, at det ikke er fordi børnene og de unge ikke kan reflektere over eller forstå deres egen situation og det, der står i udviklingsplanen, men at det handler om, at tallet i sig selv giver modstand. Denne skelnen mellem betydningen af ord og tal har jeg været inde på tidligere, men her er det tydeligt, at det også er uvant for børnene at arbejde med tal i forhold til sig selv og deres personlige udvikling³⁰. Gunvor siger om dette:

Det er bedre at fortælle dem [børn og unge, red.], at der er nogle ting, som går godt, nogle ting de skal arbejde med, som de har svært ved osv., end at give dem en score, som ofte kan blive... altså tolkes som en karakter, ikke? Det er en vurdering.

(Interview med Gunvor)

Afslutningsvis er det relevant, at når socialarbejdere vælger at bryde med Københavns Kommunes retningslinjer om, at de skal overlevere tallene, kan det ses i lyset af Lipskys studier af, hvordan frontlinjemedarbejdere i nogle tilfælde træffer beslutninger, der går imod den overordnede organisatoriske styring, de er underlagt. Det valg der går forud for beslutningen om ikke at overlevere tallene, vurderer jeg, er udtryk for en håndtering af det forventningspres, Lipsky blandt andet har beskrevet. Forventningspreset opstår, når der på den ene side er forventninger til socialarbejderne om, at de skal følge lovgivningen og de bureaukratiske krav, og på den anden side

³⁰ Ifølge Katrin Hjort tyder en del undersøgelser dog på, at "mere eller mindre evidensbaserede faste procedurer og formaliserede evalueringssystemer kan gøre konfrontationerne mellem de professionelle og klienterne lettere for de professionelle, fordi de ved uenigheder, perspektiv- og interessekonflikter kan henholde sig til noget "objektivt" (Hjort 2012: 48-49). Dette er altså ikke tilfældet med Forandringskompasset.

at de skal udføre deres arbejde ud fra professionelle faglige standarder, og i dette tilfælde vurderer de, at de ikke kan gøre begge dele på samme tid, hvorfor de træffer et valg om ikke at fortælle tallene, hvilket gør dem i stand til at "overleve" i deres arbejde (med inspiration fra Caswell 2005: 228-230).

5.2.2 Relationen mellem socialarbejdere og forældre: Om én dimension der bliver svær

I interviewene spurgte jeg ind til, hvordan dimensionerne i Forandringskompasset fungerer, og i den forbindelse kom flere af de interviewede ind på, at den dimension, der handler om barnets forhold til sine forældre kan være problematisk, når tallet herfra skal overleveres til forældrene. Praksis omkring hvordan forældrene får indsigt i Forandringskompasset og udviklingsplanen er forskellig fra institution til institution. På institution 3 tager socialrådgiveren hvert halve år et møde med forældrene til hvert barn, hvor hun fortæller dem, hvad socialarbejderne har noteret i udviklingsplanen og Forandringskompasset. Hun oplever generelt, at hun har et godt samarbejde med forældrene, men fortæller i det følgende, om hendes oplevelser af at forældrene reagerer på, at hun skal redegøre for tallet, der handler om relationen mellem barn og forældre. Hun italesætter desuden også forskellen på (sam)tale og tal indenfor det sociale arbejdes rammer.

Jeg kan jo se forældre, der er flere, der bliver helt anspændte, når vi kommer ned til det punkt [der handler om netværk og familieforhold]. Uden at jeg sådan kan sige, hvad det gør, og hvad det ikke gør, vil jeg i hvert fald sige, at den anspændthed ikke nødvendigvis hører hjemme i det her rum, fordi anspændtheden også signalerer, at "nu går jeg i forsvar, nu skal jeg ind og passe på mig selv, nu bliver I farlige". Og jeg skal ikke være farlig, altså. Og jeg har i hvert fald ikke... Jeg kan sagtens italesætte de her ting, jeg er benhårdt trænet i den svære samtale, også efter mange år som sagsbehandler. Så det er ikke fordi, jeg ikke kan italesætte de ting, der er svære, det er tallet, der bliver farligt for dem.

(Interview med Gerd)

På institution 2 sender socialrådgiveren Lotte Forandringskompasset med posten til forældrene, der indimellem så tager kontakt til Lotte, fordi de gerne vil have noget fra papirerne uddybet eller forklaret. Hun nævner i interviewet også den dimension, der vedrører barnets relation til sine forældre, som den, forældrene reagerer på, fordi de ikke forstår eller er enige i den score, der er

givet. Hun skelner mellem, at der er noget, der godt kan fungere til intern brug på institutionen, men som ikke fungerer ”i den virkelige verden”:

Jeg kan sagtens... som fagperson, der kan jeg godt bruge det [Forandringskompasset] til noget. ”Ok, du siger 5, prøv at uddybe det”. Men, når man skal aflevere det til forældrene. De går jo... det er jo tit ressourcetsvage forældre, som siger ”hvorfor siger I, at jeg har en relation til mit barn helt nede på 3, det forstår jeg ikke. Jeg laver da mad til ham hver dag, kysser ham hver dag, og laver mad til ham hver dag”. Det giver ikke nogen mening for dem. Så på den måde synes jeg ikke. Ude i den virkelige verden, der synes jeg, at det er svært. (...) Men jeg er ikke sikker på, at det sker, altså [overlevering af tallene]. Ikke 10 ud af 10 gange, det tror jeg ikke.

(Interview med Lotte)

Hvis man går ud fra, at forældrenes relationer til deres børn ikke er blevet mærkbart forværret i forbindelse med, at de skal have overleveret tallene, kan man forstå forældrenes modstand mod tallene i Forandringskompasset som et udtryk for, at den formidling, der ellers har fundet sted til forældrene med fx skrevne ord i handle- og udviklingsplanen, ikke har givet dem samme indtryk af socialarbejdernes vurdering af deres forhold til deres børn, som tallene gør. Dette kan enten hænge sammen med, at ordene kan være svære at afkode, eller de kan fortolkes, men det kan også være et udtryk for, at socialarbejderne tidligere har kunnet pakke tingene ind med ord; det vil sige, at de i højere grad har kunnet skjule deres vurderinger af eksempelvis forældrene bag en anden slags formidling af den delikate information. Tallene kommer i lyset heraf til at virke voldsomme og mere firkantede, hvis de udtrykker en negativ faglig vurdering, som forældrene ikke tidligere har forstået alvoren af. Samtidig er der fra socialarbejdernes side en modstand mod overhovedet at bruge tallene fra Forandringskompasset, og derfor oplever de også oplever en modstand mod at tage den kommunikative opgave på sig, det er at formidle dem.

Det er hensigten, at Forandringskompasset skal kunne bruges til en dialog om forandring og udvikling med børn og forældre (Københavns Kommune 2013: 7). Med den modstand, socialarbejderne beskriver, at de møder omkring overleveringen af tallene fra Forandringskompasset, kan det problematiseres hvor ligetil det er at skabe gode rammer for denne dialog. Modstanden kan forstås ud fra et klassisk perspektiv på modstand, hvor klienten

yder modstand og socialarbejderen forsøger at nedbryde den. Caswell beskriver, at en af de former for modstand man kender fra socialt arbejde, vedrører klienters modstand mod at blive defineret ud fra stigmatiserende kategoriseringer (Caswell 2013). Jeg mener, at man kan forstå børnenes og forældrenes modstand i lyset heraf, og når socialarbejderne ifølge reglerne skal overlevere tallene, sættes de i et dilemma, hvor de skal afgøre, om de vil følge reglerne eller undlade at overlevere tallene og derved undgå at bidrage til denne modstand hos deres klienter. I første omgang har socialarbejderne omgået dette dilemma ved at undlade at redegøre for tallene overfor børnene. Dette kan ses som et udtryk for det, Caswell betegner "den konstruktive form for modstand", der er kendetegnet ved, at *socialarbejder og klient optræder som allierede med fælles modstand mod eksempelvis de krav, systemet stiller* (Caswell 2013).

5.2.3 Relationen mellem socialarbejderne: Forhandling som accounts

I relationen mellem socialarbejderne – den professionelle accountability (Hupe og Hill 2007: 289-290) – bliver tallet som account meningsfuldt i de samtaler om tallene, jeg har set i praksis. I disse samtaler er det centrale, hvad der har indflydelse på valget af tal, og forhandlingen mellem socialarbejderne står centralt som det, der i denne accountabilityforbindelse udgør en account, fordi de i fællesskab og på baggrund af deres faglige ekspertise i horisontale relationer skal finde frem til et tal (ibid.: 290). I det øjeblik vurderingen af et tal kommer til at dreje sig om, hvorvidt barnet har udviklet sig positivt eller negativt siden sidste score blev givet, afkobles tallet fra sin egentlige betydning, idet det tal, der skal gives, så nødvendigvis må forholde sig til scoren fra sidst, og ikke til skalaen 1-10, fordi tallet skal udtrykke positiv eller negativ forandring over tid. Selve den sproglige forhandling om tallet bliver derved til en account i den professionelle accountabilityforbindelse.

5.2.4 Hvem accounter for hvad hvornår?

I de tre forrige afsnit har jeg vist, hvordan Forandringskompasset ifølge socialarbejderne på forskellig vis påvirker relationerne i det sociale arbejde på børne- og ungeområdet i Københavns Kommune. Det er interessant, at socialarbejderne skal agere forskelligt alt afhængigt af, hvilken relation de er i; om det er en professionel accountabilityforbindelse, en deltagende accountabilityforbindelse eller en professionel accountabilityforbindelse, så er tallene jo nødvendigvis de samme, men relationerne kræver forskellige hensyn og overvejelser fra socialarbejdernes side alt afhængigt af, hvem de kommunikerer til. Når socialarbejderne skal

redegøre for tallene til børn og forældre, bliver den magt, der findes imellem dem i relationen, tydeliggjort, fordi det ekspliciteres, at socialarbejderne er i en position, hvor de med tal kan bedømme og vurdere barnet, og dette opfattes altså af både børn og socialarbejdere som problematisk. Med udgangspunkt i idéen om, at velfærdsstaten disciplinerer borgerne ved hjælp af skjult eller usynlig magt, er det, der dermed også bliver problematisk, at den disciplinerende funktion som det sociale arbejde har, helst skal fungere i det skjulte, og når tallet ekspliciteres er det ikke længere tilfældet.

Man kan også forstå socialarbejdernes problem med at overlevere tallene i lyset af begrebet pastoralmagt. Pastoralmagten har sine rødder i kristendommen, hvor metaforen om en hyrde, der for at kunne vogte sine får skal kende deres tanker og følelser, er blevet central i forståelsen af pastorens rolle som en, der igennem sit kendskab til individet kan få subjektiviteten til at træde frem og derigennem strukturere individets forhold til sig selv (Dean 2006: 135-136 og Villadsen 2006: 19). Dean beskriver, hvordan socialt arbejde på samme vis kræver viden om individerne og deres indre eksistens, for at socialarbejderne kan *"byde individet til at praktisere en form for selv-forsagelse"* (Dean 2006: 137). Socialarbejdere skal bringe individet til *"selv at fremsige sandheden om, hvem det er"* (Mik-Meyer og Villadsen 2007: 18), og dette kalder på dialog og samarbejde mellem socialarbejdere og deres klienter, og i forlængelse heraf diskuterer Mik-Meyer og Villadsen de nye samtaleteknologier, der kan findes i samtale- og dialogbaseret ledelse. Disse samtaleteknologier *"anvendes i dag som en teknologi, der skal gøre op med den tendens til overstyring og passiviserende ledelse, som hævdes at have præget relationen mellem (...) socialarbejder og klient. Umiddelbart ligner indførslen af dialogen en frisættelse af den førhen underordnede, men (...) når klienten (...) bedes om at tale, producerer de udsagn, som de kan gøres til autoritet for og holdes fast på. De kan således styres med reference til selv-produceret viden"* (Mik-Meyer og Villadsen 2007: 29)³¹. Denne tolkning af vigtigheden af dialog i det sociale arbejde med klienter, kan være med til at belyse hvorfor overlevering af tallene opleves som problematiske³².

³¹ Järvinen og Mik-Meyer bruger begrebet facilitator om den nye rolle, ansatte i velfærdsstaten får, hvor målet er *"at sætte brugeren i centrum og bidrage til dennes selvudvikling og risikoforvaltning"* (Järvinen og Mik-Meyer 2012: 18).

³² Bjerg og Knudsen vurderer, at lærere i dag også må forholde sig til, at de er afhængige af de elever, de underviser, på en anden måde end tidligere, fordi lærerprofessionen i dag både baserer sig på at forvalte viden om fag og undervisning, men også på kendskabet til de enkelte elever. Derved bliver lærerens autoritet ikke kun afhængig af, om læreren forvalter skolens normer retfærdigt, men også af hvorvidt læsningen af en given elev opfattes som passende. Autoriteten bliver således afhængig af, om eleven vurderer, at læreren kender eleven på en passende måde. Derved

I vejledning til brugen af Forandringskompasset, eksemplificeres det, hvilke spørgsmål socialarbejderne kan stille i dialogen med børn/unge og deres forældre (Københavns Kommune 2013: 7):

"Fx: Du har sat dit kryds ved 4:

- Hvad skal du se barnet/den unge gøre for, at du kan komme højere op og sætte dit kryds ved 5?*
- Konkrete beskrivelser af, hvordan du vil kunne se/høre, om barnet nu er på 5*
- Hvad gør barnet for at være på 5?*
- Hvad gør forældre og familien for at støtte barnet?*
- Hvad gør andre (foranstaltningstilbuddet) for at støtte barnet?*
- Hvis du tidligere har sat dit kryds på fx 3, så beskriv hvilken udvikling du har set barnet/den unge gennemgå der medfører, at du nu er på 4*
- Hvad krævede det af barnet/den unge og familien at komme op på 4?*
- Hvem har hjulpet til? Hvad har de gjort, der var til hjælp?"*

Disse spørgsmål kan i forlængelse af debatten om styringsteknologier netop ses som et forsøg på at få klienten til selv at italesætte de forandringer, socialarbejderne gerne vil se – eller om ikke andet, så få klienten til at acceptere, hvordan socialarbejderen gerne vil have klienten til at udvikle sig (Foucault 1978: 401). Og hvis netop samarbejdet mellem socialarbejder og klient bliver problematisk, fordi tallene ikke kan rummes i dialogen, kan det forstås som et udtryk for, at klienten mister forståelsen af, at han/hun selv styrer sin udvikling, fordi magten i relationen bliver tydelig med brugen af tallene, og så kan socialarbejderne ikke benytte sig af de midler, der knytter sig til de nye samtaleteknologier, fordi magten helst skal forblive skjult.

I forlængelse af accountabilitylitteraturen kan man med udgangspunkt i ovenstående diskutere, hvem der holder hvem accountable. På den ene side stiller socialarbejderne børn og forældre accountable med tallet, fordi tallet bruges til at vurdere, hvorvidt de har været i stand til at skabe positiv udvikling. Men samtidig indeholder denne overlevering af accounts en mulighed for

bliver eleven ikke alene "genstand" for lærerens professionalisme, men eleven bliver også vidensautoritet i forhold hertil (Bjerg og Knudsen 2012: 92-93).

sanktion, fordi klienterne kan gøre modstand mod selv at ville formulere mål for deres udvikling eller at ville arbejde hen imod de samme mål som socialarbejderen. Samtidig kan man forestille sig, at denne relation også kan vendes den anden vej rundt: at klienterne (børnene og deres forældre) kan bruge Forandringskompasset til at stille spørgsmålstegn ved socialarbejdernes arbejde i det tilfælde, at der ikke sker den ønskede udvikling³³. Det samme kan potentielt gøre sig gældende i de professionelle accountabilityforbindelser socialarbejderne imellem, fordi tallene er med til at tydeliggøre, hvorvidt der er sket en positiv udvikling eller ej. Dette er dog et mere usandsynligt scenarie, eftersom det jeg har set, ved indsamlingen af empiri er, at socialarbejderne er fælles om både at udfylde Forandringskompasset og at arbejde socialfagligt med børnene og de unge.

Opsummering

Socialarbejderne oplever det som problematisk, at de skal overlevere tallene fra Forandringskompasset til børn og forældre, fordi det kan have negativ indflydelse på det samarbejde, der ifølge socialarbejderne gerne skulle etableres mellem socialarbejdere og klienter. Der er uoverensstemmelse mellem de krav man fra kommunens centraladministration har til socialarbejderne om, at de skal overlevere tallene til børn og forældre, og de behov eller ønsker til relationen som de børn og forældre, der skal modtage accounts, har. Med andre ord værdsætter børn og forældre ikke den accountabilityforbindelse, der er etableret med Forandringskompasset, og derfor vælger flere af de interviewede socialarbejdere ikke at overlevere tallene. I den professionelle accountabilityforbindelse mellem socialarbejderne er det selve forhandlingen om tallet, der er en account.

³³ Det samme kan dog gøre sig gældende omkring de ting, der står nedskrevet i udviklingsplanen fx. Men dette lader ikke til at have været tilfældet tidligere, det er som sagt tallenes tydelighed, der kan siges at skabe disse nye muligheder for, at også socialarbejdernes arbejde kan "stilles til ansvar", hvis der ikke sker en udvikling med de børn, de arbejder med.

5.3 DEL 3: FORANDRINGSKOMPASSET OG STYRING AF SOCIALT ARBEJDE

5.3.1 Uklarhed om brugen af ledelsesinformation skaber usikkerhed

I denne del af analysen beskæftiger jeg mig med, hvordan socialarbejderne oplever den accountabilityforbindelse, der med Forandringskompasset er etableret mellem socialarbejderne og den politiske og administrative ledelse i Københavns Kommune³⁴, fordi det er relevant i forhold til, hvordan Forandringskompasset har betydning for det sociale arbejdes udvikling. I interviewene spørger jeg ind til, hvad socialarbejderne ved om, hvad tallene fra Forandringskompasset skal bruges til, fordi det er interessant i forhold til, hvordan de oplever indførslen af brug af tal som accounts i relationen mellem socialarbejdere og den administrative og politiske ledelse. Det er bemærkelsesværdigt, at ingen af de interviewede konkret har nogen idé om, hvordan tallene skal bruges. De gør sig nogle forestillinger og tanker om det, men de ved ikke, hvornår de får nogle informationer om de tal, de har indberettet, eller hvordan ledelsen i Københavns Kommune konkret vil bruge tallene til at vurdere de indsatser, der hører under socialforvaltningen. Det er tydeligt, at uklarheden om brugen af ledelsesinformation skaber usikkerhed blandt socialarbejderne. Flere af interviewpersonerne taler om, at de gør sig bekymringer eller "frygtfantasier", som Marlene udtrykker det, over om tallene skal bruges til at sammenligne institutionerne indbyrdes, og om det på længere sigt skal bruges til at vurdere, hvilke metoder der er bedst, og at disse derfor skal udbredes. Der er i den forbindelse forskel på, hvad de interviewede socialarbejdere mener, man kan eller bør måle med udgangspunkt i tallene. Nedenstående citat fra interviewet med Gunvor viser, at hun er bange for, at tallene skal bruges til at måle, hvordan institutionerne gør deres arbejde.

Man kan jo også blive bekymret for, hvad bruger man tallene til oppe i systemet. Altså, hvad bruger man dem til? Bliver vi sammenlignet, bliver vi målt på det? Det gør vi helt sikkert. Men hvad bruger de dem rent faktisk til? Kan de sidde og... altså... er det borgeren, der er i centrum, eller er det institutionerne? I forhold til sammenligningerne og målingerne. (...) Altså, man kan jo håbe på, at man tager udgangspunkt i borgeren. Det skriver de jo også, at de styrer efter det, som virker. Men så er det, man kan diskutere; kan man styre efter... kan man rent konkret lægge

³⁴ Denne del af analysen baserer sig udelukkende på citater fra de gennemførte interviews, fordi afsnittet handler om medarbejdernes oplevelse med den potentielle nye styring, Forandringskompasset repræsenterer i praksis.

alle de her stjerner oven på hinanden og så se, om der er sket en forskel? Hvis der ikke er noget tekst til, så er det måske lidt svært, hvordan man kan bruge dem, sådan rigtig konstruktivt. Man kan godt se, at der er sket en tilbagegang, men man kan ikke se hvorfor. Man kan også godt se, at der er sket en udvikling, men man kan ikke vurdere hvorfor den udvikling er sket, hvad er det, der er sket med barnet, den unge, familien. Så det er jo spændende (griner). (...) Jeg har jo den bekymring, at det bliver ... altså, at hensigten bliver et måleredskab i forhold til hvordan vi gør vores arbejde og hvordan institutionerne ser ud udadtil. Altså, at det ikke er... hvad kan man sige... borgeren som er i centrum. At det bliver brugt som måleredskab på, hvad vi gør, hvordan vi gør det... (...) Hvad hvis der ikke sker en udvikling? Hvis man kan se hos os, at vores børn, de står stille eller faktisk går tilbage i perioder, er der så fare for, at vi bliver lukket? (...) Som jeg har sagt før, så er en score uden en forklaring... indenfor vores område, altså... man kan sige, den kan sikkert bruges i rigtig mange sammenhænge andre steder. Den er sikkert også god til at måle konkret, hvordan går det med udviklingen. Men vi synes, det er svært. Det er mennesker, altså ... det er socialt arbejde.

(interview med Gunvor)

Gunvor taler her indenfor den diskurs, der afviser brugen af talscorer i det sociale arbejde (jf. afsnit 5.1.4), idet hun italesætter en frygt for, at målinger fra Forandringskompasset vil eller kan få betydning for ressourceallokeringen i Københavns Kommune. Den samme frygt italesætter Marlene nedenfor, da jeg i interviewet spørger hende, om der er nogen, der har fortalt hende og hendes kollegaer, hvad tallene skal bruges til på ledelsesniveau:

Jeg tror ikke, der er nogle, der har sagt, hvad det er, de egentlig vil bruge dem til. Hvad formålet er med at lave de der. Om de skal sammenligne... Det er sådan nogle frygtfantasier, man kan gøre sig. At man frygter, at de skal sammenligne institutionerne indbyrdes. "Årh, de er helt oppe på 8-tallet derovre, der skal vi have nogle flere børn over, dem skal vi bruge", ikke? Eller at "de her, der sker ikke noget, der sker ikke noget ude ved dem, de rykker ikke fra 2 til 3. Det betyder, de ikke gør, det de skal, at de ikke gør deres pædagogiske arbejde. Så lukker vi dem". Det er

sådan noget der, jeg tænker, og så tænker jeg, "ej, helt ærligt, det kan jo ikke passe". Sådan er der jo ingen mennesker, ej det ved jeg ikke. Forhåbentlig er der jo ingen mennesker, der fungerer sådan. Fordi så tænker jeg også... Jo, hvad i alverden. Det er det, der bekymrer mig i forhold til den der cirkel [Forandringskompasset, red.], det bekymrer mig, om de overhovedet kender til vores virkelighed, om de overhovedet kender nok til vores arbejdsprocesser, sådan at de ved, at når vi gør sådan, så er det fordi, at vi vurderer ud fra det og det og det. (...) Man må jo tage det som et udgangspunkt for, at det er et forsøg på at gøre det, det er et forsøg på at måle vores virkelighed eller vores praksis. Jeg ved det ikke.

(Interview med Marlene)

Gunvors og Marlenes refleksioner over, hvordan tallene kan bruges, står i kontrast til Gerds syn på, hvad tallene kan bruges til. Hun ser netop en mulighed for, at Forandringskompasset kan kvalificere det sociale arbejde ved at institutionerne og socialarbejderne tvinges til at reflektere over hvilke af de indsatser, de har iværksat, der har fungeret, og hvilke der ikke har. I hendes forståelse af hvad tallene kan, er der forskel på, om de skal bruges internt eller eksternt³⁵, hvor hun hilser den interne kvalificering, som tallene kan bidrage med, velkommen. Hun ser netop en bekymring i, at man måler børnenes udvikling, og håber, at man fra et ledelsesmæssigt synspunkt vil koncentrere sig om at vurdere institutionernes indsats:

Det giver ingen mening, når man beder os om at måle i forhold til normalområdet, fordi så får man indarbejdet i dialogen, den forhindring der hedder, at rigtig mange af vores børn og forældre faktisk ikke kommer til at rykke sig på den skala. Øhm. Og så kommer det ikke til at være et dynamisk redskab i forhold til børn og forældre. Jeg kunne sagtens have set det som et helt andet dynamisk redskab i forhold til os som institution, fordi i bund og grund for mig at se, så er det jo ikke et effektmålingsredskab til "hvad er det, der virker", det er "hvad er det, vi gør, der virker". Og der tror jeg, at hvis man havde valgt sådan at gøre det meget mere rent, i forhold til os, at "det er jer, vi måler", så tror jeg, det var blevet mere dynamisk og

³⁵ Samme opdeling kendes fra Hjort, der skelner mellem om evidens bruges i forhold til *en professions yderside, forholdet til omverdenen, herunder til konkurrerende faggrupper, og professionens inderside, udøvelse af professionalisme i arbejdssituationen, herunder den kollegiale kontrol* (Hjort 2012: 48).

mere nærliggende. I hvert fald for mig, altså det ville jeg synes var mere, det havde været mere reelt. Og det havde også været mere reelt at melde ud, at "det er det, vi gør".

(Interview med Gerd)

Der er altså forskel på, hvad socialarbejderne mener, man kan bruge tallene fra Forandringskompasset til, men de er i interviewene skeptiske overfor, at tallene skal bruges som ledelsesinformation uden for institutionen, fordi de ikke mener, man kan sige noget om effekterne af den socialfaglige indsats uden at forholde tallene til de ord, der følger med. Men som det fremgår af det sidste citat, er der samtidig en åbenhed overfor, at de skal bruge Forandringskompasset som et internt redskab til at kvalificere eller udvikle det sociale arbejde. Jeg uddyber dette nærmere i det følgende afsnit.

5.3.2 Det sociale arbejde – professioner til debat og i forandring

Noget, af det der i det empiriske materiale viser sig at være et interessant paradoks er, at socialarbejderne på en og samme tid er skeptiske overfor Forandringskompasset samtidig med, at de tager det nye redskab i brug og forsøger at give det mening, ud fra den kontekst, de arbejder i. Tager man udgangspunkt i en tidligere præsenteret idé om, at socialarbejdere kan udøve modstand mod de krav, systemet stiller (Caswell 2013), kan man forestille sig en socialarbejder, der nægter at udfylde Forandringskompasset. I lyset af, at Københavns Kommune har gjort det obligatorisk for alle socialarbejdere i socialforvaltningen at bruge Forandringskompasset, kunne en anden form for modstand komme til udtryk ved, at kompasset blev udfyldt med nogle fuldstændigt tilfældigt udvalgte tal. Men i empiriindsamlingen har jeg ikke været vidne til nogen af disse former for modstand, tværtimod har jeg observeret og interviewet socialarbejdere, der tog Forandringskompasset i brug og forsøgte at bruge det på en for dem meningsfuld måde. I observationerne har jeg selvfølgelig hæftet mig ved, hvordan de så rent faktisk bruger Forandringskompasset, mens jeg i interviewene har kunnet få socialarbejdernes vurderinger af, hvordan det fungerer for dem at bruge kompasset. Flere socialarbejdere italesætter, at de er skeptiske overfor det nye talbaserede værktøj, samtidig med, at de forsøger at få det bedste ud af, at de nu skal bruge det. Marlene fortæller, at hun og hendes kollegaer er enige om, at de skal bruge Forandringskompasset:

Vi siger hele tiden, vi skal gøre den til vores, vi skal gøre den brugbar i den dagligdag, vi nu har. Og det er det, vi prøver på, ikke?

(Interview med Marlene)

På Gunvors institution har de også taget Forandringskompasset i brug, men hun italesætter, at der er en forskel på at tage den til sig og så til at bruge tallene:

G: Nej, vi har taget den til os, og vi bruger den. Men i dagligdagen.. altså... man kan sige... for os er den ikke vigtig i dagligdagen, men vi tager udgangspunkt i den. Man kan sige, at den er vigtig, fordi vi også bruger teksten [fra udviklingsplanen, red.] til den. Sådan vil jeg hellere vende den om. Men det er ikke scoren, som vi bruger i dagligdagen.

(Interview med Gunvor)

Socialrådgiveren Gerd taler i citatet nedenfor om, at hun er åben overfor, at der skal ske en kvalificering af det socialfaglige arbejde, og at hun er konstruktivt indstillet overfor nye metoder og redskaber, der kan højne det faglige niveau, fordi hun synes, der er "for meget snak i det sociale arbejde":

Jeg tror, der er noget styring i det tal på en eller anden måde, fordi det stiller nogle andre krav til tydeligheden. Fordi vi er et, og det sagde jeg også før, meget talende folk, og på den måde, kan det meget hurtigt flyde ud. Og viden kan også meget hurtigt flyde ud. Eller forsvinde i al den snak. Så jeg har svært ved at se det uden et tal, det vil jeg også sige. For hvis det er uden tallet, så er det jo bare sådan, vi skriver normalt. Eller formidler os normalt. Og det skal et tal over det for at se, om vi kan få trukket noget viden ud om alt det, vi går rundt og laver. For vi har i hvert fald ikke formået det indtil videre ved at gøre det samme, som vi har gjort i mange år. (...) Og det ville jeg mangle, hvis vi ikke havde tallet, for så er det bare et stort rum med en masse ord, som kan virke ret fluffy.

(Interview med Gerd)

Denne mere positive tilgang til det at tage Forandringskompasset i brug, kan også hænge sammen med, at det sociale arbejde er et felt, der igennem tiden ofte har været udsat for kritik. Som jeg

beskrev indledningsvist har feltet været udsat for en del kritik over en årrække, og socialt arbejde er ofte blevet betegnet som en "semiprofession", der historisk set er blevet konstrueret som kvindearbejde og socialarbejderne er blevet beskyldt for *at drikke for meget kaffe* (Hjort 2012: 67 og 138; Dahl 2005). Det har blandt andet spillet en rolle i forhold til, at det sociale arbejde i høj grad er blevet et stærkt politiseret felt³⁶ og området er derfor ofte blevet kasterbold i diskussioner om, hvilke metoder, der er bedst, hvilke indsatser man politisk skal prioritere osv. I lyset heraf kan man se Gerds udsagn ovenfor som en accept af, at hun er en del af et felt, der er nødt til hele tiden at udvikle sig for at levere det optimale. Og hun er en del af en profession, der også *"har en interesse i at "bevise, at de virker""* (Hjort 2012: 106).

Faglighed i forandring?

Med udgangspunkt i denne antagelse om, at det socialfaglige arbejde i højere grad end mange andre professioner er til debat og åbne overfor forandring, kan man undersøge om og hvordan Forandringskompasset er med til at ændre karakteren af det sociale arbejde. Uden at have som mål at kunne lave en analyse af, hvordan det sociale arbejde har ændret sig over tid³⁷, er det interessant, at jeg i undersøgelsen af Forandringskompasset kan se spor af, at Forandringskompasset gør noget ved den faglighed socialarbejderne i Københavns Kommune praktiserer og italesætter. Forandringskompasset kan ses som en del af en tendens til stigende antal accountabilityforbindelser, og i lyset af den tidligere konklusion om, at de nye styringsteknologier i det sociale arbejde forudsætter, at klienter selv italesætter målene for deres udvikling, oplever socialarbejderne en tendens i velfærdsarbejdet, som Järvinen og Mik-Meyer har beskrevet på følgende vis: *"De professionelle skal altså på den ene side være tilbageholdende med deres ekspertise i forhold til borgerne, som selv skal have retten til at bestemme over eget liv og egne problemløsninger. På den anden side skal de i stadig stigende omfang standardisere og indberette deres arbejdsopgaver i diverse monitoreringssystemer, som overvåger deres professionalisme og stiller dem til ansvar for det arbejde, de udfører. (...) Nutidens velfærdsarbejdere virker i et spændingsfelt af modstridende krav og forventninger, der hos de*

³⁶ Hvilket som tidligere beskrevet også hænger sammen med de høje udgifter til sociale ydelser, og en forståelse af staten som en konkurrencestat, der med udgangspunkt i et nytteetisk grundlag skal vælge de indsatser, der kan betale sig (Hjort 2012: 60-63).

³⁷ Idet jeg ikke har empirisk belæg for at kunne udtale mig om forandringer i socialt arbejde over tid.

professionelle (...) ofte fører til følelsen af frustration og usikkerhed [over], hvordan det gode og gedigne, professionelle velfærdsarbejde egentlig skal udføres” (Järvinen og Mik-Meyer 2012: 27).

Det spændingsfelt, der her beskrives, kan genkendes i det empiriske materiale, og det relaterer sig selvfølgelig også til det grundlæggende præmis, der er for det sociale arbejde om at skulle løse komplekse, sammensatte problemer, som der ikke findes enkle løsninger på.

I det følgende citat italesætter Gerd, at hun synes, Forandringskompasset har sin berettigelse i forhold til, at det kan vise, hvilke indsatser, der virker og være med til at styre og forbedre de indsatser, der laves på det sociale område for børn og unge.

Det sjove er jo, at vi har altid haft mål, der har altid været handleplaner. Øhm. Og så kan man jo sige, at jeg kan da huske, da jeg startede i 1995 på Socialcenter [bydelnavn], da skrev vi stadigvæk på skrivemaskine tro det eller lad være. Og vores handleplaner var firesidede og de var grønne (...) og jeg vil sværge på, at de alle sammen lød ens: barnet skal udvikle sig. Skide godt. (...) kompasset giver jo hele tiden en påmindelse om, at vi er her af en grund. Og det kan lyde lidt underligt, for selvfølgelig ved vi godt, at vi er her af en grund (...) Men det der med, at der er nogen, der siger, at jeres arbejde skal have effekt, om vi så bryder os om det eller ej, så tror jeg, der er en opstramning i det, som kan være meget sund. Det tror jeg bestemt, der kan være. (...) Mit udgangspunkt er jo også, at Københavns Kommune absolut har en forpligtelse til at sørge for, at have et redskab, der kan vise det. Vi er landets største kommune, vi er det sted der har langt flest institutioner samlet osv. osv. Der ligger rigtig meget viden, som ikke bare bliver samlet, så det håber jeg da, at det gør. At det kommer til at ske. (...) Det er rigtig sundt for vores miljøer, at vi bliver lidt øhm... at vi bliver sat i situationer, hvor vi skal ud og beskrive eller forklare os selv. vi skulle meget nødtigt blive sat i en situation, hvor vi skal ud og forsvare os selv, det kommer der sjældent noget konstruktivt ud af.

(Interview med Gerd)

Det, Gerd italesætter, kan forstås som et udtryk for, at hun ønsker at styrke det sociale arbejdes profession ved hjælp af mere viden om det sociale arbejdes effekt, samtidig med, at hun ikke mener, effektmålinger er mulige at gennemføre. Dette paradoks kan ses som et udtryk for, at hun

på en og samme tid forsøger at forholde sig til det, Mathiesen kalder en *"akademisering af professionsuddannelserne"* og de kontekstuelle betingelser for arbejdet, hun har. Hun oplever en hverdag og en virkelighed, hvori effektmåling ikke giver mening samtidig med, at hun er påvirket af den nyliberalistiske tendens til at reducere velfærdsarbejdet i markedsorienterede velfærdssamfund til standardiseret professionelt servicearbejde baseret på viden (Mathiesen 2005: 72-73). I det følgende vil jeg kort beskrive, hvilken betydning socialarbejderne tillægger deres nærmeste leder i forhold til de ledelsesmæssige beslutninger, der kan træffes med udgangspunkt i tallene fra Forandringskompasset.

5.3.3 Forandringskompasset og det uitaletesatte behov for den nærmeste leder

Ifølge Bovens bør man overveje, hvem der står til regnskab i accountabilityforbindelser – hvem der kan udpeges som den, der skal svare på spørgsmål om de tal, der registreres, og hvem der i sidste ende skal stå til ansvar, hvis aftagerne af tallene vurderer, at noget ikke er godt nok. Med Forandringskompasset er dette ikke helt lige til at svare på, fordi det endnu er uklart, hvordan tallene skal bruges; om de skal bruges på organisationsniveau ("*organisatorisk accountability*"), hvor organisationen som et hele kan holdes accountable, eller om man kunne forestille sig en situation, hvor individer kunne holdes accountable – enten i en hierarkisk accountabilityforbindelse, hvor institutionslederen fungerer som den der er accountable over for sine overordnede i kommunen og som samtidig er den, der kan holde sine underordnede (socialarbejderne på institutionen) accountable, eller i en individuel accountabilityforbindelse hvor de enkelte medarbejdere kan holdes accountable for de resultater eller mangel på samme, som den centrale ledelse vurderer, ikke lever op til forpligtelsen (Bovens 2007: 458-459)³⁸.

Registreringen af tallene fra Forandringskompasserne i CSC Social gør alle tre aktør-accountabilityformer mulige, fordi CSC Social er opbygget sådan, at hver enkelt medarbejder skal registrere sig for at logge ind, og man må derfor formode, at data fra programmet kan "*trækkes ud*" både på enkeltpersoner eller på institutionsniveau – også selvom tallene er blevet til i fælles faglige samtaler blandt socialarbejderne. Hvis tilfældet med Forandringskompasset fx viser sig at være, at det er de enkelte institutionsledere eller centerchefer, der skal tage ansvar for de

³⁸ Jeg udelader her Bovens' fjerde aktørtype, nemlig den kollektive accountabilityforbindelse, hvor alle i en organisation kan holdes ansvarlige for de fejl der begås i organisation. Bovens vurderer, at denne type accountability ikke stemmer overens med retmæssig og moralsk praksis i vestlige demokratier, og at den derfor kun er relevant i få særlige tilfælde (Bovens 2007: 459).

analyser af tallene fra Forandringskompasset, som centraladministrationen i Københavns Kommune, laver, er det interessant, at socialarbejderne ikke italesætter nogen form for perspektiver på, hvilken rolle de tænker, de enkelte institutions- eller centerledere kan spille. Dette handler selvfølgelig på den ene side om, at Forandringskompasset kun har været implementeret i kort tid, og at der endnu ikke er kommunikeret noget til institutionerne om, hvad tallene viser, og hvordan de har konsekvenser for praksis, men det kan måske også tyde på, at socialarbejderne ikke tillægger institutionslederne nogen særlig betydning i forhold til de beslutninger, der træffes på baggrund af Forandringskompasset. Det er interessant i en tid, hvor man diskuterer centralisering i forhold til decentralisering. Jeg har tidligere nævnt bevægelsen decentralisering-recentralisering indenfor new public management-bølgen, og noget tyder altså på, at selvom Københavns Kommune har et ønske om at decentralisere og afbureaukratisere (Red Associates 2008: 3), så er det ifølge socialarbejderne i frontlinjen stadig de centrale ledere og politikere i kommunen, der beslutter, hvordan det sociale arbejde skal udvikle sig.

Opsummering

Socialarbejderne ved ikke, hvordan tallene fra Forandringskompasset skal bruges, hvilket blandt andet kommer til udtryk som forskellige syn på, hvordan tallene kan bruges. Socialarbejderne forsøger at give Forandringskompasset mening, når de bruger det, og jeg ser i empirien, at de er positivt indstillet overfor forandring og udvikling, samtidig med, at deres faglighed er under pres fra forskellige krav fra hhv. borgere/klienter og den centrale ledelse. Det er interessant, at socialarbejderne i en tid hvor mange i lyset af New Public management taler om decentralisering, ikke tillægger institutionslederne nogen særlig betydning i forhold til hvordan tallene fra Forandringskompasset kommer til at spille en rolle på de enkelte institutioner. Dette hænger nødvendigvis også sammen med, at der endnu ikke er kommunikeret noget til socialarbejderne om resultaterne af udfyldelsen af Forandringskompasserne.

KAPITEL 6: KONKLUSION - FORANDRINGSKOMPASSET SOM UD- ELLER AFVIKLING?

Med et epistemologisk konstruktivistisk udgangspunkt bliver konklusionen en opsamling på analysen (Esmark m.fl. 2005: 12), og dette kapitel indeholder en kombineret konklusion og diskussion, hvor jeg diskuterer, hvordan centrale pointer fra analysen kan bidrage til at forstå og kvalificere socialt arbejde.

6.1 Forandringskompasset som styringsværktøj

6.1.1 Risiko for ledelsesinformation baseret på misinformation

Jeg konkluderer, at socialarbejderne synes, det er en udfordring at udfylde Forandringskompasset, fordi tal ikke er en del af de vidensformer, de kender, og fordi tallene repræsenterer en kompleksitetsreduktion af den virkelighed, socialarbejderne oplever at skulle forholde sig til. Derudover influerer forskellige faktorer på produktionen af tal til Forandringskompasset, og man kan derfor ikke udelukkende læse tallene som udtryk for socialarbejdernes vurderinger af børns og unges udvikling eller mangel på samme.

Dette er væsentligt i forhold til, at de i aggregeret form skal fungere som ledelsesinformation³⁹ og som udgangspunkt for en vurdering af, hvilke indsatser der virker, og hvilke der ikke gør. Lash argumenterer for, at den viden, der produceres til og i nye former for informationssystemer *“result in the incredible irrationality of information overloads, misinformation and out-of-control information. At stake is a disinformed information society”* (Lash 2002 i Parton 2008: 265). Hvis tallene fra Forandringskompasset netop læses som objektive vurderinger af specifikke børns og unges udvikling, er der en risiko for, at den ledelsesinformation der kommer ud af dette, baserer sig på misinformation. Hvis de aggregerede tal forstås i lyset af denne pointe, giver de beslutninger og diskussioner, tallene kan danne udgangspunkt for, ifølge Parton kun mening, hvis de anerkender *“the complexities involved, the importance of the connectedness and relational aspects of the work”* (Parton 2008: 266).

³⁹ Stephen Webb (Webb 2001) beskæftiger sig med, hvorfor evidensbaseret praksis er problematisk ud fra et ideologisk synspunkt. Han argumenterer for, at evidensbaseret praksis *“proposes that evidence is something which slides smoothly and naturally between the external world of ‘facts’ and the subjective world of ‘mental processes’*. This correspondence model of truth takes for granted the idea that information processes work in terms of producing (...) *‘representations corresponding to reality’*”. Webb finder, at denne idé om ‘repræsentationer af virkeligheden’ er umulig, ligesom jeg med udgangspunkt analysen af brugen af Forandringskompasset også vil problematisere det faktuelle i den måde, hvorpå tallene til Forandringskompasset vælges.

I forlængelse heraf har Webb en central pointe i forhold til muligheden for at udbrede evidensbaserede indsatser i socialt arbejde (Webb 2001). Allerede tilbage i 2001 problematiserede han idéen om, at socialarbejdere kan forstås som rationelle agenter, der uden at tøve tager anbefalinger til sig, og agerer efter dem. Med udgangspunkt i forskning i kognitiv heuristik og socialpsykologi argumenterer han for, at praksis, der skal basere sig på effekt- og evidensbaserede metoder, er nødt til at ignorere den kompleksitet, i hvilken beslutningstagningsprocesser i socialt arbejde finder sted (ibid.: 63-71). Webb finder dokumentation for, at socialarbejderen *“decisions are made on the basis of reflective deliberating process itself and not on the basis of evidence”* (ibid.: 68). Ifølge Webb handler socialarbejdere snarere på baggrund af deres opfattelse af, hvordan tingene er, end på baggrund af beviselige fakta (Webb 2001: 65-66) og derfor kan socialt arbejde simpelthen ikke udføres på den måde, som evidensbaserede praksismetoder foreskriver (ibid.: 76). Dette er værd at huske, når tallene skal bruges som ledelsesinformation, hvis man fx ønsker at udbrede bestemte indsatser på baggrund af tallene fra Forandringskompasset.

6.1.2 Dialog som udgangspunkt for fælles faglig retning

Jeg finder derudover frem til, at selve de møder, jeg har observeret, udgør et rum, hvor socialarbejderne får et fælles udgangspunkt for at tale om de børn og unge, de arbejder med. Jeg konkluderer, at udfyldelsen af Forandringskompasset og udviklingsplanen kan være med til at give det sociale arbejde en fælles faglig retning. Dette er især foranlediget af udviklingsplanens fokus på bekymringer, ressourcer og mål, og det, at socialarbejderne sammen skal vurdere og udfylde Forandringskompasset og udviklingsplanen. Den styring, og det fokus på udvikling, der er en del af formålet med at implementere Forandringskompasset, hilses velkomment af socialarbejderne, fordi det giver dem et fælles ståsted og et fælles fokus i arbejdet.

Møderne omkring de socialfaglige værktøjer kan derved også bruges som udgangspunkt for en fælles faglig dialog, der giver mulighed for, at socialarbejderne sammen reflekterer over et barn og sætter nogle fælles mål. Som en af de interviewede pointerer, er det godt, hvis socialarbejderne skal forklare sig selv, men ikke hvis de skal forsvare sig selv.

6.1.3 Forandringskompasset styrer – men til hvad?

Jeg konkluder endvidere, at socialarbejderne mangler viden om, hvordan og hvad tallene fra Forandringskompasserne skal bruges til, og at dette bringer en utryghed med sig. Med inspiration fra Foucault kan Forandringskompasset forstås som en magtteknologi, der *søger at bestemme individers adfærd og underkaste dem bestemte mål og former for disciplin og kontrol* (Mik-Meyer og Villadsen 2007: 28). Magtteknologier objektiverer subjektet ved at underkaste det vidensproducerende granskning og praktisk styring. Subjektet kan her både forstås som det barn, kompasset udfyldes om, men også som den socialarbejder, det bliver muligt at overvåge og styre ved hjælp af Forandringskompassets teknologiske forankring i CSC Social.

Magtteknologier er med til at forandre ledelsesrummet, og de trækker på bestemte typer af selvledelse hos de involverede – i dette afsnit med fokus på socialarbejderne. Begrundelsen herfor er den usikkerhed der ligger i ikke at vide, hvordan tallene skal bruges til at styre efter.

Magtteknologien kan her siges at udgøre en risiko for at gøre socialarbejdere til subjekter, der forsøger at håndtere usikkerheden ved at agere på bestemte måder alt afhængigt af, hvad de tror, forventes af tallene – fx i form af at få tallene til at se ud på en måde, så de signalerer noget bestemt til dem, der skal analysere på dem.

Begrebet målforskydning er her relevant, fordi det betegner det, der sker, når socialarbejdere og institutioner begynder at rette deres adfærd og handlinger ind efter, hvad de bliver målt på eller hvad de tror, de bliver målt på. Tendensen til målforskydning er især kendt fra USA, hvor en større del af de velfærdsydelser, der leveres er private, og derfor holder man staten skarpt øje med, om institutionerne leverer det, de siger, de leverer⁴⁰. Soss m.fl. har undersøgt, hvordan det påvirker private amerikanske velfærdsleverandører, at de i stadig højere grad vurderes ud fra styring efter præstationer (*performance management*) (Soss m.fl. 2011: 207-232). De finder, at socialarbejdere med denne form for styring *“have been subjected to new techniques that strive to shape the ways they govern themselves”* (Soss m.fl. 2011: 207), og at dette fører til selvdestruktiv og målforskydende adfærd blandt socialarbejderne, fordi denne styringsform undergraver den organisatoriske læring og innovation. Det får dem desuden til at handle på måder, som har

⁴⁰ Og en enkelt sidebemærkning hertil: i USA er det desuden langt mere almindeligt med retssager der omhandler kvaliteten af socialt arbejde, og det giver socialarbejdere et stærkt incitament til at bruge metoder, som videnskaben har bevist virker (Hjort 2012: 46).

betydning for målingen af deres præstationer, men som socialarbejderne samtidig forventer, vil skade de resultater, de gerne vil skabe i samarbejde med klienterne (ibid.: 211 og 232)⁴¹.

Michael Power (Power 1997) har undersøgt, hvordan brugen af revision ("*audit*") i Storbritannien er stigende i en sådan grad, at han taler om The Audit Society. Han identificerer et stigende offentligt behov for og krav om revision og øgede krav om accountability på tværs af fagområder (ibid.: 3-13 og 43-52). Med en vanlig tidsmæssig forsinkelse kan denne udvikling fra Storbritannien også ses i Danmark, og i forlængelse af Soss m.fl. er det værd at overveje, om Forandringskompasset som ny form for accountability har indvirkning på, hvordan socialarbejderne tilrettelægger deres arbejde, fordi de begynder at fokusere på andre ting end det, de selv definerer som det, der giver faglig kvalitet og udvikling.

Så længe socialarbejderne ikke ved, hvordan tallene fra Forandringskompasset bruges som ledelsesinformation, er det dog vanskeligt at sige noget om, hvordan og om målforskydningen konkret finder sted. I analysen finder jeg dog, at socialarbejderne overvejer, om der vil være "rigtige og forkerte" måder at udfylde kompasset på i forhold til, hvordan tallene vil blive brugt for eksempel i forbindelse med ressourceallokering. Risikoen for, at tallene bruges strategisk, kan være problematisk set fra et ledelsesmæssigt synspunkt, fordi hensigten med Forandringskompasset er at understøtte udvikling og læring på tværs af institutioner og områder.

⁴¹ Soss m.fl. skriver ud fra en amerikansk kontekst, hvor forholdene for velfærdsleverandører er ganske anderledes end i Danmark, fordi mange af leverandørerne er private virksomheder, der skal tjene penge. I *Disciplining the Poor* konkluderer forfatterne, at performance management bliver til profit management, fordi det for de private virksomheder bliver et spørgsmål om at levere de resultater, der kan give dem flest økonomiske midler (Soss m.fl. 2011: 211). Dette ses fx når velfærdsleverandørerne vælger at rette deres indsatser mod den klientgruppe, hvor de nemmest kan skabe resultater, i stedet for at forbedre indsatsen for den klientgruppe de i første omgang orienterede sig mod (ibid.: 214). Disse eksempler tydeliggør, at konteksten er en ganske anden i USA end i Danmark, men det gør det ikke mindre interessant at se på, hvilke konsekvenser nye styringsteknikker og accountabilityforbindelser kan have for velfærdsområdet.

6.2 Socialt arbejde og Forandringskompasset

6.2.1 Socialfaglighed i forandring: teknisk eller moralsk kompetence?

Analysen viste samtidig, at selve det at bruge tal i socialt arbejde er svært for socialarbejderne, fordi der sker en kompleksitetsreduktion når de bogføres i CSC Social, og løsrives fra den tale og skriftlighed, der ellers ifølge socialarbejderne er nødvendig i socialt arbejde. Når processtyringsværktøjer implementeres og skal udfyldes digitalt, skal socialarbejderne indsamle, dele og opbevare viden ved at skrive ned og registrere, og så tæller den viden, de "har inde i hovedet", ikke (Parton 2008: 261-262). Det, Parton kalder moralsk kompetence, bliver mindre gyldigt eller vigtigt, og det betyder, at en central del, af det, der har kendetegnet socialarbejdernes praksis negligeres, hvis det ikke kan rummes i et skema eller på anden vis afrapporteres, fordi det ikke kan vurderes og fortolkes af dem, der skal bruge de informationer, der rummes i disse systemer. Hermed bliver det tydeligt, at når radikalt nye og anderledes værktøjer gøres til en del af den accountability, der er mellem socialarbejdere og den centrale forvaltning, betyder det forandringer for de professioner, der skal bruge dem. Mens nogle dele af deres arbejde fremhæves – fx evnen til at indsamle og opsummere viden og registrere den – er der andre dele af deres faglige kompetencer, der ikke bringes i spil med indførslen af Forandringskompasset. I observationerne er det fx de kompetencer, der knytter sig til at forstå og årsagsforklare sociale problemer, der udelades. Om dette har betydning for hvilke de kompetencer, socialarbejderne på længere sigt har brug for, har jeg ikke empirisk belæg for at sige noget om, men man kunne fremsætte den normative påstand, at socialarbejdere helst skal kunne forholde sig til de instrumenter, de sættes til at bruge, så de ikke bare følger dem slavisk, fordi de derved kan miste blikket for, hvad der er fagligt forsvarligt.

Dette gælder i særlig grad i forhold til de kommende tilbagemeldinger på tallene fra Forandringskompasset, som socialarbejderne har i vente. Tanken er jo, at man fra forvaltningens side vil kunne vurdere, hvilke indsatser der virker bedst, og dermed må den information, der på sigt kan formidles på baggrund af tallene forventes blandt andet at dreje sig om, hvordan socialarbejderne ved at følge bestemte indsatser eller teknikker fra forskellige institutioner vil kunne optimere deres egen praksis. Dette fjerner først og fremmest en del af den metodefrihed, som socialarbejderne har, men det kan også resultere i, at socialarbejderen gøres til en slags tekniker. Sarah Banks beskriver, at *"når god praksis forsøges defineret som det rette sæt af*

standarder og procedurebeskrivelser, trækker det på en forståelse af 'one size fits all' – en størrelse passer alle – og ud fra denne tankegang bør et givent problem håndteres på en bestemt måde, så bliver det løst. Socialarbejderen reduceres til en tekniker, der skal kunne finde ud af at koble bestemte problemer til på forhånd definerede løsninger, og der er derfor ikke plads til alternative og selvstændige vurderinger baseret på fx empati, omsorg, nøjagtighed eller personligt eller professionelt ansvar. At disse egenskaber hos de professionelle ignoreres, kan være svært for praktikere" (Banks 2007: 21 - min oversættelse). Jeg finder også, at det er værd at holde sig for øje, at der er potentiel risiko for, at socialarbejderne gøres til teknikere, der ikke skal bruge deres "moraliske kompetence" i forbindelse med kommunikation om udbredelse af bestemte indsatser af tallene fra Forandringskompasset.

Banks diskuterer de sociale professioners udvikling som – ja, professioner. Hun stiller skarpt på, hvorvidt stigende kontrol, øget fokus på accountability og en større grad af en standardisering af praksis er med til at styrke det sociale arbejde som profession. På den ene side kan denne tendens siges at øge professionernes troværdighed, status og den generelle tillid til de forskellige faggrupper der udfører socialt arbejde⁴². På den anden side er standarderne og kontrollen ikke noget, socialarbejderne selv har bedt om, men noget de er blevet underlagt, og deres professionelle manøvrerum er derved blevet indskrænket (Banks 2004: 34-35)⁴³. Dette er en væsentlig sideeffekt, som disse nye teknikker til at måle og styre efter, kan have. I lyset af socialarbejdernes italesættelser af, hvordan de oplever at skulle bruge Forandringskompasset, er det relevant at følge, hvordan socialarbejderne håndterer dette i forhold til en diskussion af deres status som profession.

6.2.2 Accountability i socialt arbejde

Jeg konkluderer, at socialarbejderne er nødt til ikke at overlevere tallene fra Forandringskompasset til de børn, de arbejder med, for "at overleve" i det krydspres, de arbejder under.

Dette åbner for en diskussion af, at ikke alle former for accountability er lige frugtbare i socialt arbejde. Bovens' analyse af accountabilitylitteraturen viser, at der overordnet set er tre formål

⁴² Høybye-Mortensen konkluderer eksempelvis, at ICS gør faglige overvejelser eksplicitte, og det kan ifølge familierådgivere på børne- og ungeområdet styrke respekten for deres arbejde (Høybye-Mortensen 2011a: 437).

⁴³ I forlængelse heraf vurderer Webb, at når viden om hvad der virker, uddrages af tal og afrapporteringer og udbredes i forsøget på at forbedre eller kvalitetssikre praksis, er det et forsøg på udelade værdibaserede professionelle vurderinger (Webb 2001: 72)

med accountability; at overvåge og kontrollere styring og ledelse, at forebygge udvikling af magtkoncentrationer samt øge læring og effektivitet i det offentlige (Bovens 2007: 462). Dette er positive, demokratiske mål, det er svært at være uenig i. Men i analysen har jeg vist, hvilke mindre positive konsekvenser en accountabilityforbindelse også kan have, og Bovens' beskriver også, at stadig flere offentlige ledere rapporterer om en dysfunktionel ophobning af accountabilityforbindelser. Dette peger på, at accountability også kan have mindre positive konsekvenser for socialt arbejde selvom de implementeres ud fra en idé om, at de kan bidrage til en konstruktiv udvikling. Det kan være udgangspunktet for en diskussion af, at ikke alle former for accountability og alle former for accounts er lige brugbare i socialt arbejde, hvilket jeg synes er en fraværende debat i den litteratur om accountability, jeg har studeret. Banks diskuterer accountability i forhold til etik i socialt arbejde, og hendes bidrag er med til at problematisere, hvad hun kalder "ny offentlig strenghed", hvor socialt arbejde i stadig stigende grad styres gennem accountabilityforbindelser der især vedrører standarder og procedurer for arbejdet. Spørgsmålet er, om der er alternativer til ny offentlig strenghed i en tid hvor den centrale styring af det sociale arbejde orienterer sig mod krav om effekt og evidens.

6.2.3 Alternativer til "ny offentlig strenghed"?

Hvis udgangspunktet er, at det sociale arbejde i dag ikke fungerer godt nok, og at effekt- og evidensfokuserede redskaber som Forandringskompasset heller ikke er brugbare til at styre socialt arbejde ud fra, er det relevant diskutere, om der er alternative måder, hvorpå det sociale arbejde kan kvalificeres. Som beskrevet indledningsvist er det sociale arbejde i langt større grad end tidligere delt op i udfører- og myndighedsniveau. Fokus i dette speciale har været på de socialarbejdere, der arbejder på udførersiden, men socialarbejdere på myndighedssiden skal også udfylde Forandringskompasset. Ifølge socialarbejderne på udførersiden sker dette dog på vidt forskellige grundlag, idet de arbejder med børnene og de unge til daglig, mens myndighedssiden ofte kun har enkelte samtaler med børnene og deres forældre inden de skal skrive handleplaner og udfylde Forandringskompasset, samt træffe beslutninger om, hvilken indsats, der er bedst for barnet eller den unge. Ifølge de socialarbejdere, jeg har talt med, bruges Forandringskompasset ikke i samarbejdet mellem de to sider, og det er således ikke et værktøj, der bruges til at forbedre dialogen på tværs af udfører- og bestillerside, selvom dette er et af de elementer, der fremhæves som centrale i forhold til BUM-modellen (Christensen og Eriksen 2013).

Analysen har desuden vist, at socialarbejderne oplever det som en udfordring, at de sagsbehandlere, der skal træffe beslutning om, hvilken indsats børnene og de unge skal modtage, ikke har det samme kendskab til børnenes situation, som de ifølge dem selv har i kraft af deres arbejde med børnene. De oplever, at deres indgående faglige kendskab til børnene og de unge ikke tages nok i betragtning i forhold til bestiller-sidens beslutninger. Man kunne forestille sig, at et øget samarbejde mellem udfører og bestiller kunne føre til en faglig kvalificering af det sociale arbejde, hvis de to sider i højere grad kunne tale sammen om, hvordan de bedst kunne tilbyde børn og unge de rette indsatser med udgangspunkt i et indgående kendskab til børnene (udførersiden) og et indgående specialiseret kendskab til de indsatser og foranstaltninger, man kan iværksætte (bestiller).

Under alle omstændigheder er det nødvendigt at fokusere på den faglige kvalitet, der kommer ud af at indføre et redskab som Forandringskompasset, fordi det bibringer det sociale arbejdes praksis nogle forandringer, som man må overveje, om er positive eller negative. Især er det interessant at tallene repræsenterer billeder af subjekter løsrevet fra deres kontekst, og det giver nogle udfordringer i forhold til, hvad man kan læse ud af tallene.

Det er relevant at tage diskussionen af, hvordan vi fortløbende kan udvikle det sociale arbejdes praksis. Netop fordi sociale problemer er såkaldt vilde problemer, er der ikke nogen simple, endegyldige svar på, hvordan de bedst løses. På trods af dette stiller den administrative og politiske ledelse krav om *vished* – vi må måle *effekten*, så det bliver muligt at vise hvilke indsatser, kommunerne skal bruge deres penge på. Krogstrup har brugt begrebet træfsikkerhed som et alternativ til diskussionen om effekt og standardiserede løsninger. Med træfsikkerhed forstås, "*at der opnås en overensstemmelse mellem problem og indsats eller løsning*" (Krogstrup 2002: 125). Hun påpeger, at begrebet adskiller sig fra effektbegrebet ved at understrege betydningen af socialarbejdernes spillerum der gør dem i stand til at "*håndtere specifikke situationer (...) selvstændigt og på eget ansvar*" (Krogstrup 2002: 125), hvilket både er relevant i forhold til den konkrete problemstilling, men også i forhold til at styrke den enkelte socialarbejders position (Krogstrup 2002; med inspiration fra Caswell 2005).

I forlængelse heraf diskuterer Hjort også nødvendigheden af det, hun kalder "det kvalificerede valg", som hun mener, er centralt fordi "*de velfærdsprofessionelle arbejder med komplekse*

*opgaver og foretager komplicerede former for problemløsning i kontingente, dvs. permanent foranderlige og ikke nødvendigvis forudsigelige situationer” (Hjort 2012: 49). I Storbritannien retter Webb blikket mod, at det er nødvendigt, at evidensbaseret viden får status som en type viden ud af mange; *”We should cultivate a reflective understanding of its [evidence-based practice] empiricist presuppositions as one category of knowledge amongst others, and its technical rationality as one mode of action among many”* (Webb 2001: 73), og Hjort peger i forlængelse heraf på, at hvis velfærdsarbejdere skal kunne bruge evidensbaseret forskning, så kræver det, *”at de velfærdsprofessionelle gennem grund- og efteruddannelse får lejlighed til at kvalificere sig til at tage stilling til kvaliteten af, hvad der giver sig ud for forskning og forskningsresultater”* (Hjort 2012: 51).*

På samme måde kan måske mene, at den stigende indførsel af procedurebeskrivelser og måleværktøjer i det sociale arbejde kalder på, at uddannelserne indenfor området også fokuserer på, hvordan socialarbejderne kan håndtere, forholde sig til og bruge metoderne. Det vil være med til at gøre socialarbejderne i stand til fortsat at udøve professionalisme, og det forudsættes ifølge Hjort af, at socialarbejderne er i besiddelse af en professionel dømmekraft. Udvikling af kvalitet i socialt arbejde behøver heldigvis ikke være et spørgsmål om effekt/ikke effekt. Under forudsætning af, at socialarbejdere har råderum til at træffe de valg, de opfatter som de mest hensigtsmæssige og fagligt forsvarlige, bør effekt- og evidensmålinger *”tjene ikke til at diktere, men til at informere de professionelles valg”* (Hjort 2012: 50).

REFERENCER

- Andersen 2005: Andersen, Simon Calmar: "Epistemologisk konstruktivisme og dens metodiske konsekvenser". I: *Dansk Sociologi*. Nr. 3, 16. årgang.
- Andersen 2013: Andersen, Flemming: *Vestager: kontrol er godt, men tillid er billigere*. Fra ftf.dk. Hentet på: <http://www.ftf.dk/aktuelt/ftf-nyhed/artikel/vestager-kontrol-er-godt-men-tillid-er-billigere/>, juli 2013.
- Banks 2004: *Ethics, Accountability and the Social Professions*. Palgrave Macmillan.
- Banks 2007: Banks, Sarah: "Between Equity and Empathy: Social Professions and the New Accountability". I: *Social Work and Society, Festschrift Walter Lorenz*.
- Banks 2011: Banks, Sarah: "Ethics in an age of Austerity: Social Work and the Evolving New Public Management". I: *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, vol. 20, issue 2; 5-23.
- Bjerg og Knudsen 2012: Bjerg, Helle og Knudsen, Hanne: "Når personkendskab bliver professionskundskab. Aktuelle udviklinger i lærerrollen". I: Järvinen, Margaretha og Mik-Meyer, Nanna: *At skabe en professionel*. Hans Reitzels Forlag.
- Bjerre 2012: Bjerre, Sven: *Vi vil vide, hvad der virker*. Hentet på: <http://subsite.kk.dk/sitecore/content/Subsites/Effekt/SubsiteFrontpage/DerforEffektstyring.aspx>, juli 2013
- Bovens 2007: Bovens, Marc: "Analysing and Assessing Accountability: A Conceptual Framework". I: *European Law Journal*, vol. 13, No. 4, side 447-468.
- Caswell 2005: Caswell, Dorte: *Handlemuligheder i socialt arbejde*. Ph.D.-afhandling fra Institut for Samfundsvidenskab og Erhvervsøkonomi, Roskilde Universitetscenter og AKF. AKF Forlaget.
- Caswell 2013: Caswell, Dorte: "Modstandsformer i jobcentret". I: *VejlederForum*, nr. 2, 2013
- Cat-kit 2013: *Hvad er KAT-kassen?* Hentet på: <http://www.cat-kit.com/?lan=dk&area=catbox&page=catbox>, juli 2013.

- Charmaz og Belgrave 2012: Charmaz, Kathy og Belgrave, Linda L.: "Qualitative Interviewing and Grounded Theory Analysis". I: Gubrium, Jaber F. m.fl. (red.): *The SAGE Handbook of Interview Research*. SAGE Publications, Inc.
- CSC 2011: *Københavns Kommune vælger CSC Scandihealth*. Hentet på:
http://www.csc.com/sundhed/news/72177-k%C3%B8benhavns_kommune_v%C3%A6lger_csc_scandihealth, juli 2013.
- Christensen og Eriksen 2013: Christensen, Tom og Eriksen, Ole Thinggaard: *Styring med BUM-modellen*. Hentet på <http://www.pythea.dk/styring-med-bum-modellen.2666.aspx>, juli 2013.
- Dahl 2005: Dahl, Hanne Marlene: "Fra en klassisk til en (post?)moderne opfattelse af professioner?". I: Eriksen, Tine Rask og Jørgensen, Anne Mette (red.): *Professionsidentitet i forandring*. Akademisk Forlag.
- Damgaard 2003: Damgaard, Bodil: *Social- og arbejdsmarkedssystemerne. En flerstrengt historie*. Socialforskningsinstituttet.
- Danermark m.fl 2002: Danermark, Berth; Ekström, Mats; Jakobsen, Liselotte og Karlsson, Jan Chr.: *Explaining society. Critical realism in the social sciences*. Routledge, London.
- Dean 2006: Dean, Mitchell: *Governmentality – Magt og styring i det moderne samfund*. Forlaget Sociologi, 3. oplag 2010.
- DR 2013: *Velfærd under pres*. Tema på dr.dk. Hentet på:
<http://www.dr.dk/Nyheder/Temaer/2013/Velfaerd/index.htm>, juli 2013.
- Egelund og Thomsen 2002: Egelund, Tine og Thomsen, Signe Andrén: *Tærskler for anbringelse*. Socialforskningsinstituttet.
- Eskelinen m.fl. 2008: Eskelinen, Leena; Olesen, Søren Peter og Caswell, Dorte: *Potentialer i socialt arbejde*. Hans Reitzels Forlag.
- Esmark m.fl. 2005: Esmark, Anders; Laustsen, Carsten Bagge og Andersen, Niels Åkerstrøm: "Socialkonstruktivistiske analysestrategier – en introduktion". I: Esmark, Anders; Laustsen,

Carsten Bagge og Andersen, Niels Åkerstrøm (red.): *Socialkonstruktivistiske analysestrategier*. Roskilde Universitetsforlag.

Foucault 1978: Foucault, Michel: *Biopolitikens fødsel. Forelæsninger på College de France 1978-1979*. Hans Reitzels Forlag.

Foucault 1979: Foucault, Michel: *Sikkerhed, territorium, befolkning. Forelæsninger på College de France 1977-1978*. Hans Reitzels Forlag.

Foucault 2002: Foucault, Michel: *Overvågning og straf*. Det lille forlag.

Greve 2013: *Er velfærdsstaten på vej ud?* Fra: Videnskab.dk. Hentet på:
<http://videnskab.dk/politologisk-arbog-2013/er-velfaerdsstaten-pa-vej-ud>, juli 2013.

Hjort 2012: Hjort, Katrin: *Det affektive arbejde*. Samfundslitteratur.

Holstein og Gubrium 2003: Holstein, James A. og Gubrium, Jaber F.: "Active Interviewing".
I: Holstein, James A. og Gubrium, Jaber F. (red.): *Postmodern Interviewing*. Sage Publications.

Hupe og Hill 2007: Hupe, Peter og Hill, Michael: "Street-level Bureaucracy and Public Accountability". I: *Public Administration*, Vol. 85, nr. 2, side 279-299.

Hutchinson og Oltedal 2003: Hutchinson, Gunn S. og Oltedal, Siv: *Modeller i socialt arbejde*. Hans Reitzels Forlag.

Hækkerup 2012: Hækkerup, Karen: *Vi har tabt målet af syne - processer er blevet vigtigere end resultater*. Fra: Socialchefforeningens Årsmøde 2012. Hentet på:
http://www.socialchefforeningen.dk/fileadmin/user_upload/pdf/Aarsmoede-2012/Social-Integrationsministerens-tale.pdf, juli 2013.

Høybye-Mortensen 2011: Høybye-Mortensen, Matilde: "Socialt arbejde i en BestilleUdføreModel".
I: *Social Politik*, nr. 6.

Høybye-Mortensen 2011a: Høybye-Mortensen, Matilde: *Velfærdsstatens dørvogtere*. Ph.D.-afhandling ved Institut for Statskundskab, Københavns Universitet.

Høybye-Mortensen 2013: Høybye-Mortensen, Matilde: *I velfærdsstatens frontlinje*. Hans Reitzels Forlag.

Høybye-Mortensen m.fl. 2013: Høybye-Mortensen, Matilde; Ejbye-Ernst, Peter og Hammerskov, Karla: *Produktion og anvendelse af ledelsesinformation på handicapområdet*. KORA.

Jensen 2012: Jensen, Thilde Nøhr: "Hvordan udvikler de børn, som modtager en social foranstaltning sig?" Fra: *Socialstyrelsens vidensportal om udsatte børn og unge*. Publiceret 16. maj 2012, opdateret 22. januar 2013. Hentet på: <http://vidensportal.servicestyrelsen.dk/temaer/Styring%20og%20sagsbehandling/Erfaring/forandringskompasset>, maj 2013.

Justesen 2005: Lise, Justesen: "Dokumenter i netværk". I: Järvinen, Margaretha og Mik-Meyer, Nanna (red.): *Kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv*. Hans Reitzels Forlag.

Järvinen m.fl. (red.) 2002: Järvinen, Margaretha; Larsen, Jørgen Elm og Mortensen, Nils (red.): *Det magtfulde møde mellem system og klient*. Aarhus Universitetsforlag.

Järvinen og Mik-Meyer 2012: Järvinen, Margaretha og Mik-Meyer, Nanna: "Indledning: At skabe en professionel". I: Järvinen, Margaretha og Mik-Meyer, Nanna: *At skabe en professionel*. Hans Reitzels Forlag.

Järvinen og Mortensen 2005: Järvinen, Margaretha og Mortensen, Nils: "Det magtfulde møde mellem system og klient – teoretiske perspektiver". I: Järvinen, Margaretha; Larsen, Jørgen Elm og Mortensen, Nils (red.): *Det magtfulde møde mellem system og klient*. Aarhus Universitetsforlag.

Jørgensen og Philips 1999: Jørgensen, Marianne Winther og Philips, Louise: *Diskursanalyse som teori og metode*. 1. udgave 1999, 6. oplag 2008. Roskilde Universitetsforlag.

KL 2012: Kommunernes Landsforening (KL): *Københavns Kommune afviser at bruge fælles it-børneregister*. Fra: www.kl.dk. Hentet på: <http://www.kl.dk/Born-og-unge/Kobenhavns-Kommune-afviser-at-bruge-falles-IT-borneregister-id101146/>, juli 2013.

- KL 2013: Kommunernes Landsforening (KL): *DUBU giver fælles sprog*. Fra: www.kl.dk. Hentet på: <http://www.kl.dk/menu/DUBU-giver-falles-sprog-id132901/>, juli 2013
- Kombit 2013: *Digitalisering - udsatte børn og unge (DUBU)*. Hentet på: <http://kombit.dk/dubu>, juli 2013.
- Krogstrup 2002: Krogstrup, Hanne Kathrine: "Når socialt arbejde bliver standardvare". I: *Nordisk sosialt arbeid*. No. 03.
- Krogstrup 2011: Krogstrup, Hanne Kathrine: *Kampen om evidens*. Hans Reitzels Forlag.
- Københavns Kommune 2012: Københavns Kommune, Socialforvaltningen, Kontoret for Resultater: *Mod bedre resultater for borgerne*.
- Københavns Kommune 2013: *Vejledning til Forandringskompasset på børne- og ungeområdet*. Hentet på: http://subsite.kk.dk/sitecore/content/Subsites/Effekt/SubsiteFrontpage/Materialer/~/_media/A9EE22E3A55E4477B842F336A6FB960E.ashx, maj 2013. Udgivelsesår ukendt.
- Københavns Kommune 2013a: *Signs of Safety*. Hentet på: <http://www.kk.dk/da/om-kommunen/indsatsomraader-og-politikker/boern-unge-og-familier/socialfaglige-metoder-og-redskaber/signs-of-safety>, maj 2013. Udgivelsesår ukendt.
- Københavns Kommune 2013b: *2 Tillidsreform i Socialforvaltningen (2012-180751)*. Hentet på: <https://subsite.kk.dk/PolitikOgIndflydelse/Moedemateriale/Socialudvalget/09-01-2013/7877aa09-6721-4326-b8af-b4e5158980c9/6e93c37d-e483-4ce9-9726-4a29cd80a9dc.aspx>, juli 2013.
- Lipsky 1980: Lipsky, Michael: *Street-level bureaucracy*. Russell Sage Foundation.
- Mandag Morgen 2010: *Velfærdens Iværksættere – en dansk strategi for socialt iværksætteri*. Mandag Morgen.
- Mathiesen 2005: Mathiesen, Anders: "Velfærdsprofessionernes" arbejde i det liberaliserede videnssamfund". I: Eriksen, Tine Rask og Jørgensen, Anne Mette (red.): *Professionsidentitet i forandring*. Akademisk Forlag.

- Mik-Meyer og Villadsen 2007: Mik-Meyer, Nanna og Villadsen, Kasper: *Magtens former*. Hans Reitzels Forlag.
- Mulgan 2000: Mulgan, Richard: "'Accountability': An ever-expanding concept?". I: *Public Administration*, Vol. 78 No. 3.
- Olsen 2003: Olsen, Henning: "Kvalitative analyser og kvalitetssikring" I: *Sociologisk Forskning*, nr. 1.
- Parton 2008: Parton, Nigel: "Changes in the Form of Knowledge in Social Work: From the 'Social' to the 'Informational'?" . I: *British Journal of Social Work*, 38, side 253-269.
- Pass 2012: Pass, Ole: *Velfærdssamfundet til debat*. Fra: www.socialchefforeningen.dk. Hentet på: http://www.socialchefforeningen.dk/fileadmin/user_upload/dokumenter/hovedbestyrelsen/pdf/Formandens-mundtlige-beretning-2012.pdf, maj 2013.
- Payne 2006: Payne, Malcolm: *Teorier i socialt arbejde*. Hans Reitzels Forlag.
- Post 2011: Bettina, Post: "Kvaliteten findes i vores erfaringer og faglighed". I: *Social Politik*, nr. 6.
- Power 1997: Power, Michael: *The Audit Society*. Oxford University Press.
- Raffnsøe m.fl. 2009: Raffnsøe, Sverre; Gudmand-Høyer, Marius og Thaning, Morten S.: *Foucault*. Samfundslitteratur.
- Ragin 1994: Ragin, Charles C.: *Constructing Social Research*. Pine Forge Press. Hentet på: http://books.google.dk/books?id=0rFJkUN5FYwC&pg=PA5&hl=da&source=gbs_toc_r&cad=4#v=onepage&q&f=false, juli 2013.
- Rasborg 2004: Rasborg, Klaus: "Socialkonstruktivismen I klassisk og moderne sociologi". I: Fuglsang, Lars og Olsen, Poul Bitsch (red.): *Videnskabsteori i samfundsvidenskaberne*. 2. udgave 2004. Narayana Press.
- Red Associates 2008: Red Associates: *Afbureaukratisering og bedre plads til kerneydelsen*. Hentet på: <https://subsite.kk.dk/sitecore/content/Subsites/medarbejder/SubsiteFrontpage/-MaalingerRapporterOgStatistik/~media/17CB94700C044E91A584CEB1E9A83031.ashx>, august 2013.

- Reiermann 2013: Reiermann, Jens: *Velfærdssamfundets næste fase*. Hentet på:
<https://www.mm.dk/velf%C3%A6rdssamfundets-n%C3%A6ste-fase>, august 2013.
- Scott og Lyman 1968: Scott, Marvin B. og Lyman, Stanford M.: "Accounts".
 I: *American Sociological Review*, Vol. 33, No. 1, Feb. 1968, pp. 46-62.
- Silverman 1993: Silverman, David: *Interpreting Qualitative Data*. Sage Publications Ltd.
- Silverman 2005: Silverman, David: *Doing Qualitative Research*. Sage Publications, 2. udgave.
- Social- og Integrationsministeriet 2012: *Afrapportering. Analyse af de økonomiske konsekvenser på området for udsatte børn og unge*. Fra: www.sm.dk. Hentet på:
<http://www.sm.dk/data/Dokumentertilnyheder/2012/Analyse%20af%20de%20%C3%B8konomiske%20konsekvenser%20p%C3%A5%20omr%C3%A5det%20for%20udsatte%20b%C3%B8rn%20og%20unge.pdf>, juli 2013.
- Social- og Integrationsministeriet 2013: *Effekt af sociale indsatser*. Fra: www.sm.dk. Hentet på:
<http://www.sm.dk/Temaer/velfaerdsudv/Effektmaaling-og-velfaerdsforskning/Sider/Start.aspx>, maj 2013.
- Socialstyrelsen 2013: *§50 og §52 i Serviceloven*. Fra: www.socialstyrelsen.dk. Hentet på:
<http://www.socialstyrelsen.dk/unges-misbrug/love-og-regler/ss50-og-ss52-i-serviceloven>, juli 2013.
- Socialstyrelsen 2013a: *Målsætninger for ICS*. Hentet på:
<http://www.socialstyrelsen.dk/ics/viden/malsaetninger-for-ics>, juli 2013.
- Soss m.fl. 2011: Soss, Joe; Fording, Richard C. og Schram, Sanford. F.: *Disciplining the Poor*. The University of Chicago Press.
- Storm Pedersen 2010: Storm Pedersen, John: *Reformerne i den offentlige sektor – Skab seks plusser*. Jurist- og Økonomforbundets forlag.
- Søndergaard 2012: Søndergaard, Pernille: "5 skarpe om Forandringskompasset". I: *Sofbladet. Personaleblad for ansatte i socialforvaltningen i Københavns Kommune*.
 Nr. 4, december 2012.

- Villadsen 2006: Villadsen, Kasper: "Forord til den danske udgave". I: Dean, Mitchell:
Governmentality - Magt og styring i det moderne samfund. Forlaget Sociologi, 3. oplag 2010.
- Webb 2001: Webb, Stephen A.: "Some Considerations on the Validity of Evidence-based Practice in Social Work". I: *British Journal of Social Work*, 31, side 57-79.
- Aarhus Kommune 2012: Aarhus Kommune: *Resultatdokumentation i Socialforvaltningen*.
Opdateret 18. december 2012. Hentet på: <http://www.aarhus.dk/resultatdokumentation>,
juli 2013.

ENGLISH SUMMARY

The Compass of Change

Social work has been exposed to criticism during the past decade, which has led to a political demand of evidence of the outcome of social work. As a result an increased number of binding administrative procedures have been implemented.

In 2011 the Copenhagen municipality started implementing a new instrument called The Compass of Change in the social services department. Social workers now have to indicate how their clients develop on a scale from 1 to 10 within ten different dimensions every six months. The Compass of Change is an attempt firstly to make it possible for social workers to follow the development of their clients and secondly to identify the outcome of the many different institutions within the social services in Copenhagen. The idea is that aggregated data from the compass can be used as management information about clients and services.

In this thesis I focus on how social workers in child welfare services use The Compass of Change and how the Compass of Change influences social work in the municipality of Copenhagen.

The thesis is based on qualitative analyses of observations and interviews with social workers. The observations are useful because they offer an insight into how the social workers fill out and handle the instrument as part of their daily work in four different institutions. The interviews led me on to the social workers' experiences and reflections on the challenges and opportunities the compass creates for practice within social work. The theoretical perspective is inspired by studies of accountability in modern welfare states and by studies of power and governance developed by Michel Foucault.

In the first part of the empirical analysis I study the way the data (numbers) is produced and the way the data registration practice takes place. The analysis revealed that several competing factors influence the way the compass is filled out, leading me to problematise the reliability of the use of numbers as unbiased evidence of the clients' development. I conclude that there is a risk that management information based on the aggregated data can be based on misinformation. The use of numbers as accounts is a reduction of complexity that is not useful and at the same

time meaningless for the social workers, but at the same time the filling out of the compass in connection with the filling out of another instrument called “the development plan”, adds a sense of shared professional focus and direction to their work. The use of information and communication technology to register data from The Compass of Change can lead to an increased focus on behavior and attempts to describe action instead of explaining it.

In the second part I focus on how relations between social workers and children and their parents are affected by the new accountability. The analysis shows that the handing over of data (numbers) from The Compass of Change from social workers to their clients is problematic and can produce resistance from the clients. This leads to a discussion of whether some forms of accountability are more useful than others.

In the final part of the analysis I investigate how the social workers experience and reflect on the way the data from The Compass of Change can be used as management information. The social workers experience a significant insecurity about how the management information will be produced and used as basis for decision-making, which leads me to the conclusion that there is a risk of performance anxiety and strategic use of The Compass of Change.

BILAG

Bilag A:

Eksempel på Forandringskompasskema for børn 6-12 år før implementeringen af CSC Social

Forandringskompasskema 6-12 år									
Forandringskompas for _____ cpr.nr. _____ dato _____									
§ 50 undersøgelse ☐ 3 mdr. opfølgning ☐ 6 mdr. opfølgning ☐ Sagen afsluttes i Socialforvaltningen ☐									
Udvikling og adfærd									
1. <u>Følelshåndtering</u>									
Barnets forståelse, håndtering og evne til at udtrykke egne følelser bidrager _____ til barnets trivsel og udvikling									
I meget lav grad		I lav grad		I nogen grad		I høj grad		I meget høj grad	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Udfordringer:									
Ressourcer:									
2. <u>Kognitiv udvikling</u>									
Barnet har _____ alderssvarende kognitiv udvikling									
I meget lav grad		I lav grad		I nogen grad		I høj grad		I meget høj grad	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Udfordringer:									
Ressourcer:									
3. <u>Sproglig udvikling</u>									
Barnet har _____ alderssvarende sproglig udvikling									
I meget lav grad		I lav grad		I nogen grad		I høj grad		I meget høj grad	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Bilag A: Eksempel på Forandringskompasskema for børn 6-12 år før CSC Social

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Udfordringer: Ressourcer:									
Familieforhold									
4. <u>Relationen mellem barnet og barnets forældre</u> Relationen mellem barnet og barnets forældre bidrager _____ til barnets trivsel og udvikling									
I meget lav grad		I lav grad		I nogen grad		I høj grad		I meget høj grad	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Udfordringer: Ressourcer:									
5. <u>Det private netværks samlede støtteniveau til barnet</u> Barnets private netværk bidrager _____ til barnets trivsel og udvikling									
I meget lav grad		I lav grad		I nogen grad		I høj grad		I meget høj grad	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Udfordringer: Ressourcer:									
Skole-, daginstitutions- og beskæftigelsesforhold									
6. <u>Faglig udvikling i skole, arbejde, praktik eller uddannelse</u> Barnet har indlæringsvanskeligheder. (Sæt ét kryds, hvis relevant) ☐									
Barnet er _____ på niveau i sin faglige udvikling									
I meget lav grad		I lav grad		I nogen grad		I høj grad		I meget høj grad	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Udfordringer: Ressourcer:									

Bilag A: Eksempel på Forandringskompasskema for børn 6-12 år før CSC Social

7. <u>Fravær</u> <i>(OBS: husk at følge de vejledende eksempler for bekymrende fravær)</i> Barnet har _____ et stabilt fremmøde i skole, uddannelses- eller beskæftigelsesforløb									
I meget lav grad		I lav grad		I nogen grad		I høj grad		I meget høj grad	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Udfordringer: Ressourcer:									
Sundhed									
8. <u>Sundhed</u> <i>Barnets fysiske helbred ☐, psykiske helbred ☐ og/eller forbrug af alkohol og illegale rusmidler ☐ påvirker barnets trivsel eller udvikling negativt. (Sæt et eller flere krydser, hvis relevant)</i> Barnets samlede sundhedstilstand bidrager _____ til barnets trivsel og udvikling									
I meget lav grad		I lav grad		I nogen grad		I høj grad		I meget høj grad	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Udfordringer: Ressourcer:									
Fritidsforhold									
9. <u>Fritidsforhold</u> Barnets fritidsaktiviteter, leg og venner bidrager _____ til barnets trivsel og udvikling									
I meget lav grad		I lav grad		I nogen grad		I høj grad		I meget høj grad	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Udfordringer: Ressourcer:									
10. <u>Sociale kompetencer</u> Barnets evne til at indgå i sociale relationer bidrager _____ til barnets trivsel og udvikling									
I meget lav grad		I lav grad		I nogen grad		I høj grad		I meget høj grad	

Bilag A: Eksempel på Forandringskompasskema for børn 6-12 år før CSC Social

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Udfordringer: Ressourcer:									
Forældrenes og/eller barnets evt. kommentarer til Forandringskompasset									

Bilag B: Eksempel på Forandringskompasskema i CSC Social

Undervisning

unikation

Borgers aktiviteter

Rapporter

Bruger

Genveje

Hjælp

170677-0222

36 år

Indsatsoversigt

Særlig info.

Notater

Dokumenttilknytning

BU-552,3-9 Anden hjælp - UH - 19-06-2013

Forandringsdimensioner*

Udvikling og adfærd

1. Følelseshåndtering

I meget lav grad

I lav grad

I nogen grad

I høj grad

I meget høj grad

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

Den unges forståelse, håndtering og evne til at udtrykke egne følelser bidrager __ til den unges trivsel og udvikling

Vurdering

2. Selvstændighed og egenomsorg

I meget lav grad

I lav grad

I nogen grad

I høj grad

I meget høj grad

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

Den unge er __ selvhjulpne i dagligdagen ift. sin alder

Vurdering

Familieforhold

3. Relationen mellem den unge og den unges forældre

I meget lav grad

I lav grad

I nogen grad

I høj grad

I meget høj grad

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

Relationen mellem den unge og den unges forældre bidrager __ til den unges trivsel og udvikling

Vurdering

4. Det private netværks samlede støtteniveau til den unge

I meget lav grad

I lav grad

I nogen grad

I høj grad

I meget høj grad

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

Den unges private netværk bidrager __ til den unges trivsel og udvikling

Vurdering

Udskriv

Genopfrisk

Gem

Luk

123

Bilag B: Eksempel på Forandringskompas i CSC Social

Undervisning

unikation

Borgers aktiviteter

Rapporter

Bruger

Genveje

Hjælp

Indsatsoversigt

Særlig info.

Notater

Dokumenttilknytning

BU-§52,3-9 Anden hjælp - UH - 19-06-2013

Skole-, daginstitutions- og beskæftigelsesforhold

5. Faglig udvikling i skolen, arbejde, praktik eller uddannelse

I meget lav grad

I lav grad

I nogen grad

I høj grad

I meget høj grad

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

Den unge er __ på niveau i sin faglige udvikling

Barnet har indlæringsvanskeligheder (sæt ét kryds, hvis relevant): ☐

Vurdering

6. Fravær

I meget lav grad

I lav grad

I nogen grad

I høj grad

I meget høj grad

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

Den unge har __ et stabilt fremmøde i skole, uddannelses- eller beskæftigelsesforløb.

OBS: Husk at følge de vejledende eksempler for bekymrende adfærd

Vurdering

4

4 I lav grad

Sundhed

7. Sundhed

I meget lav grad

I lav grad

I nogen grad

I høj grad

I meget høj grad

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

Den unges samlede sundhedstilstand bidrager __ til den unges trivsel og udvikling

Barnets fysiske helbred ☐

psykiske helbred ☐

og/eller forbrug af alkohol og illegale rusmidler ☐

påvirker barnets trivsel eller udvikling negativt (sæt ét eller flere krydser, hvis relevant)

Vurdering

3

3 I lav grad

Fritidsforhold

I meget lav grad

I lav grad

I nogen grad

I høj grad

I meget høj grad

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

Udskriv

Genopfrisk

Gem

Luk

124

Indsatsoversigt **Særlig info.** Notater Dokumenttilknytning

BU-g52,3-9 Anden hjælp - UH - 19-06-2013

barnets trivsel eller udvikling negativt (sæt ét eller flere krydser, hvis relevant)

Vurdering

Fritidsforhold

8. Fritidsforhold	I meget lav grad		I lav grad		I nogen grad		I høj grad		I meget høj grad	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Den unges fritidsaktiviteter, leg og venner bidrager __ til den unges trivsel og udvikling										
Vurdering										

9. Sociale kompetencer	I meget lav grad		I lav grad		I nogen grad		I høj grad		I meget høj grad	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Den unges evne til at ingå i sociale relationer bidrager __ til den unges trivsel og udvikling										
Vurdering										

Andre relevante forhold

10. Kriminalitet og bekymrende adfærd	I meget lav grad		I lav grad		I nogen grad		I høj grad		I meget høj grad	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Den unge er ikke kriminel og har ikke bekymrende adfærd - er du enig? <i>OBS: husk at følge de vejledende eksempler fra SSP København</i>										
Vurdering										

Udskriv Genopfrisk Gem Luk

Bilag C: Eksempel på anonymiseringskontrakt

Samarbejdsaftale mellem XX og specialestuderende; Rikke Liv Sahl Holst & Signe Emilie Bech Christensen

1. Parter

Samarbejdsaftalen indgås mellem XX, Rikke Liv Sahl Holst (RLSH) og Signe Emilie Bech Christensen (SEBC), Specialestuderende ved hhv. AAU og CBS.

2. Rammer

Samarbejdsaftalen dækker over et samarbejde om adgang til empirisk materiale i forbindelse med undersøgelse af Forandringskompasset i socialforvaltningen, Københavns Kommune.

3. Formål

Formålet med samarbejdsaftalen er, at RLSH og SEBC får adgang til at indsamle data i forbindelse med udarbejdelse af specialerne på hhv. Politisk Kommunikation & Ledelse på CBS og kandidatuddannelsen i socialt arbejde på AAU. Specialerne forventes offentliggjort i efteråret 2013.

4. Fortrolighed og anonymisering

Alle medarbejdere fra Socialforvaltningen, der medvirker til interview, eller på anden måde bidrager til afhandlingsprojektet anonymiseres, således at de ikke i skriftligt eller verbalt materiale kan genkendes. Ligeledes anonymiseres de enkelte institutioner og centre under Socialforvaltningen, således at deres navne ikke vil fremgå skriftligt eller mundtligt blive nævnt.

Udover at være forpligtet af almindelige etiske regler, må RLSH og SEBC ikke videregive ikke-anonymiserede informationer til tredjemand, og alle eksempler, der anvendes i forskningsprojektet skal være anonymiserede.

5. Ophavsret og brugsret

RLSH og SEBC har ophavsretten til selve specialet, data, arbejdspapirer samt artikler, faglige publikationer og produkter, der udarbejdes af RLSH og SEBC i forbindelse med afhandlingsprojekterne. RLSHs og SEBCs ret til at publicere kan ikke anfægtes uanset projekternes resultater.

6. Underskrift

Aftalen underskrives i 2 originaleksemplarer, ét til hver af parterne.

XX
YY

Rikke Liv Sahl Holst, specialestuderende
Kandidatuddannelsen i socialt arbejde, Aalborg Universitet

Signe Emilie Bech Christensen, specialestuderende
Politisk Kommunikation & Ledelse, Copenhagen Business School

Bilag D: Eksempel på interviewguide

INTERVIEWGUIDE SOCIALARBEJDER PÅ UDFØRERSIDEN

INDLEDENDE

- Hvad er Forandringskompasset (FK) for dig?
- Hvordan udfylder I FK her i jeres institution?
 - Hvem er med?
 - Hvordan gør I?
 - Hvornår gør I det?
 - Hvem er ansvarlig?
 - Hvorfor har I tilrettelagt det sådan?
- Hvordan bruger I rent praktisk selve værktøjet?
 - Har I stjernen med til møderne?
 - Har I beskrivelsen af dimensionerne med? Beskrivelsen af tallenes betydning fra 1-10?
 - Vil du vise os, hvordan det ser ud på computerskærmen?
 - Hvilke dokumenter bruger du, når du udfylder Forandringskompasset på pc'en?
- Hvornår giver det mening for dig at bruge FK?
 - Fortæl om en situation hvor FK har givet mening
- Hvornår giver det ikke mening for dig at bruge FK?
 - Fortæl om en situation hvor FK ikke har givet mening for dig

FORANDRINGSKOMPASSET SOM METODE

- Hvordan oplever, du at skulle score fra en skala fra 1 til 10? – tallenes betydning
- Hvordan oplever, du at skulle tale ud fra FK?
- Hvordan oplever, du forskellen på at skulle score med tal og sætte tale på ifbm FK?
- Hvordan oplever at skulle arbejde indenfor de 10 dimensioner?
 - Er der nogle dimensioner der mangler?
 - Er der nogle dimensioner, der giver mere mening end andre? Hvilke?
- Har du oplevet, at der var uenighed om valget af tal?
 - Hvad gør I, hvis I er uenige om, hvordan et barn skal scores på en bestemt dimension?
- Hvordan synes du, Forandringskompasset er i forhold til Signs of Safety (SoS)?

- Hvordan oplever du, at skulle arbejde med tal i hhv. SoS og Forandringskompasset?
- Hvordan spiller Forandringskompasset sammen med de andre værktøjer og redskaber, I bruger?

FORANDRINGSKOMPASSETS BETYDNING FOR DET SOCIALE ARBEJDE

- Dialogen med børn og unge
- Dialogen med forældre
- Dialogen med kollegaer
- Dialogen med ledelse
- Dialogen med andre – evt. nye samarbejdspartnere
- Hvordan er dit arbejde anderledes med FK i forhold til før FK blev implementeret?
 - Hvordan vil du beskrive dit arbejde før FK ifht dit arbejde efter FK?
 - Oplever du en forandring i dialogen om børnene/de unge? Hvilken? Er det blevet sværere eller nemmere?

BRUGEN AF TALLENE FRA FORANDRINGSKOMPASSET – FORESTILLINGER OM LEDELSESNIVEAU

- Hvad mener du, at tallene kan bruges til at sige noget om på ledelsesniveau?
 - Hvornår vil det give mening og hvornår ikke?
- Hvordan forestiller du dig, at lederne bruger og vil bruge tallene fra FK?
- Når du arbejder med FK, har du så et særligt behov, som du oplever ledelsen bør opfylde?

UDFORDRINGER

- Hvilke udfordringer oplever du, når du skal arbejde ud fra FK?
- Hvilke udfordringer tror du, at FK kan give dig som socialarbejder på længere sigt?
 - Hvilke udfordringer oplever du, at FK giver for institutionen?

FREMTIDIGE POTENTIALER

- Hvilke potentialer mener du ligger i FK?
- Hvilke muligheder oplever du, når du skal arbejde ud fra FK?
- Hvilke muligheder tror du, at FK kan give dig som socialarbejder på længere sigt?
 - Hvilke muligheder oplever du, at FK giver for institutionen?

OPFØLGENDE SPØRGSMÅL

- Hvordan tror du, det ville være, at arbejde med Forandringskompasset, hvis I ikke skulle sætte tal på, men blot tale om de ti dimensioner?
- Hvordan er du blevet præsenteret for FK?