Forforståelser og professionelle vurderinger i den børnefaglige undersøgelse

En kvalitativ undersøgelse af socialrådgiveres refleksioner over retssikkerhed og ligebehandling

Aalborg universitet
København

Udarbejdet af:
Irma Buco
20242460

Vejleder:
Mustafa Kemal Kopal

Dato for aflevering:
29-05-2026

Antal anslag:
131.861

Denne opgave – eller dele heraf – må kun offentliggøres med forfatterens tilladelse, jf. ophavsretsloven (LBK nr. 1093 af 20. august 2023).

Indholdsfortegnelse

Abstract **1**

Kapitel 1: Indledning **3**

1.1 Motivation og problemfelt *3*

1.2 Eksisterende forskning *5*

1.3 Projektets positionering *8*

Problemformulering *8*

Kapitel 2: Metode **8**

2.1 Videnskabsteoritsk tilgang *9*
2.1.1 Forforståelse og fortolkning 9
2.1.2 Forforståelse og forskerens rolle 10
2.1.3 Den hermeneutiske cirkel 10
2.1.4 Fænomenologiske perspektiver i projektet 11
2.1.5 Interview som social produktion af viden 12
2.1.6 Interviewet som social praksis 13
2.1.7 Hermeneutikkens betydning for projektet 13

2.2 Udvælgelse af informanter *14*
2.2.1 Præsentation af informanter 15

2.3 Gennemførslen af interviews *16*

2.4 Den abduktive tilgang *17*

2.5 Datahåndtering *18*
2.5.1 Samtykke og sikkerhed 19

2.6 Kodning og tematisk analyse *19*

2.7 Metode kritik *20*

2.8 Metodiske refleksioner og begrænsninger *22*

Kapitel 2: Redegørelse af teori **23**

Erving Gofmann: Sociale kategoriseringer og førstehåndsindtryk *23*
Social identitet og kategorisering 24
Stereotyper og "de normale" 24
Sociale reaktioner og selvforståelse 25
Blandede sociale kontakter 25
Opsamling på Erving Goffman 26

Pierre Borudei: Erfaringers betydning for vurderinger og handlinger *26*
Dispositioner og praksis 26
Den praktiske sans 27
Kroppen som bærer af sociale strukturer 27
Sociale erfaringers betydning for handlinger og vurderinger 28
Opsamling på Pierre Bourdieu 28

Micheal Lipsky: Professionelle vurderinger i organisatoriske rammer *28*
Professionelt skøn og diskretion 29
Arbejdsvilkår og tidspres 29
Standardisering som copingstrategi 30
Prioriteringer i mødet med borgerne 30

Håndtering af komplekse borgersager ... 31
Opsamling ... 32

Kapitel 3: Præsentation af teorier ... 33

3.1 Erving Goffman: Sociale kategoriseringer og førstehåndsindtryk ... 33

3.2 Pierre Boruderi: Sociale erfaringer og professionelle vurderinger ... 33

3.3 Michael Lipsky: Professionelle vurderinger i organisatoriske rammer ... 33

Kapitel 4: Analyse ... 34

4.1 Sagsbehandlerens første indtryk og kategorisering af familien ... 34

4.2 Erfaringers betydning for professionelle vurderinger ... 38
Opsamling ... 41

4.3 Det professionelle skøn i den børnefalige undersøgelse ... 41

4.4 Sagsbehandlerens reflektion over egne forforståelser ... 45
Opsamling ... 48

4.5 Borgerinddragelse, retsikkerhed og ligebehandling ... 49

Kapitel 5: Konklusion ... 54

Kapitel 6: Perspektivering ... 56

Kapitel 7: Litteraturliste ... 58

Anvendelse af AI i projektet ... 61

Abstract

This thesis explores how social workers perceive the influence of their own preconceptions and biases on professional assessments in child welfare investigations, and how such influences may affect citizens' legal safeguards and equal treatment.

The study is based on a qualitative methodological approach and draws on semi-structured interviews with five social workers working with child welfare assessments in Danish municipalities.

The analysis is based on the following theories: Erving Goffman (1963), Pierre Bourdieu (1908), and Michae Lipsky (2010).

Goffman's concepts of stigma, categorization, and social interaction are used to examine how first impressions and normative understandings may influence the meeting between social worker and family.
Bourdieu's concepts of habitus and field contribute to an understanding of how professional assessments are shaped through experience, professional culture, and organizational contexts. Lipsky's theory of street-level bureaucracy is applied to examine how organizational conditions such as time pressure, high caseloads, and limited resources influence professional discretion and decision-making in practice.

The findings of my thesis show that social workers perceive previous experiences, intuition, and first impressions as factors that may influence how families are understood and assessed in child welfare investigations. At the same time, the study indicates that such assessments are not merely individual judgements, but are also shaped by professional culture, collegial discussions, and organizational structures. The analysis further shows that social workers generally reflect on their own professional assessments and seek to work consciously with their preconceptions in practice.

The thesis also highlights how organizational conditions may restrict opportunities for reflection and individualized assessment. In contexts marked by time pressure and complex cases, quick

assessments and categorization may become necessary coping strategies in everyday social work practice. This may have implications for legal safeguards and equal treatment, as some families may more readily be perceived as cooperative, resourceful, or problematic than others.

Overall, the thesis demonstrates that child welfare assessments are shaped through a complex interplay of professional judgement, organizational conditions, social categorization, and considerations related to legal protection and equal treatmen

Kapitel 1: Indledning

1.1 Motivation og problemfelt

I socialt arbejde på børne- og familieområdet træffes der beslutninger, som kan få stor betydning for både børn, forældre og familiens samlede livssituation. Når myndigheder undersøger bekymringer om et barns trivsel, bliver socialrådgiverens faglige vurderinger derfor helt centrale. Det gælder særligt i den børnefaglige undersøgelse, hvor oplysninger om barnet og familien skal indsamles, vurderes og omsættes til beslutninger. Vurderingerne kan blandt andet føre til støtteforanstaltninger skal bevilliges, at familien eller barnet i en periode skal følges eller i mere indgribende tilfælde anbringelser uden for hjemmet. Den børnefaglige undersøgelse udgør dermed et centralt fundament i socialt arbejde på børne- og familieområdet, hvor socialrådgiveren både skal sikre barnets trivsel og samtidig varetage familiens retssikkerhed i overensstemmelse med Barnets Lovs bestemmelser om barnets bedste, inddragelse og helhedsorienteret sagsbehandling (Barnets Lov, 2023).

Arbejdet med børnefaglige undersøgelser foregår imidlertid i et komplekst praksisfelt, hvor sociale problemstillinger sjældent fremstår entydige. Socialrådgiveren skal ofte foretage vurderinger på baggrund af mange forskellige oplysninger, observationer og samtaler, som kan være præget af modstridende perspektiver. Ligeledes kan er disse situationer ofte præget affølelsesmæssigt belastede situationer for familierne og barnet, der er involveret. Samtidig stiller lovgivningen krav til, at sagsbehandlingen skal ske på et sagligt og fagligt grundlag, hvor borgernes retssikkerhed og ligebehandling sikres (Retssikkerhedsloven, 2023). Det professionelle skøn bliver derfor centralt i socialt arbejde, da vurderinger sjældent kan træffes ud fra standardiserede procedurer alene (Lipsky, 2010, s. 13-25). Socialrådgiveren må løbende fortolke, udvælge og tillægge bestemte oplysninger betydning i vurderingen af familiens situation (Taylor & White, 2000, s. 32-38). I denne proces kan socialrådgiverens erfaringer, forståelser og tidligere møder med lignende sager få betydning for, hvordan en sag opfattes og vurderes. Professionelle vurderinger kan dermed ikke forstås som fuldstændigt objektive, men må ses i sammenhæng med de sociale erfaringer og forståelser, som præger den professionelle praksis (Bourdieu, 2007, s. 97-103) Jeg finder det interessant at fordybe mig i dette problemfelt, da denne kompleksitet både medfører større krav til socialrådgiverens professionelle dømmekraft og evne til at foretage nuancerede vurderinger i komplekse sager.Problemfeltet er samtidig aktuelt, da der i de senere år har været stigende opmærksomhed på kvaliteten af sagsbehandlingen på børneområdet og på borgeres retssikkerhed i mødet med

velfærdssystemet. Ankestyrelsen har i flere undersøgelser peget på fejl og mangler i kommunernes behandling af børnesager, herunder utilstrækkelige faglige vurderinger og mangelfulde børnefaglige undersøgelser (Ankestyrelsen, 2022, s. 4-7). Dette peger på, at vurderinger i praksis kan være forbundet med betydelige udfordringer, som potentielt kan få konsekvenser for borgernes retssikkerhed og ligebehandling.amtidig viser undersøgelser fra bl.a. VIVE (2023), at socialt udsatte borgere ofte oplever mødet med velfærdssystemet værende præget af mistillid, manglende inddragelse og oplevelser af ikke at blive forstået eller hørt i egen sag (VIVE, 2023, s. 12-18). Dette gør det relevant at undersøge, hvordan sociale vurderinger formes i praksis, samt hvilke mekanismer der kan påvirke socialrådgiveres forståelser af borgere og familier.

Forskning inden for menneskelige beslutningsprocesser peger samtid ig på, at mennesker ofte danner hurtige forståelser og vurderinger på baggrund af begrænset information. Kahneman (2023) beskriver blandt andet, hvordan mennesker gennem hurtige og intuitive tankeprocesser danner forståelser på baggrund af begrænset information, hvilket efterfølgende kan påvirke fortolkninger og vurderinger af mennesker og situationer (Kahneman, 2013, s. 85-88). I socialt arbejde kan dette være særligt relevant, da socialrådgivere arbejder med komplekse menneskelige problemstillinger, hvor vurderinger ofte foretages under tidspres og på baggrund af omfattende informationsmængder (Lipsky, 2010, s. 26-39). Risikoen er dermed, at bestemte forståelser eller antagelser kan få betydning for, hvilke oplysninger der tillægges vægt i den videre undersøgelse.

På trods af den stigende opmærksomhed på retssikkerhed, kvalitet i sagsbehandlingen og professionelle vurderinger på børneområdet findes der fortsat begrænset viden om, hvordan socialrådgivere selv oplever betydningen af egne erfaringer, forforståelser og fordomme i arbejdet med børnefaglige undersøgelser. Professionelle vurderinger fremstilles ofte som fagligt og objektivt funderede, men samtidig peger både forskning og praksis på, at sociale vurderinger uundgåeligt påvirkes af menneskelige fortolkninger og erfaringer. Dette skaber et behov for yderligere viden om, hvordan socialrådgivere selv forstår og håndterer disse påvirkninger i praksis. Det bliver derfor relevant at undersøge, hvordan forforståelser kan få betydning for professionelle vurderinger, samt hvordan dette potentielt kan påvirke borgernes møde med systemet og deres retssikkerhed.

Motivationen for dette speciale udspringer således både af en faglig interesse og af erfaringer fra praksis. Gennem mit arbejde i en kommunal familieafdeling har jeg opnået indsigt i, hvor komplekst det kan være at foretage professionelle vurderinger af børn og familier i udsatte positioner. I praksis

opleves det, at socialrådgivere ofte arbejder under tidspres og samtidig skal håndtere komplekse sociale problemstillinger, hvor vurderinger må foretages på baggrund af mange forskellige oplysninger og hensyn (Lipsky, 2010, s. 84-104).

Særligt finder jeg detrelevant at undersøge, om nogle borgere risikerer at blive mødt med bestemte forventninger eller antagelser, som kan få betydning for forståelsen af deres situation. Da den børnefaglige undersøgelse ofte danner grundlag for indgribende beslutninger i familiers liv, bliver det væsentligt at belyse, hvordan professionelle vurderinger formes i praksis, samt hvilke konsekvenser dette kan have for borgernes retssikkerhed og oplevelse af ligebehandling. Specialet søger på den baggrund at bidrage med viden om de mekanismer, forståelser og vurderingsprocesser, der kan påvirke socialrådgiveres professionelle skøn i arbejdet med udsatte børn og familier.

1.2 Eksisterende forskning

I følgende afsnit præsenteres eksisterende forskning med relevans for specialets problemfelt. Afsnittet fokuserer på forskning om professionelle vurderinger, professionelt skøn, bias og beslutningsprocesser i socialt arbejde samt forskning om den børnefaglige undersøgelse og de organisatoriske rammer, som præger socialrådgiveres praksis. Formålet med gennemgangen er både at skabe indsigt i den eksisterende viden på området samt at identificere de forskningsmæssige perspektiver og videnshuller, som dette speciale placerer sig i forlængelse af.

Inden for socialt arbejde og socialpsykologisk forskning har der gennem længere tid været fokus på professionelle vurderinger, beslutningsprocesser og betydningen af bias i mødet mellem professionelle og borgere. Forskningen peger generelt på, at professionelle vurderinger ikke alene formes af lovgivning og faglige metoder, men også påvirkes af organisatoriske forhold, sociale forståelser og menneskelige fortolkningsprocesser.

Inden for forskningen om bias og beslutningsprocesser peger Greenwald og Banaji (1995) på, at mennesker foretager vurderinger på baggrund af implicitte og ofte ubevidste forståelser, som kan påvirke handlinger og vurderinger uden nødvendigvis at være bevidste hos individet selv (Greenwald & Banaji, 1995, s. 4-15). Denne forståelse genfindes i artiklen *Social Work Education and Bias*, som undersøger betydningen af eksplicitte og implicitte bias inden for socialrådgiveruddannelsen. Artiklen fremhæver, at socialrådgiveruddannelser i stigende grad arbejder med social retfærdighed

og refleksivitet, men samtidig peges der på, at der fortsat er begrænset fokus på de studerendes egne bias og de etiske konsekvenser heraf. Studiet bidrager dermed med viden om, hvordan bias kan få betydning for professionelle vurderinger, men retter primært fokus mod uddannelseskonteksten frem for socialrådgiveres egne oplevelser og refleksioner i praksisfeltet.

Ligeledes peger forskning inden for beslutningsprocesser på, at professionelle vurderinger ofte sker under komplekse og usikre betingelser. Artiklen *Professional Judgement in Social Work* beskriver blandt andet, hvordan forskningsfeltet omkring beslutninger, risikovurderinger og professionelt skøn inden for socialt arbejde er vokset betydeligt de senere år. Artiklen fremhæver særligt betydningen af refleksiv praksis, kognitive vurderingsprocesser, heuristikker og bias i professionelle vurderinger samt betydningen af organisatoriske og institutionelle forhold for beslutningsprocesser i socialt arbejde. Samtidig peger artiklen på, at der fortsat eksisterer behov for yderligere forskning inden for professionelle vurderinger og beslutningsprocesser i socialt arbejde.

Forskningen om professionelt skøn og socialfaglige vurderinger understreger samtidig, at socialrådgivere ofte arbejder i komplekse praksissituationer, hvor vurderinger ikke alene kan baseres på standardiserede procedurer. Artiklen *Professional Judgement and Decision Making* fra *British Journal of Social Work* peger på, at professionelle vurderinger udvikles i samspillet mellem faglig viden, erfaringer og organisatoriske vilkår. Beslutningsprocesser beskrives her som præget af usikkerhed, fortolkning og sociale forståelser, hvilket betyder, at professionelle vurderinger ikke kan forstås som fuldstændigt objektive processer.

Denne forståelse genfindes i Henriksens (2013) ph.d. Afhandling, som undersøger socialfaglige vurderinger og refleksionsprocesser i arbejdet med udsatte børn og familier. Afhandlingen viser, hvordan socialrådgiveres vurderinger udvikles gennem refleksion, faglig viden og praksiserfaringer, samtidig med at organisatoriske og strukturelle forhold påvirker mulighederne for at udfolde professionelt socialt arbejde. Henriksen (2013) peger blandt andet på, at socialrådgivere arbejder inden for organisatoriske rammer præget af styring, dokumentationskrav og institutionelle rationaler, som kan påvirke professionelle vurderinger og handlemuligheder.

Ligeledes viser specialet om socialfaglige vurderinger og praksis, at socialarbejdere ofte oplever spændinger mellem borgernes komplekse behov og de strukturelle krav, som præger socialt arbejde. Specialet peger på, at relationen til borgeren opleves som central i det sociale arbejde, men samtidig beskrives organisatoriske rammer, regler og procedurer som forhold, der kan begrænse mulighederne

for at arbejde ud fra borgernes individuelle behov. Specialet fremhæver samtidig, at strukturelle og organisatoriske forhold kan bidrage til former for kategorisering og stigmatisering af borgere.

Forskning om den børnefaglige undersøgelse peger samtidig på, at organisatoriske og institutionelle forhold har betydning for, hvordan professionelle vurderinger udfoldes i praksis. Artiklen *Skemaernes betydning for den børnefaglige undersøgelse* undersøger blandt andet, hvordan standardiserede skemaer og dokumentationsredskaber påvirker arbejdet med børnefaglige undersøgelser. Studiet peger på, at organisatoriske redskaber og dokumentationsformer kan få betydning for, hvilke oplysninger der fremhæves som relevante i undersøgelsen, samt hvordan familier forstås og vurderes i praksis.

Denne forståelse understøttes af Stina Krogh Petersens ph.d.-afhandling, som undersøger, hvordan professionel praksis udfoldes og opleves i arbejdet med den børnefaglige undersøgelse. Afhandlingen viser, at professionelle vurderinger og undersøgelsespraksisser udfoldes forskelligt kommunerne imellem, blandt andet på baggrund af organisatoriske forhold, lokale styringsformer og socialrådgiveres forståelser af undersøgelsen. Petersens forskning peger samtidig på, at vidensforståelser, inddragelsesformer og organisatoriske rammer har betydning for både socialrådgiveres praksis og familiers oplevelser af den børnefaglige undersøgelse. Samtidig viser afhandlingen, at professionelle vurderinger formes forskelligt afhængigt af de praksisser og forståelser, der præger den enkelte myndighedsafdeling. Afhandlingen bidrager dermed med vigtig viden om professionel praksis på børneområdet, men retter primært fokus mod organisatoriske praksisformer, inddragelse og undersøgelsesprocesser frem for socialrådgiveres egne refleksioner over betydningen af forforståelser og fordomme i vurderingsarbejdet.

Samlet peger eksisterende forskning på, at professionelle vurderinger i socialt arbejde påvirkes af både organisatoriske forhold, institutionelle forståelser, beslutningsprocesser og menneskelige fortolkninger. Forskningen viser samtidig, at professionelle vurderinger ikke kan forstås som fuldstændigt objektive processer, men udvikles i samspillet mellem faglig viden, erfaringer, organisatoriske rammer og sociale forståelser. På trods af dette findes der fortsat begrænset viden om, hvordan socialrådgivere selv oplever betydningen af egne forforståelser og fordomme i arbejdet med den børnefaglige undersøgelse. Særligt mangler der forskning, som undersøger socialrådgiveres egne refleksioner over, hvordan personlige erfaringer, sociale forståelser og førstehåndsindtryk kan påvirke professionelle vurderinger i mødet med familier.

1.3 Projektets positionering

Dette speciale placerer sig i krydsfeltet mellem forskning om professionelt skøn, beslutningsprocesser, bias og professionel praksis i den børnefaglige undersøgelse. Hvor tidligere forskning primært har undersøgt organisatoriske forhold, professionelle vurderinger, institutionelle praksisser og generelle forståelser af bias i socialt arbejde, retter dette speciale specifikt fokus mod socialrådgiveres egne oplevelser og refleksioner omkring betydningen af forforståelser og fordomme i arbejdet med den børnefaglige undersøgelse.

Specialet søger dermed at bidrage med en praksisnær forståelse af, hvordan socialrådgivere selv oplever, at erfaringer, sociale forståelser og førstehåndsindtryk kan påvirke professionelle vurderinger i mødet med familier. Samtidig undersøger specialet, hvordan sådanne vurderingsprocesser potentielt kan få betydning for borgernes møde med systemet, samt hvilke konsekvenser dette kan have for retssikkerhed og ligebehandling i den børnefaglige undersøgelse.

Der kunne godt stå her, at dette tager udgangspunkt i den hermunetiske tilgang – det kommer godt nok senere – men tænker bare det også kan være relevant under positionering

Problemformulering

Hvordan oplever socialrådgivere at deres egne forforståelser og fordomme påvirker deres professionelle vurderinger ved udarbejdelsen af den børnefaglige undersøgelse, og hvilke konsekvenser har dette for borgernes retssikkerhed og ligebehandling?

Kapitel 2: Metode

I dette afsnit præsenteres projektets videnskabsteoretiske og metodiske grundlag. Med udgangspunkt i en hermeneutisk tilgang redegøres der for, hvordan forståelse, fortolkning og forforståelse får betydning i undersøgelsen af socialrådgiveres professionelle vurderinger i den børnefaglige undersøgelse. Kapitlet vil samtidig præsentere projektets kvalitative metodevalg, interviewproces samt den analytiske tilgang, som danner grundlag for den videre diskuterende analyse.

2.1 Videnskabsteoritsk tilgang

2.1.1 Forforståelse og fortolkning

Projektet tager afsæt i en hermeneutisk videnskabsteoretisk tilgang, hvor forståelse, fortolkning og meningsdannelse udgør centrale elementer. Hermeneutikkens centrale fokus er, hvordan mennesker skaber mening gennem erfaringer, handlinger og sociale praksisser, og retter sig dermed mod forståelsen af menneskers livsverden frem for etableringen af generelle og objektive lovmæssigheder (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 38-39). Denne tilgang er relevant i projektet, da undersøgelsen søger at opnå en dybere forståelse af, hvordan socialrådgivere oplever, at egne forforståelser og fordomme påvirker deres professionelle vurderinger i arbejdet med den børnefaglige undersøgelse.

Inden for hermeneutikken ses viden ikke som værdifri eller universelt objektiv, men som noget der udvikles gennem fortolkning og sociale processer. Kvale og Brinkmann beskriver her i denne sammenhæng interviewviden som kontekstuel, sproglig og relationel, idet viden produceres i mødet mellem interviewer og interviewperson (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 39-40). Forståelse bliver dermed afhængig af den sociale og historiske kontekst, som både forsker og informant indgår i.

Denne opfattelse hænger tæt sammen med Gadamers forståelse af hermeneutikken, hvor menneskers erkendelse altid vil være præget af allerede eksisterende forståelser, erfaringer og kulturelle referencerammer (Gadamer, 2004, s. 285-289). Der eksisterer således ikke et neutralt udgangspunkt for fortolkning, da enhver forståelse formes gennem individets møde med verden. I relation til dette projekt betyder det, at socialrådgiveres vurderinger ikke kan betragtes som fuldstændigt objektive, men må forstås som fortolkninger påvirket af tidligere erfaringer, faglige normer og organisatoriske kontekster.

Formålet med undersøgelsen er derfor ikke at identificere en specifik objektiv sandhed om socialrådgiveres vurderingspraksis, men derimod at undersøge hvordan mening, forståelser og vurderinger konstrueres og kommer til udtryk i arbejdet med den børnefaglige undersøgelse. Den hermeneutiske tilgang muliggør dermed en undersøgelse af, hvordan sociale og faglige forståelser påvirker de vurderinger, der foretages i den børnefaglige undersøgelse, samt hvordan disse vurderinger kan få betydning for borgernes retssikkerhed og oplevelse af ligebehandling.

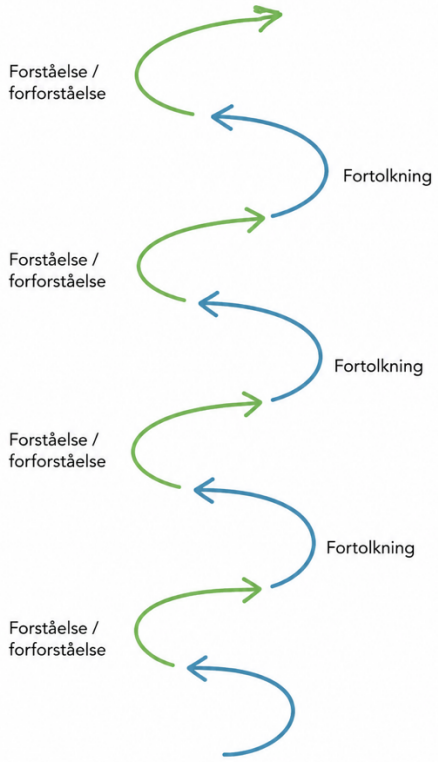
2.1.2 Forforståelse og forskerens rolle

Et centralt begreb inden for hermeneutikken er forforståelse. Gadamer fremhæver, at menneskers forståelse altid er præget af tidligere erfaringer, normer, værdier og sociale positioner, som individet bringer med sig ind i enhver fortolkningssituation (Gadamer, 2004, s. 285-289). Fortolkning kan derfor ikke adskilles fra den forståelsested som mennesket allerede befinder sig indenfor.

I relation til socialt arbejde betyder dette, at socialrådgivere ikke foretager vurderinger ud fra en fuldstændig neutral eller objektiv position, men fortolker borgeres situationer gennem egne erfaringer, faglige forståelser og organisatoriske rammer. Kvale og Brinkmann understreger tilsvarende, at interviewforskning er en social praksis, hvor både interviewerens og informantens perspektiver indgår aktivt i den viden, der produceres (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 40). Dette perspektiv er særligt relevant i nærværende projekt, hvor fokus netop er rettet mod socialrådgiveres forforståelser og de konsekvenser, disse kan have for vurderinger og beslutninger i sagsbehandlingen. Hermeneutikken indebærer samtidig, at forskeren selv bliver en del af fortolkningsprocessen. Forskeren kan ikke stille sig uden for den producerede viden, da egne erfaringer og forståelser vil influere både interviewprocessen, analysen og den efterfølgende fortolkning (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 119). I dette projekt kan min egen erfaring fra arbejdet i en kommune få betydning for, hvilke problemstillinger der fremstår særligt relevante, samt hvordan informanternes udsagn forstås og analyseres. Det har derfor været nødvendigt løbende at forholde sig refleksivt til egen position og forforståelse gennem hele forskningsprocessen. Den refleksive tilgang har været central for at skabe opmærksomhed omkring, hvordan egne erfaringer potentielt kan påvirke både udvælgelsen af temaer, formuleringen af interviewspørgsmål samt fortolkningen af interviewmaterialet.

2.1.3 Den hermeneutiske cirkel

Et væsentligt princip inden for hermeneutikken er den hermeneutiske cirkel, som beskriver forståelse som en kontinuerlig bevægelse mellem del og helhed (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 274-276). Forståelsen af enkelte udsagn udvikles i relation til den samlede sammenhæng, samtidig med at helhedsforståelsen ændres og nuanceres gennem fortolkningen af de enkelte dele. Kvale og Brinkmann beskriver denne proces som en "god cirkel", hvor forståelsen gradvist uddybes gennem fortolkning og refleksion (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 275). Den hermeneutiske cirkel illustreres i figur 1, med udgangspunkt i Kvale og Brinkmann (2015):



Den hermeneutiske spiral

Note. Egen tilvirkning.

Fortolkning bliver dermed ikke en lineær proces, men en dynamisk bevægelse, hvor forskeren løbende bevæger sig mellem interviewmaterialets enkelte udsagn og den samlede forståelsesramme og teori. I analysen af projektets interviewmateriale betyder dette, at informanternes udsagn ikke fortolkes isoleret, men forstås i relation til projektets problemformulering og teoretiske ramme. Den hermeneutiske cirkel bliver således central i projektets analyseproces, hvor forståelsen af socialrådgivernes erfaringer udvikles gennem en løbende vekselvirkning mellem konkrete interviewudsagn, identificerede temaer og den samlede forståelse af socialfaglig praksis.

2.1.4 Fænomenologiske perspektiver i projektet

Dette projekt tager primært udgangspunkt i en hermeneutisk videnskabsteoretisk tilgang. Hermeneutikken er relevant, fordi projektet undersøger, hvordan socialrådgivere forstår og vurderer familier i den børnefaglige undersøgelse. Fokus er derfor ikke på at finde objektive sandheder, men på at skabe forståelse for de erfaringer, overvejelser og fortolkninger, som socialrådgiverne giver

udtryk for i interviewene. Projektet bygger samtidig på en forståelse af, at både forskerens og informanternes forforståelser har betydning for den måde, virkeligheden forstås på.

Projektet er desuden inspireret af fænomenologien, da undersøgelsen tager udgangspunkt i socialrådgivernes egne oplevelser og erfaringer fra praksis. Med inspiration fra Zahavi bliver det centralt at undersøge, hvordan socialrådgiverne selv oplever deres faglige vurderinger og mødet med familierne. Fænomenologien retter netop opmærksomheden mod menneskers erfaringer og den måde, verden fremtræder for dem gennem deres daglige praksis (Zahavi, 2003, s. 16-18). I dette projekt betyder det, at interessen ikke alene er rettet mod regler og procedurer, men også mod socialrådgivernes egne beskrivelser af arbejdet med børnefaglige undersøgelser.

Samtidig er begrebet livsverden relevant for projektet. Zahavi beskriver livsverdenen som den verden, mennesker lever og handler i til dagligt, og som danner baggrund for deres forståelser og erfaringer (Zahavi, 2003, s. 29-31). Dette er relevant i forhold til socialrådgivernes arbejde, da deres vurderinger formes gennem konkrete erfaringer fra praksis, mødet med familierne og de organisatoriske rammer, de arbejder indenfor. Projektet søger derfor at skabe forståelse for, hvordan socialrådgiverne oplever og navigerer i disse situationer.

2.1.5 Interview som social produktion af viden

Kvale og Brinkmann beskriver det kvalitative forskningsinterview som en ”social produktion af viden”, hvor viden skabes gennem interaktionen mellem interviewer og interviewperson (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 39). Interviewet forstås dermed ikke som en neutral metode til indsamling af objektive data, men som en relationel og aktiv proces, hvor begge parter bidrager til den viden, der produceres. Interviewviden er ifølge Kvale og Brinkmann både sproglig, kontekstuel og situationsbestemt, idet de udsagn der fremkommer i interviewet, formes af den konkrete samtalesituation og relationen mellem interviewer og informant (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 39-40). Interviewet bliver dermed et socialt rum, hvor mening udvikles gennem dialog, refleksion og fortolkning. Lige præcis denne forståelse er relevant i projektet, da socialrådgiveres refleksioner over forforståelser og fordomme netop udvikles gennem interviewsituationen. Informanternes udsagn kan derfor ikke betragtes som objektive fortællinger af virkeligheden, men må forstås som fortolkninger produceret i den konkrete kontekst, interviewet foregår i. Kvale og Brinkmann beskriver samtidig interviewet som et håndværk, hvor kvaliteten af den producerede viden afhænger af interviewerens

evne til at skabe refleksion, nuancering og uddybning i samtalen (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 38-39)..

2.1.6 Interviewet som social praksis

Interviewet kan samtidig forstås som en social praksis, der er indlejret i bestemte samfundsmæssige og institutionelle kontekster (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 40). Kvale og Brinkmann understreger, at interviewet påvirkes af relationer, magtforhold og kulturelle forståelser, som har betydning for både spørgsmål, svar og fortolkninger. Dette perspektiv er særligt vigtogt i projektet, da socialrådgiveres arbejde med den børnefaglige undersøgelse foregår inden for organisatoriske, juridiske og institutionelle rammer, som kan influere deres professionelle vurderinger og handlemuligheder. Socialrådgivernes udsagn må derfor forstås i relation til de strukturer og kontekster, som præger deres daglige praksis. Hermeneutikken understøtter på denne baggrund projektets ambition om at undersøge sociale fænomener i deres konkrete sammenhæng frem for at reducere dem til objektive og målbare størrelser. Fokus bliver dermed rettet mod forståelsen af sociale processer, relationer og meningsdannelse i socialfaglig praksis.

2.1.7 Hermeneutikkens betydning for projektet

Samlet set udgør hermeneutikken projektets videnskabsteoretiske fundament. Tilgangen muliggør en undersøgelse af, hvordan socialrådgivere fortolker og forstår borgeres situationer, samt hvordan egne erfaringer, forforståelser og institutionelle rammer påvirker deres professionelle vurderinger i arbejdet med den børnefaglige undersøgelse. Denne positionering er særlig relevant ift. belysning og besvarelse af problemformuleringen, der særligt undersøger forforståelser.

Hermeneutikkens fokus på fortolkning, refleksivitet og kontekst danner samtidig grundlag for projektets kvalitative metodevalg og den videre analysestrategi. Den hermeneutiske tilgang gør det muligt at opnå en mere nuanceret forståelse af de komplekse sociale og faglige processer, som indgår i socialrådgiveres sagsbehandling, herunder hvilke konsekvenser disse fortolkningsprocesser potentielt kan have for borgernes retssikkerhed og ligebehandling som senere vil blive belyst i analaysen (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 38-40; s. 274-278).

2.2 Udvælgelse af informanter

På baggrund af projektets hermeneutiske videnskabsteoretiske tilgang er der valgt en kvalitativ undersøgelse med interviews, da denne metode giver mulighed for at få indsigt i socialrådgivernes egne erfaringer, refleksioner og forståelser af deres praksis (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 38–39).

Udvælgelsen af informanter er foretaget strategisk, da formålet ikke har været at opnå statistisk repræsentativitet, men derimod at interviewe personer med relevant erfaring inden for projektets problemfelt. Projektet omfatter fem socialrådgivere fra samme kommune på Fyn, som alle arbejder med myndighedsarbejde og sagsbehandling. Fire af informanterne er kvinder, mens én er mand.

De deltagende socialrådgivere har forskellige uddannelses- og erfaringsmæssige baggrunde. Nogle har tidligere arbejdet som pædagoger og lærere, mens andre har erfaring som social- og sundhedsassistenter. Enkelte er uddannet direkte som socialrådgivere. Denne variation er bevidst valgt, da tidligere erfaringer og professionelle baggrunde kan have betydning for, hvordan socialrådgiverne forstår og vurderer borgeres situationer. Inden for hermeneutikken forstås menneskers fortolkninger som præget af deres forforståelse, der formes gennem erfaringer, relationer og sociale sammenhænge (Gadamer, 2004, s. 285–289).

Socialrådgivernes forskellige baggrunde kan derfor påvirke deres faglige vurderinger i mødet med borgere, da de kan tolke situationer forskelligt på baggrund af deres erfaringer og tidligere arbejde med mennesker. Dette er særligt relevant i dette projekt, da undersøgelsen netop har fokus på, hvordan forforståelse og fordomme kan få betydning for sagsbehandlingen samt for borgernes retssikkerhed og ligebehandling.

Formålet med at vælge socialrådgivere med forskellige erfaringer har været at få flere perspektiver på, hvordan professionelle vurderinger formes i praksis. Interviewene forstås i projektet ikke som objektive svar, men som socialrådgivernes egne fortolkninger og erfaringer, der er skabt i den konkrete interviewsituation (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 39–40).

Alle informanter er anonymiseret i projektet af hensyn til fortrolighed og etiske overvejelser. Dette er særligt vigtigt, da interviewene omhandler professionelle vurderinger og refleksioner over praksis, som kan opleves som personlige eller følsomme for de deltagende socialrådgivere (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 117–119).

2.2.1 Præsentation af informanter

I dette afsnit præsenteres de fem socialrådgivere, som medvirker i analysen. Dette for at give læseren en bedre forståelse af, hvem informanterne er, og samtidig skabe et bedre udgangspunkt for at forstå de perspektiver, der indgår i analysen.

Af hensyn til de medvirkendes anonymitet (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 117) er deres navne i dette projekt fiktive.

Informanterne er alle ansat i en kommune på fyn og arbejder i samme afdeling, som består af flere teams med forskellige arbejdsområder inden for det sociale arbejde. De arbejder alle med borgere i praksis, men kan have forskellige typer af sager.

Som nævnt tidligere har informanterne har forskellige uddannelsesmæssige baggrunde og erfaringer, hvilket er væsentligt i forhold til undersøgelsens fokus på forforståelse og fordomme, da disse kan være præget af tidligere erfaringer og professionel praksis.

Anne, 41 år: Anne er uddannet socialrådgiver og har tidligere arbejdet som lærer i Odense Kommune. Ifølge Anne har hendes baggrund som lærer givet hende erfaring med relationelt arbejde. Hun har arbejdet som socialrådgiver i kommunen i 7 år (Bilag 1).

Mette, 46 år: Mette er uddannet socialrådgiver og har tidligere arbejdet som social og sundhedsassistent. Hun har erfaring med udsatte borgere og komplekse sociale problemstillinger. Hendes tidligere arbejde med borgere i praksis kan have indflydelse på hendes forståelse af borgernes situation og behov. Hun har arbejdet som socialrådgiver i kommunen i 5 år. Privat bor hun alene og har en datter (Bilag 2)

Sara, 29 år: Sara er nyuddannet socialrådgiver og har ikke en tidligere faglig baggrund inden for social eller omsorgsarbejde. Hun har derfor en mere teoretisk tilgang til arbejdet, hvilket kan have betydning for hendes vurderinger og forståelser i mødet med borgerne. Hun har arbejdet i kommunen i 1 år. Privat bor hun sammen med sin kæreste (Bilag 3).

Louise, 43 år: Louise er uddannet socialrådgiver og har tidligere arbejdet som pædagog. Hun har mange års erfaring med børn og unge og har arbejdet med familier i forskellige sammenhænge. Hun har arbejdet i kommunen i 9 år. Privat bor hun sammen med sin mand og har tre børn (Bilag 4).

Jonas, 38 år: Jonas er uddannet socialrådgiver og den eneste mand blandt informanterne. Han har tidligere arbejdet inden for beskæftigelsesområdet og har erfaring med voksne borgere. Hans baggrund kan have betydning for, hvordan han forstår og vurderer familier og borgere i socialt arbejde. Han har arbejdet i kommunen i ca. 3 år. Privat bor han sammen med sin kæreste og deres fælles barn (Bilag 5).

2.3 Gennemførslen af interviews

Spørgsmålene i interviewene har både været åbne og mere strukturerede. De har blandt andet haft fokus på, hvordan socialrådgiverne forstår begreber som forforståelse og fordomme, samt hvordan de oplever, at disse kan påvirke deres arbejde. Derudover er informanterne blevet spurgt ind til konkrete situationer fra praksis, hvor deres vurderinger kan være blevet påvirket (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 177–193).

Interviewspørgsmålene bestod af både åbne og mere strukturerede spørgsmål. Der blev blandt andet spurgt ind til, hvordan socialrådgiverne forstår begreber som forforståelse og fordomme, samt hvordan de oplever, at disse kan påvirke deres professionelle vurderinger i arbejdet med borgere. Derudover blev informanterne bedt om at beskrive konkrete situationer fra praksis, hvor deres vurderinger potentielt kunne være påvirket af egne erfaringer, normer eller antagelser. Formålet med denne tilgang var at opnå en dybere og mere nuanceret forståelse af, hvordan forforståelser og fordomme kan komme til udtryk i sagsbehandlingen, samt hvilke konsekvenser dette kan have for borgernes retssikkerhed og ligebehandling.

Dataindsamlingen blev gennemført i flere faser med henblik på gradvist at skabe en tryg og tillidsfuld interviewsituation. Interviewene blev indledt med mere åbne og introducerende spørgsmål, eksempelvis spørgsmål om informanternes faglige baggrund og erfaringer. Denne indledende fase havde til formål at skabe en god kontakt mellem interviewer og informant samt etablere en tryg ramme for samtalen. Kvale og Brinkmann understreger, at relationen mellem interviewer og interviewperson har betydning for kvaliteten af de udsagn, der produceres i interviewsituationen, da interviewet må forstås som en social og relationel proces (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 39–40). Efter den indledende fase blev der stillet mere centrale og problemorienterede spørgsmål med fokus på undersøgelsens tematikker. Informanterne blev blandt andet spurgt ind til, hvordan de oplever, at egne forforståelser kan komme i spil i mødet med borgere, og hvordan dette eventuelt kan påvirke deres vurderinger i den børnefaglige undersøgelse. Disse spørgsmål havde til formål at rette

informanternes opmærksomhed mod projektets centrale problemfelt og skabe refleksion over deres professionelle praksis. Under interviewene blev der løbende stillet opfølgende og uddybende spørgsmål for at få informanterne til at uddybe deres erfaringer og perspektiver. De opfølgende spørgsmål bidrog til at udfolde informanternes refleksioner og skabe mere nuancerede beskrivelser af deres praksis og vurderinger. Kvale og Brinkmann beskriver netop opfølgende spørgsmål som en central del af det kvalitative forskningsinterview, da de giver mulighed for at udforske betydninger, erfaringer og forståelser mere dybdegående (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 193).

Den semistrukturerede interviewform gav samtidig mulighed for fleksibilitet under interviewene, idet spørgsmålene kunne tilpasses den enkelte informants erfaringer og udsagn. Dette gjorde det muligt at følge nye relevante temaer, som opstod under samtalen, samtidig med at interviewene fortsat bevarede fokus på projektets problemstilling. Interviewet kan i denne sammenhæng forstås som et håndværk, hvor interviewerens faglige vurderinger og evne til at følge informantens refleksioner har betydning for den viden, der produceres gennem interviewet (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 38–39).

2.4 Den abduktive tilgang

I dette projekt er analysen inspireret af en abduktiv tilgang, hvilket betyder, at analysen udvikles gennem en løbende vekselvirkning mellem empiri og teori (Tavory & Timmermans, 2014). Den abduktive tilgang tager hverken udelukkende udgangspunkt i empirien eller i på forhånd fastlagte teorier, men bevæger sig kontinuerligt mellem de to med henblik på at skabe en dybere forståelse af det undersøgte fænomen. Denne tilgang er særligt relevant i relation til projektets problemformulering, hvor formålet er at undersøge, hvordan socialrådgiveres forforståelser og fordomme kan påvirke deres professionelle vurderinger i udarbejdelsen af den børnefaglige undersøgelse.

I den indledende del af analysen blev interviewmaterialet gennemgået med fokus på kodning og identificering af centrale temaer og mønstre i informanternes beskrivelser af praksis. Her havde analysen et mere induktivt præg, idet der blev taget udgangspunkt i informanternes egne erfaringer, refleksioner og beskrivelser frem for i en fastlagt teoretisk forståelsesramme. Gennem arbejdet med interviewmaterialet opstod der løbende nye mønstre og forståelser, som gjorde det nødvendigt at bevæge sig frem og tilbage mellem empirien og de teoretiske perspektiver.

Efterfølgende blev de identificerede temaer sat i relation til relevant teori, herunder begreber som forforståelse, fortolkning og implicit bias. Formålet var ikke alene at beskrive informanternes udsagn, men også at fortolke og forstå dem i lyset af de teoretiske perspektiver. Teorien fungerede dermed ikke blot som en forklaringsramme, men også som et analytisk redskab, der bidrog til at nuancere forståelsen af empirien og åbne for nye fortolkninger af materialet (Timmermans & Tavory, 2012).

Den abduktive tilgang kan således forstås som en dynamisk analyseproces, hvor forståelsen udvikles gradvist gennem en kontinuerlig bevægelse mellem empiriske fund og teoretiske refleksioner. Analysen fulgte derfor ikke en lineær proces, men udviklede sig i takt med arbejdet med interviewmaterialet, hvor enkelte empiriske mønstre udfordrede de indledende forståelser og førte til nye analytiske perspektiver. Denne vekselvirkning mellem teori og empiri kan samtidig ses i relation til den hermeneutiske cirkel, hvor forståelsen udvikles gennem en fortløbende bevægelse mellem del og helhed (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 274–276).

Den abduktive tilgang hænger dermed tæt sammen med projektets hermeneutiske videnskabsteoretiske udgangspunkt. Inden for hermeneutikken forstås viden som noget, der skabes gennem fortolkning, hvor forskerens forforståelse spiller en aktiv rolle i analyseprocessen. Analysen må derfor forstås som en fortolkende proces, hvor empirien ikke alene gengives, men fortolkes i relation til den kontekst og de forståelsesrammer, som indgår i undersøgelsen. Dette understøtter samtidig projektets fokus på at opnå en nuanceret forståelse af socialrådgivernes vurderinger og refleksioner frem for at identificere entydige årsagsforklaringer.

Samlet set har den abduktive tilgang bidraget til at skabe analytisk dybde i projektet, hvor både empiriske fund og teoretiske perspektiver løbende har været med til at udvikle forståelsen af undersøgelsens problemfelt. Tilgangen har dermed gjort det muligt både at beskrive og fortolke socialrådgivernes udsagn samt perspektivere disse i relation til projektets problemformulering og teoretiske ramme.

2.5 Datahåndtering

Interviewene er blevet gennemført via Microsoft Teams og optaget med informanternes samtykke for at sikre en præcis gengivelse af deres udsagn. Anvendelsen af optagelser bidrager til at minimere risikoen for fejl og misfortolkninger i forbindelse med dataindsamlingen (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 235–238). Efterfølgende er interviewene blevet transskriberet med henblik på videre analyse.

Transskriptionen gør det muligt at arbejde systematisk med materialet og skabe et overblik over informanternes udsagn. Derudover bidrager transskriptionen til at gøre data mere tilgængeligt og sammenligneligt på tværs af interview (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 235–243)

Under interviewene er der ligeledes taget noter for at supplere de optagede data. Disse noter har blandt andet haft fokus på stemninger, pauser og umiddelbare refleksioner, som ikke nødvendigvis fremgår af lydoptagelserne. Dette kan bidrage til en mere nuanceret forståelse af interviewmaterialet i den efterfølgende analyse Kvale & Brinkmann, 2015, s. 177–183).

2.5.1 Samtykke og sikkerhed

Forud for interviewene blev der udarbejdet en samtykkeerklæring, som informanterne godkendte. I denne blev de informeret om undersøgelsens formål, deres rolle i projektet samt hvordan deres data ville blive behandlet. Informanterne blev samtidig oplyst om, at deres deltagelse var frivillig, og at de til enhver tid havde mulighed for at trække sig fra undersøgelsen uden konsekvenser. For at sikre informanternes anonymitet er der i opgaven anvendt fiktive navne, således at deres identitet ikke kan genkendes. Dette er et centralt etisk princip i kvalitativ forskning, hvor det er vigtigt at beskytte informanternes integritet (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 117–120).

Interviewene blev optaget med informanternes samtykke, men efter transskriptionen blev det aftalt, at lydoptagelserne blev slettet. Dette er gjort for at minimere risikoen for misbrug af data og sikre en ansvarlig håndtering af det indsamlede materiale. Derudover fik informanterne tilsendt deres transskriptioner, så de havde mulighed for at gennemlæse og godkende indholdet inden indholdet blev brugt i projektet. Dette bidrager til at sikre validiteten af data, da informanterne dermed får mulighed for at rette eventuelle misforståelser eller fejl i gengivelsen af deres udsagn (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 318–320).

2.6 Kodning og tematisk analyse

Data fra interviewene er analyseret gennem en kvalitativ og empirinær analysetilgang, hvor analysen tager udgangspunkt i informanternes egne udsagn og erfaringer. Formålet med analysen er at opnå en dybere forståelse af, hvordan socialrådgiveres forforståelser og fordomme kan påvirke deres professionelle vurderinger i sagsbehandlingen.

I første fase af analysen er interviewtransskriptionerne blevet gennemgået systematisk med henblik på at identificere centrale mønstre, meningsenheder og temaer i materialet. Der er i denne forbindelse arbejdet med åben kodning, hvor interviewmaterialet er blevet opdelt i mindre meningsenheder og efterfølgende tildelt forskellige koder ud fra indhold og betydning (Saldaña, 2016). Kodningsprocessen blev samtidig understøttet gennem farvekoordinering med henblik på at skabe struktur og overblik over de forskellige temaer i materialet.

Eksempel på min kodning:

Citat 1: "Jeg prøver altid at være objektiv, men mine tidligere erfaringer spiller nogle gange ind"

Dette citat er farvekoordineret grøn og kodet ind som **forforståelse som påvirker vurderingen.**

Citat 2: "Nogle borgere er sværere at arbejde med end andre"

Dette citat har er farvekoordineret gul og kodet ind som **fordomme i praksis.**

På baggrund af kodningen er der efterfølgende arbejdet med at samle koderne i overordnede temaer. Denne proces har gjort det muligt at reducere kompleksiteten i materialet og skabe overblik over, hvordan forforståelse og fordomme kommer til udtryk i socialrådgivernes vurderinger. De overordnede temaer som har været er blandt andet:

- **Forforståelsens betydning i sagsbehandling**
- **Fordommes betydning for vurderinger**

Analysen i projektet er empiridrevet, hvilket betyder, at temaerne er opstået på undervejs ved indsamlingen af interviewmaterialet og teorien er derfor ikke fastlagt på forhånd. Samtidig er analysen en vekselvirkning mellem empiri og teori, hvor de identificerede mønstre fortolkes i relation til problemformuleringen (Saldana, 2016).

2.7 Metode kritik

I dette projekt er der arbejdet med en kvalitativ metode, hvilket indebærer en række metodiske overvejelser og kritiske refleksioner. Ifølge Monrad og Olesen kan metodekritik forstås på forskellige måder, blandt andet som empirisk, immanent og normativ kritik. I dette projekt gør flere af disse perspektiver sig gældende.

En empirisk kritik retter sig mod forholdet mellem forestillinger og faktisk praksis. I denne undersøgelse kan det komme til udtryk ved, at socialrådgivernes beskrivelser af deres praksis ikke nødvendigvis stemmer overens med, hvordan de handler i konkrete situationer. Der kan altså være forskel mellem det, informanterne siger, og det, de gør, hvilket kan have betydning for undersøgelsens validitet. Dette hænger sammen med, at kvalitative interviews bygger på informanternes egne fortolkninger, som ikke altid er objektive gengivelser af virkeligheden (Tanggaard & Brinkmann, 2015, s. 521–523). Derudover indeholder analysen elementer af immanent kritik, hvor informanternes egne faglige normer og værdier bruges som udgangspunkt. Socialrådgiverne arbejder ud fra bestemte professionelle idealer, såsom objektivitet og ligebehandling. Analysen kan derfor synliggøre, hvis der er forskel mellem disse idealer og den praksis, de beskriver. Dette kan være med til at belyse spændinger mellem faglige krav og den virkelighed, de arbejder i (Järvinen & Mik-Meyer, 2017, s. 21–24).

Analysen har også et normativt element, da den forholder sig til spørgsmål om retssikkerhed og ligebehandling. Det betyder, at praksis i nogen grad vurderes i forhold til disse principper. Dette er relevant i en undersøgelse af fordomme, da sådanne kan påvirke, hvordan borgere bliver behandlet. Samtidig viser forskning, at analyser af sociale praksisser ofte indeholder en vis grad af normativitet, fordi forskeren altid fortolker ud fra bestemte perspektiver (Järvinen & Mik-Meyer, 2017, s. 25–27).

Derudover kan analysen ses som denaturaliserende, da den sætter fokus på de antagelser og forståelser, der ligger bag socialrådgivernes praksis. Det handler om at stille spørgsmål ved det, der ellers kan fremstå som selvfølgeligt, og undersøge hvordan forforståelser og bias kan påvirke vurderinger i sagsbehandlingen. På den måde bliver det tydeligere, hvordan praksis er formet af sociale og historiske forhold (Monrad & Olesen, 2018, s. 87–90).

Samtidig rummer analysen også elementer af reparativ kritik, hvor formålet ikke kun er at pege på problemer, men også at skabe refleksion og udvikling. Ved at synliggøre hvordan forforståelse og fordomme kan påvirke vurderinger, åbnes der op for større bevidsthed og mulighed for at udvikle praksis (Monrad & Olesen, 2018, s. 90–92).

Den abduktive tilgang, som er anvendt i analysen, kan både være en styrke og en udfordring. Den gør det muligt at arbejde fleksibelt mellem empiri og teori og dermed opnå en dybere forståelse. Samtidig kan der være en risiko for, at analysen bliver mindre systematisk, hvis der ikke arbejdes bevidst med

struktur (Tavory & Timmermans, 2014, s. 5-8). Samlet set viser metodekritikken, at undersøgelsen både bidrager med vigtig viden, men også har nogle begrænsninger.

2.8 Metodiske refleksioner og begrænsninger

I forlængelse af projektets analyse og diskussion er det relevant at forholde sig kritisk til undersøgelsens metodiske begrænsninger. Projektet bygger på kvalitative interviews med fem socialrådgivere fra samme kommune, hvilket betyder, at undersøgelsen tager udgangspunkt i et relativt begrænset empirisk grundlag. Formålet med undersøgelsen har dog ikke været at skabe statistisk generaliserbare resultater, men derimod at opnå en dybere forståelse af, hvordan socialrådgivere oplever, at egne forforståelser og fordomme kan påvirke deres professionelle vurderinger i den børnefaglige undersøgelse (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 38–39).

Da alle informanterne arbejder i samme kommune, kan det samtidig have betydning for undersøgelsens variation i perspektiver og erfaringer. Socialrådgiverne arbejder inden for samme organisatoriske rammer og lovgivningsmæssige praksis, hvilket både kan være med til at præge deres forståelser af, hvad god sagsbehandlingsskik er, og samtidig de vurderinger, de ender med at lave.. Det kan derfor ikke udelukkes, at socialrådgivere fra andre kommuner eller arbejdsområder ville have beskrevet andre erfaringer og perspektiver. Dermed kan der være en risiko for at komplekse sociale problemstillinger reduceres til hurtige kategoriseringer eller standardiserede vurderinger. Dermed kan organisatoriske krav og institutionelle rammer få betydning for, hvordan socialrådgivere anvender deres professionelle skøn i praksis. Professionelt skøn formes ikke alene af individuelle erfaringer, men også af de strukturelle vilkår og styringsmekanismer, der præger det sociale arbejde.

En anden metodisk overvejelse omhandler interviewsituationen. Interviewene tager udgangspunkt i socialrådgivernes egne beskrivelser og refleksioner over deres praksis. Dette kan medføre risiko for social ønskværdighed, hvor informanterne kan have haft et ønske om at fremstå fagligt reflekterede eller professionelle i deres svar (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 201–202). Dette kan være særligt relevant i relation til projektets emne, da spørgsmål om fordomme og vurderinger kan opleves som følsomme eller personlige. Samtidig er det vigtigt at være opmærksom på forskerens egen rolle i fortolkningsprocessen. Inden for den hermeneutiske tilgang forstås forskeren ikke som neutral, men som en aktiv del af undersøgelsen, hvor egne erfaringer og forforståelser kan påvirke både

interviewsituationen og analysen (Gadamer, 2004, s. 285–289). Min egen erfaring fra arbejdet i en kommune kan derfor have haft betydning for, hvordan jeg har forstået og fortolket informanternes udsagn. Jeg har derfor forsøgt løbende at forholde mig refleksivt til egne antagelser og forståelser gennem analysearbejdet. Derudover bygger analysen på fortolkning af interviewmaterialet, hvilket betyder, at andre forskere potentielt kunne have foretaget andre fortolkninger af de samme udsagn. Kvale og Brinkmann beskriver netop, hvordan kvalitative interviews åbner mulighed for flere fortolkninger, da forståelse og analyse altid vil være præget af forskerens perspektiv og analytiske fokus (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 275–277). På trods af disse metodiske begrænsninger vurderes undersøgelsen fortsat at bidrage med relevant viden om, hvordan socialrådgivere oplever sammenhængen mellem forforståelse, professionelle vurderinger og retssikkerhed i den børnefaglige undersøgelse. Interviewene har bidraget med nuancerede refleksioner og konkrete erfaringer fra praksis, hvilket har gjort det muligt at opnå indsigt i et komplekst og praksisnært problemfelt.

Kapitel 2: Redegørelse af teori

Erving Gofmann: Sociale kategoriseringer og førstehåndsindtryk

Erving Goffman beskriver i værket stigma som et socialt fænomen, der opstår i relationen mellem individet og omgivelsernes forventninger. Ifølge Goffman bliver mennesker i sociale sammenhænge konstant vurderet og kategoriseret på baggrund af synlige tegn, adfærd og sociale karakteristika. Stigma opstår, når et individ besidder en egenskab eller et karaktertræk, som af omgivelserne opfattes som afvigende fra samfundets normer og forventninger (Goffman, 1963, s. 44-46). Stigma forstås dermed ikke som en iboende egenskab ved individet, men som noget der skabes gennem sociale processer og omgivelsernes fortolkninger. Hos Goffman bliver stigma derfor et relationelt og socialt produceret fænomen.

Ifølge Goffman medfører stigma, at individet risikerer at blive reduceret fra et "helt og almindeligt menneske" til et menneske, der primært forstås gennem bestemte stereotype forestillinger og karakteristika (Goffman, 1963, s. 46). Den stigmatiserede bliver dermed ofte opfattet som mindre værdifuld eller mindre socialt accepteret end mennesker, der lever op til de dominerende normer i samfundet. Goffman understreger samtidig, at stigma udvikles og reproduceres gennem sociale relationer og interaktioner, hvor bestemte egenskaber tillægges særlig betydning i mødet mellem mennesker (Goffman, 1963, s. 44-47).

Social identitet og kategorisering

Goffman beskriver, hvordan mennesker allerede ved første møde med andre foretager kategoriseringer på baggrund af førstehåndsindtryk. I sociale møder udvikles der hurtigt forestillinger om, hvem personen er, og hvilke egenskaber vedkommende besidder. Disse forventninger bliver ofte opfattet som naturlige og selvfølgelige og får betydning for den videre forståelse og vurdering af individet (Goffman, 1963, s. 43-45).

I denne sammenhæng skelner Goffman mellem individets "tilsyneladende sociale identitet" og "faktiske sociale identitet". Den tilsyneladende sociale identitet refererer til de egenskaber og forestillinger, omgivelserne tillægger individet på baggrund af førstehåndsindtryk og sociale forventninger, mens den faktiske sociale identitet omhandler de egenskaber, personen reelt besidder (Goffman, 1963, s. 45). Når der opstår forskel mellem disse to identiteter, kan individet blive stigmatiseret og reduceret til bestemte sociale forestillinger.

Hos Goffman bliver kategorisering dermed en central del af sociale relationer. Mennesker forsøger at skabe orden og forståelighed i sociale møder ved hurtigt at placere andre i bestemte kategorier og sociale grupper. Disse kategoriseringer får samtidig betydning for, hvordan mennesker mødes, forstås og vurderes i sociale sammenhænge.

Stereotyper og "de normale"

Ifølge Goffman risikerer den stigmatiserede at blive reduceret til enkelte karakteristika, som kommer til at dominere omgivelsernes forståelse af personen. Individet mister dermed status som et "helt og almindeligt menneske" og bliver i stedet forstået gennem stereotype forestillinger og sociale kategoriseringer (Goffman, 1963, s. 46-47). Goffman beskriver, hvordan omgivelserne ofte forbinder bestemte egenskaber med bestemte typer mennesker, hvilket kan føre til generaliseringer og forenklede forståelser af individet.

Goffman anvender betegnelsen "de normale" om de mennesker, der lever op til samfundets dominerende normer og forventninger (Goffman, 1963, s. 46). I mødet mellem "de normale" og den stigmatiserede opstår der ofte sociale spændinger, fordi den stigmatiserede opfattes som afvigende fra det forventede. De stereotype forestillinger kan samtidig medføre diskrimination og bidrage til, at den stigmatiserede begrænses i sine sociale muligheder og relationer. Ifølge Goffman er normalitet

dermed ikke en objektiv sandhed, men noget som dannes på baggrund af af normer og forventninger, der skabes og opretholdes gennem sociale relationer og samfundsmæssige forståelser.

Sociale reaktioner og selvforståelse

Goffman beskriver, hvordan stigma ikke alene påvirker omgivelsernes forståelse af individet, men også individets egen selvforståelse. Den stigmatiserede bliver ofte særligt opmærksom på egne handlinger og på, hvordan andre mennesker reagerer i sociale situationer. Dette kan skabe en øget selvbevidsthed, hvor individet konstant overvåger sin egen adfærd for at undgå negative vurderinger fra omgivelserne (Goffman, 1963, s. 55-56).Den stigmatiserede kan udvikle følelser af skam, usikkerhed og social utilstrækkelighed. Selv almindelige handlinger kan opleves som potentielt belastende, fordi de risikerer at blive fortolket gennem stigmaet. Individet kan dermed begynde at forstå sig selv gennem de negative forestillinger og vurderinger, som omgivelserne tillægger personen (Goffman, 1963, s. 50-52).

Ifølge Goffman kan stigma derfor påvirke individets identitet og selvopfattelse i en sådan grad, at personen internaliserer omgivelsernes forståelser og stereotype forestillinger. Den stigmatiserede risikerer dermed ikke alene at blive kategoriseret af andre, men også selv at acceptere de sociale forståelser, der er knyttet til stigmaet.

Blandede sociale kontakter

Goffman beskriver desuden, hvordan møder mellem stigmatiserede og "normale" mennesker ofte præges af usikkerhed og interaktionsubehag. Han betegner disse situationer som "blandede sociale kontakter", hvor begge parter kan blive særligt opmærksomme på hinandens reaktioner og adfærd (Goffman, 1963, s. 54-55).

Den stigmatiserede kan være usikker på, hvordan vedkommende bliver opfattet, og frygte at blive vurderet negativt, mens omgivelserne samtidig kan være usikre på, hvordan de bør agere i situationen. Sociale interaktioner bliver dermed præget af gensidige fortolkninger og vurderinger, hvor selv små handlinger og reaktioner kan få stor betydning for relationen mellem mennesker (Goffman, 1963, s. 56-59).

Goffman beskriver samtidig, hvordan den stigmatiserede ofte forsøger at kontrollere egne handlinger og fremtoning i sociale situationer for at mindske risikoen for negative vurderinger. Sociale møder

kan dermed blive præget af en konstant opmærksomhed på, hvordan man fremstår over for andre mennesker.

Opsamling på Erving Goffman

Hos Goffman forstås stigma som et relationelt og socialt fænomen, der opstår gennem kategoriseringer, sociale normer og omgivelsernes fortolkninger. Teorien viser, hvordan mennesker hurtigt kategoriseres på baggrund af førstehåndsindtryk og stereotype forestillinger, samt hvordan disse kategoriseringer kan påvirke både sociale relationer og individets selvforståelse. Goffmans teori bidrager dermed til en forståelse af, hvordan sociale vurderinger og forventninger kan få betydning for menneskers identitet, sociale position og mødet med andre mennesker i sociale sammenhænge.

Pierre Borudei: Erfaringers betydning for vurderinger og handlinger

Pierre Bourdieu udvikler begrebet habitus som en måde at forstå sammenhængen mellem individ og samfund. Habitus kan beskrives som de dispositioner og forståelser, mennesker udvikler gennem deres livserfaringer og sociale omgivelser. Menneskers handlinger, vurderinger og måder at forstå verden på formes dermed af de erfaringer og sociale betingelser, de gennem livet har været en del af (Bourdieu, 2007, s. 97-103).

Ifølge Bourdieu udvikles habitus gennem socialisering, hvor individet gradvist internaliserer normer, værdier og handlemåder fra sine omgivelser. Disse erfaringer bliver med tiden så indlejrede, at de opleves som naturlige og selvfølgelige. Habitus fungerer derfor som et bindeled mellem samfundets strukturer og individets handlinger. Sociale strukturer bliver en del af individets måde at tænke og handle på, samtidig med at individets praksisser er med til at reproducere de eksisterende strukturer (Bourdieu, 2007, s. 96-99).

Dispositioner og praksis

Habitus kommer til udtryk gennem dispositioner, som påvirker menneskers handlinger og vurderinger i hverdagen. Dispositionerne fungerer som en form for praktisk orientering, der gør individet i stand til at navigere i sociale situationer. Mennesker handler derfor ofte ud fra en

fornemmelse af, hvad der opleves passende, muligt eller naturligt i bestemte sammenhænge (Bourdieu, 2007, s. 103-105).

Bourdieu understreger samtidig, at menneskers handlinger ikke alene er resultatet af bevidste eller rationelle valg. Praksis formes i høj grad af tidligere erfaringer og de sociale vilkår, individet er præget af. Individets handlinger bliver dermed hverken fuldstændig frie eller fuldstændig bestemt af samfundet, men udvikles i samspillet mellem habitus og de sociale strukturer, individet indgår i. Habitus producerer derfor handlinger og vurderinger, som ofte fremstår spontane og naturlige, selvom de bygger på erfaringer og sociale mønstre, der er udviklet over tid.

Den praktiske sans

I forlængelse af habitus introducerer Bourdieu begrebet den praktiske sans. Den praktiske sans beskriver menneskets intuitive forståelse af sociale situationer og fungerer som en "sans for spillet". Gennem erfaring udvikler individet en fornemmelse for, hvordan man bør handle i bestemte sociale sammenhænge, uden nødvendigvis at reflektere bevidst over det (Bourdieu, 2007, s. 108-112).

Den praktiske sans gør det muligt for mennesker at handle hurtigt og situationsbestemt, fordi sociale regler og forventninger allerede er internaliserede gennem habitus. Handlinger opleves derfor ofte som selvfølgelige eller naturlige. Bourdieu argumenterer dermed for, at menneskers praksis ikke primært styres af rationelle overvejelser, men af erfaringer og forståelser, der er kropsligt og socialt indlejrede.

Begrebet udfordrer samtidig forestillingen om mennesket som et fuldstændigt rationelt individ. Ifølge Bourdieu handler mennesker sjældent ud fra fuld refleksion eller strategiske overvejelser. I stedet orienterer de sig gennem deres praktiske sans, som er udviklet gennem deltagelse i sociale fællesskaber og sociale sammenhænge.

Kroppen som bærer af sociale strukturer

Et centralt element hos Bourdieu er, at habitus også er kropsliggjort. Sociale erfaringer bliver ikke kun mentale forståelser, men indlejres i kroppen gennem måder at tale, bevæge sig og reagere på. Kroppen bliver dermed bærer af sociale normer og erfaringer (Bourdieu, 2007, s. 113-119).

Habitus kommer eksempelvis til udtryk gennem kropssprog, smag, holdninger og sociale vurderinger, som ofte opleves naturlige, selvom de er socialt formede. Sociale strukturer reproduceres dermed gennem menneskers hverdagslige praksisser og måder at være i verden på.

Bourdieu understreger samtidig, at kroppen ikke alene er biologisk, men også socialt formet. Individets måde at handle og forstå verden på påvirkes af de sociale betingelser, individet har levet under, og kroppen bliver derfor et sted, hvor sociale strukturer kommer til udtryk.

Sociale erfaringers betydning for handlinger og vurderinger

Selvom habitus er relativt varig, er den ikke uforanderlig. Nye erfaringer og møder med andre sociale miljøer kan udfordre individets eksisterende dispositioner. Der kan dermed opstå situationer, hvor individets habitus ikke længere stemmer overens med de sociale krav og forventninger, individet møder (Bourdieu, 2007, s. 104-107).

Opsamling på Pierre Bourdieu

Bourdieus teori bidrager således til en forståelse af, hvordan menneskers handlinger og vurderinger formes af deres sociale baggrund og erfaringer. Teorien synliggør samtidig, hvordan sociale strukturer reproduceres gennem menneskers praksisser og hverdagsliv, uden at dette nødvendigvis sker bevidst.

Micheal Lipsky: Professionelle vurderinger i organisatoriske rammer

Teorien om street-level bureaucracy blev udviklet af Michael Lipsky og beskæftiger sig med de offentligt ansatte medarbejdere, som arbejder i direkte kontakt med borgerne. Det gælder blandt andet socialrådgivere, lærere, politibetjente og sagsbehandlere. Disse medarbejdere fungerer som bindeled mellem staten og borgeren og får derfor stor betydning for, hvordan velfærdsstaten fungerer i praksis (Lipsky, 2010, s. 13-15).

Lipskys centrale pointe er, at offentlig politik ikke alene formes gennem lovgivning og politiske beslutninger, men også gennem de vurderinger og handlinger, som frontmedarbejdere foretager i deres daglige arbejde. Street-level bureaukrater er derfor ikke blot administratorer af regler, men aktive medskabere af den offentlige service (Lipsky, 2010, s. 13-17). Teorien er særligt relevant i analyser af velfærdsinstitutioner, fordi den viser, hvordan organisatoriske vilkår påvirker mødet mellem borger og system.

Professionelt skøn og diskretion

Et centralt element i Lipskys teori er medarbejdernes mulighed for at udøve professionelt skøn. I mødet med borgerne står street-level bureaukrater ofte i situationer, hvor regler og procedurer ikke giver entydige svar. Derfor bliver det nødvendigt at foretage konkrete vurderinger af den enkelte borgers situation (Lipsky, 2010, s. 15-16). Lipsky beskriver dette som diskretion, altså det handlerum medarbejderne har i deres arbejde. På dansk kan dette forstås som det professionelle eller faglige skøn, hvor medarbejderen anvender sin erfaring, faglighed og vurderingsevne til at træffe beslutninger i komplekse situationer. Det professionelle skøn bliver nødvendigt, fordi borgere sjældent passer præcist ind i standardiserede kategorier (Lipsky, 2010, s. 15-18). Samtidig indebærer det professionelle skøn en betydelig magt. Frontmedarbejdere får indflydelse på, hvilke borgere der modtager hjælp, hvordan regler fortolkes, og hvilke løsninger der vælges. Borgernes møde med velfærdsstaten afhænger derfor ikke kun af lovgivningen, men også af den enkelte medarbejders vurderinger og prioriteringer (Lipsky, 2010, s. 13-17). Lipsky understreger dog, at det professionelle skøn ikke udøves frit. Medarbejdernes beslutninger påvirkes konstant af organisatoriske krav, ressourcer og arbejdsvilkår. Skønnet bliver derfor formet af de betingelser, som medarbejderne arbejder under (Lipsky, 2010, s. 18-22).

Arbejdsvilkår og tidspres

Ifølge Lipsky arbejder street-level bureaukrater under et vedvarende pres. De offentlige institutioner har ofte flere opgaver og borgere, end der reelt er ressourcer til at håndtere. Medarbejderne forventes samtidig at levere effektiv service, sikre ligebehandling og dokumentere deres arbejde (Lipsky, 2010, s. 26-31). Dette skaber nogle arbejdsvilkår, hvor tid bliver en central mangelvare. Frontmedarbejdere må ofte håndtere store sagstal, mange administrative krav og komplekse borgersituationer inden for begrænsede tidsrammer. Tidspresset betyder, at medarbejderne sjældent har mulighed for at arbejde så grundigt og individuelt, som de fagligt ønsker (Lipsky, 2010, s. 29-33). Lipsky beskriver, hvordan sådanne arbejdsvilkår påvirker relationen mellem medarbejder og borger. Når medarbejdere konstant arbejder under pres, bliver det nødvendigt at finde måder at reducere arbejdsbelastningen på. Dette kan føre til frustration, afstand mellem medarbejder og borger samt en mere rutinepræget sagsbehandling (Lipsky, 2010, s. 30-35).

Teorien peger derfor på, at mange problemer i velfærdsinstitutioner ikke nødvendigvis skyldes manglende motivation hos medarbejderne, men snarere de strukturelle betingelser, de arbejder under. Tidspres og ressourcemangel bliver således afgørende for, hvordan offentlig service udføres i praksis (Lipsky, 2010, s. 26-39).

Standardisering som copingstrategi

Lipsky argumenterer for, at street-level bureaukrater udvikler forskellige strategier for at kunne håndtere arbejdspresset. Disse strategier omtales ofte som *copingstrategier* (Lipsky, 2010, s. 79-83). En af de vigtigste copingstrategier er standardisering.

Standardisering indebærer, at medarbejdere anvender faste procedurer, kategorier og rutiner for at effektivisere arbejdet. Borgersager behandles dermed gennem standardiserede processer, som gør det muligt at håndtere mange sager inden for kort tid. Standardisering reducerer kompleksitet og gør arbejdet mere overskueligt for medarbejderne (Lipsky, 2010, s. 83-90).

Denne udvikling kan dog skabe spændinger mellem effektivitet og individuel behandling. Når sagsbehandlingen standardiseres, risikerer den enkelte borgers særlige situation at blive overset. Borgerne kan opleve, at de bliver behandlet som "sager" frem for individer med unikke behov (Lipsky, 2010, s. 90-97).

Lipsky understreger samtidig, at standardisering ikke blot er et udtryk for dårlig administration. Det fungerer også som en nødvendig organisatorisk løsning på de krav og ressourcemæssige begrænsninger, som medarbejderne møder i hverdagen. Standardisering bliver derfor en måde at skabe stabilitet og kontrol i et arbejdsmiljø præget af højt pres og mange krav (Lipsky, 2010, s. 79-104).

Prioriteringer i mødet med borgerne

Street-level bureaukrater er ifølge Lipsky nødt til konstant at foretage prioriteringer. Når ressourcerne er begrænsede, bliver det umuligt at give alle borgere den samme tid og opmærksomhed. Medarbejderne må derfor vurdere, hvilke sager der skal prioriteres højest (Lipsky, 2010, s. 97-101).

Disse prioriteringer kan blandt andet baseres på:

- hvor akutte problemerne er
- hvor samarbejdsvillig borgeren fremstår
- hvor stor sandsynlighed der er for succes
- hvor komplekse sagerne er

Lipsky beskriver blandt andet fænomenet *creaming*, hvor medarbejdere har tendens til at fokusere på de borgere, som er lettest at hjælpe, eller som hurtigst kan skabe positive resultater (Lipsky, 2010, s. 107-110). Dette skyldes blandt andet organisatoriske krav om effektivitet og resultater.

Prioriteringerne betyder, at nogle borgere får lettere adgang til hjælp end andre. Ressourcestærke borgere kan ofte være bedre til at navigere i systemet, forstå reglerne og stille krav, mens mere udsatte borgere risikerer at blive nedprioriteret. Dermed kan der opstå ulighed i den offentlige service, selvom systemet formelt bygger på principper om ligebehandling (Lipsky, 2010, s. 98-104).

Håndtering af komplekse borgersager

Et centralt aspekt i Lipskys teori er, at street-level bureaukrater arbejder med komplekse borgersager, som sjældent kan løses gennem faste regler alene. Borgere kan have sociale, økonomiske, psykiske eller familiemæssige problemer, som kræver individuelle vurderinger og tværfaglige løsninger (Lipsky, 2010, s. 15-16).

Denne kompleksitet gør arbejdet vanskeligt, fordi medarbejderne både skal tage hensyn til lovgivning, organisatoriske krav og borgernes konkrete behov. Samtidig skal beslutninger ofte træffes hurtigt og under tidspres (Lipsky, 2010, s. 26-33).

Lipsky peger på, at medarbejderne derfor udvikler forenklinger og kategoriseringer for at kunne håndtere kompleksiteten. Borgere placeres ofte i bestemte kategorier, som gør det lettere at behandle sagerne administrativt. Selvom dette kan skabe overblik, indebærer det også en risiko for, at borgernes individuelle situation reduceres til standardiserede problemtyper (Lipsky, 2010, s. 83-97).

Teorien viser dermed, hvordan komplekse sociale problemer ofte håndteres inden for organisatoriske rammer, der er præget af begrænsede ressourcer og krav om effektivitet. Det professionelle skøn

bliver derfor afgørende, men samtidig stærkt påvirket af institutionelle vilkår (Lipsky, 2010, s. 161-181).

Opsamling

Lipskys teori om street-level bureaucracy viser, hvordan offentlige frontmedarbejdere spiller en central rolle i udformningen af velfærdsstaten i praksis. Gennem professionelt skøn, prioriteringer og håndtering af komplekse borgersager bliver medarbejderne medskabere af den offentlige service.

Teorien understreger samtidig, at medarbejdernes handlinger ikke kan forstås isoleret fra deres arbejdsvilkår. Tidspres, ressourcemangel og organisatoriske krav fører til standardisering og prioriteringer, som påvirker borgernes møde med systemet. Lipsky bidrager dermed med en forståelse af, hvordan relationen mellem borger og stat formes gennem de daglige praksisser i velfærdsinstitutionerne.

Kapitel 3: Præsentation af teorier

I følgende afsnit vil projektets teoretiske perspektiver, som anvendes i analysen af det empiriske materiale ridset op. Teorierne er udvalgt på baggrund af projektets problemformulering og den abduktive tilgang, hvor der løbende arbejdes i en vekselvirkning mellem empiri og teori (Timmermans & Tavory, 2012). De valgte teorier bidrager til at skabe forståelse for, hvordan socialrådgiveres erfaringer, forforståelser og professionelle skøn kan påvirke vurderinger i den børnefaglige undersøgelse. Kapitlet fungerer dermed som det teoretiske fundament for den efterfølgende analyse af interviewmaterialet.

3.1 Erving Goffman: Sociale kategoriseringer og førstehåndsindtryk

I analysen anvendes Erving Goffmans teori om stigma og social kategorisering til at forstå, hvordan familier kan blive mødt og vurderet gennem bestemte første indtryk. Goffman beskriver, hvordan mennesker i sociale møder hurtigt placerer hinanden i kategorier, og hvordan enkelte egenskaber kan komme til at præge den samlede forståelse af personen eller familien (Goffman, 2009, s. 43-46). Teorien er relevant i projektet, da den kan belyse, hvordan socialrådgiveres første indtryk og tidlige forståelser af en familie kan få betydning for den videre vurdering i den børnefaglige undersøgelse.

3.2 Pierre Boruderi: Sociale erfaringer og professionelle vurderinger

Pierre Bourdieus begreb habitus anvendes til at forstå, hvordan socialrådgiveres tidligere erfaringer, faglige baggrund og sociale forståelser kan påvirke deres vurderinger. Habitus kan forstås som indlejrede dispositioner, der formes gennem erfaringer og sociale sammenhænge, og som påvirker menneskers måde at opfatte, vurdere og handle på (Bourdieu, 1997, s. 72-77). I projektet bruges habitusbegrebet til at analysere, hvordan sagsbehandlernes erfaringer fra tidligere sager kan få betydning for deres forståelse af nye familier.

3.3 Michael Lipsky: Professionelle vurderinger i organisatoriske rammer

Michael Lipskys teori om street level bureaucracy anvendes til at forstå socialrådgiverens rolle som frontlinjemedarbejder. Lipsky peger på, at medarbejdere i velfærdsprofessioner har et betydeligt skøn, fordi de skal omsætte lovgivning og regler til konkrete beslutninger i mødet med borgeren (Lipsky, 1980, s. 13). Samtidig arbejder frontlinjemedarbejdere ofte under tidspres, med begrænsede

ressourcer og komplekse sager, hvilket kan føre til rutiner, forenklinger og kategoriseringer i praksis (Lipsky, 1980, s. 141-142). Teorien er relevant i projektet, da den kan belyse, hvordan socialrådgiveres professionelle skøn både er nødvendigt og samtidig kan påvirkes af organisatoriske rammer og tidligere erfaringer.

Kapitel 4: Analyse

I dette kapitel analyseres det empiriske materiale med henblik på at besvare projektets problemformulering om, hvordan socialrådgiveres forforståelse og fordomme kan påvirke deres professionelle vurderinger i sagsbehandlingen, samt hvilke konsekvenser dette kan have for borgernes retssikkerhed og ligebehandling. Analysen tager udgangspunkt i de kvalitative interviews, der er gennemført med fem socialrådgivere fra en kommune på fyn. Informanterne er alle ansat i familieafdelingen og arbejder i børneteamet med børn i alderen 0–13 år. Dette er relevant for analysen, da informanterne arbejder inden for samme organisatoriske rammer og med den samme målgruppe, hvilket giver mulighed for at undersøge fælles erfaringer og forståelser i arbejdet med børnefaglige undersøgelser.

Gennem analysen inddrages informanternes udsagn løbende for at skabe indsigt i, hvordan de selv oplever og håndterer deres faglige vurderinger i mødet med familierne. Udsagnene analyseres og fortolkes med afsæt i projektets teoretiske perspektiver, herunder Goffman, Bourdieu, Lipsky samt relevant litteratur om retssikkerhed og borgerinddragelse. Analysen vil derfor også have en diskuterende karakter. Formålet er dermed både at belyse socialrådgivernes egne refleksioner og at undersøge, hvordan forforståelser og professionelle vurderinger kan forstås i en bredere socialfaglig og retssikkerhedsmæssig kontekst.

4.1 Sagsbehandlerens første indtryk og kategorisering af familien

I interviewene fremgår det, at sagsbehandlernes første indtryk af familien får betydning for den videre vurdering i den børnefaglige undersøgelse. Flere informanter beskriver, hvordan forståelsen af familien allerede begynder at tage form i de første møder, og hvordan denne forståelse efterfølgende kan være vanskelig helt at tilsidesætte. Sara fortæller blandt andet:

> Man danner sig jo hurtigt et billede af familien, og det kan godt være svært ikke at lade det påvirke resten af vurderingen (Bilag 3, s. 3, l. 17-18).

Udsagnet peger på, at vurderingen af familien ikke alene bygger på en systematisk gennemgang af oplysninger, men også formes gennem de umiddelbare indtryk, der opstår i mødet mellem sagsbehandler og familie. Når Sara beskriver, at der hurtigt dannes et billede af familien, indikerer det, at forståelsen etableres tidligt i processen og efterfølgende kan få betydning for, hvordan nye oplysninger fortolkes. Førstehåndsindtryk bliver dermed ikke blot en foreløbig vurdering, men kan fungere som en forståelsesramme for resten af undersøgelsen.

Dette kan ses i sammenhæng med de organisatoriske vilkår, som sagsbehandlerne arbejder under. Lipsky beskriver, hvordan frontmedarbejdere i velfærdsinstitutioner ofte arbejder under tidspres, høje sagstal og begrænsede ressourcer, hvilket nødvendiggør hurtige vurderinger og prioriteringer (Lipsky, 1980). I arbejdet med børnefaglige undersøgelser skal sagsbehandleren skabe overblik over komplekse familieforhold inden for relativt korte tidsrammer. Det kan derfor blive nødvendigt hurtigt at danne sig en forståelse af familien for at kunne håndtere sagens kompleksitet og skabe retning i undersøgelsen. Førstehåndsindtryk kan i den sammenhæng forstås som en måde at reducere kompleksitet på. Når sagsbehandleren hurtigt vurderer, om familien fremstår samarbejdsvillig, ressourcestærk eller konfliktfyldt, bliver det lettere at orientere sig i sagen og vurdere, hvilke oplysninger der skal tillægges særlig betydning.

Vurderingerne formes dog ikke kun af den enkelte sagsbehandler, men også af den kultur og de forståelser, der eksisterer i praksisfeltet. Med Bourdieu kan det diskuteres, hvordan bestemte forestillinger om, hvad der opfattes som en "velfungerende", "ressourcestærk" eller "bekymrende" familie, gradvist bliver en del af den faglige kultur i socialforvaltningen. Gennem daglige drøftelser, tidligere sager og fælles erfaringer udvikles der ofte bestemte orienteringspunkter for, hvilke forhold der vækker bekymring, og hvilke familier der opleves som samarbejdsvillige eller vanskelige. Nye medarbejdere socialiseres samtidig ind i disse forståelser gennem praksis og kollegiale fællesskaber.

Jonas beskriver blandt andet:

> Vi har jo også faggruppemøder hver mandag, hvor man gennemgår sagerne sammen og taler om, hvilke forhold man bliver bekymret for. Der kan man også høre, hvordan andre ser på familien, om de tænker, der er nogle ressourcer, eller om der er noget, man skal

> være ekstra opmærksom på. Nogle gange vender man også, hvordan familien samarbejder, og om man tænker, sagen kan blive svær (Bilag 5, s. 6, l. 4-7).

Citatet peger på, at vurderinger af familier ikke alene udvikles individuelt, men også formes i samspil med kollegaer og den faglige kultur på arbejdspladsen. Når sager drøftes i fællesskab, bliver det samtidig tydeligt, hvilke forhold der typisk vækker bekymring i afdelingen, og hvilke problematikker der tillægges særlig betydning. På den måde kan der over tid udvikles fælles forståelser af, hvilke familier der opleves som samarbejdsvillige, og hvilke sager der hurtigt forbindes med risiko eller konflikt. Dette kan bidrage til fælles faglige vurderinger og skabe en vis ensartethed i praksis, men analysen peger samtidig på, at sådanne forståelser også kan medføre risiko for, at bestemte kategoriseringer og normer reproduceres i afdelingen. Nye medarbejdere kan dermed gradvist socialiseres ind i eksisterende forståelser af, hvad der opfattes som en "god" eller "bekymrende" familie. Med Bourdieu kan dette forstås som en del af praksisfeltet, hvor bestemte normer, værdier og forståelser bliver styrende for den professionelle praksis.

Dette kan samtidig diskuteres i relation til Goffmans beskrivelse af "de normale", hvor sociale vurderinger ofte tager udgangspunkt i bestemte normforestillinger om, hvad der opfattes som almindeligt eller forventeligt i sociale sammenhænge (Goffman, 2009, s. 44-48). I mødet mellem familie og myndighed kan forhold som kommunikationsform, følelsesmæssige reaktioner, kropssprog, påklædning eller personlig fremtoning få betydning for den måde, familien forstås på. Familier, der fremstår rolige, velformulerede og samarbejdsvillige, kan lettere blive opfattet som ressourcestærke, mens familier, der virker urolige, frustrerede eller følelsesmæssigt pressede, hurtigere kan forbindes med bekymring eller konflikt. Det betyder ikke nødvendigvis, at sagsbehandleren bevidst forskelsbehandler familierne, men analysen peger på, hvordan bestemte sociale normer og institutionelle forståelser kan få betydning for vurderingen allerede tidligt i sagsforløbet.

Det professionelle skøn bliver dermed tæt forbundet med de institutionelle rammer, som sagsbehandleren arbejder indenfor. Skønnet fremstår ikke alene som et individuelt eller neutralt fagligt redskab, men formes også af arbejdsvilkår, organisatoriske krav og behovet for at skabe overblik i komplekse sager. Lipsky peger netop på, at frontmedarbejdere udvikler forskellige strategier til at håndtere arbejdspres og usikkerhed, herunder kategoriseringer og standardiserede forståelser af borgere (Lipsky, 1980, s. 59-84). De hurtige vurderinger kan derfor både ses som

nødvendige for at kunne udføre arbejdet og som potentielt problematiske, fordi de risikerer at påvirke sagsbehandlerens videre fortolkning af familien.

Dette understøttes af Anne, som fortæller:

> Jeg tror ikke, man kan undgå det som sådan. Man har jo en eller anden forestilling, når man parts hører familien første gang (Bilag 1, s. 4, l. 4-5).

Annes udsagn peger på, at forforståelser ikke opleves som noget usædvanligt, men som en integreret del af arbejdet. Når hun beskriver, at man "ikke kan undgå det", synliggør det samtidig, hvordan vurderingerne ikke alene opstår på baggrund af konkrete oplysninger, men også formes gennem erfaringer, tidligere sager og professionelle dispositioner. Dette kan forstås med Bourdieus begreb om habitus, hvor tidligere erfaringer gradvist bliver til dispositioner, som påvirker måden, hvorpå situationer fortolkes og vurderes. Sagsbehandlerens erfaringer med tidligere familier kan dermed få betydning for, hvilke tegn og oplysninger der hurtigt opfattes som relevante eller bekymrende i mødet med nye familier.

Samtidig viser interviewene, at vurderingen af familien ikke udelukkende handler om barnets trivsel, men også om relationen mellem familien og systemet. Jonas fortæller blandt andet:

> Man mærker jo ret hurtigt, om det er en familie, man tænker bliver svær at samarbejde med (Bilag 5, s. 3, l. 8-9).

Udsagnet peger på, at familien allerede tidligt i forløbet vurderes i forhold til samarbejdspotentiale. Dette kan ses som en måde, hvorpå sagsbehandleren forsøger at forudse, hvordan sagen sandsynligvis vil udvikle sig. I komplekse og tidskrævende sager kan sådanne vurderinger få stor betydning, fordi samarbejdsvillige familier ofte vil være lettere at arbejde med inden for de eksisterende organisatoriske rammer. Omvendt kan familier, der fremstår konfliktfyldte eller skeptiske over for systemet, lettere blive opfattet som mere ressourcekrævende. Lipsky beskriver netop, hvordan frontmedarbejdere under arbejdspres kan udvikle bestemte prioriteringer og forventninger til borgere som led i håndteringen af arbejdsbyrden (Lipsky, 1980, s. 107-140). Det betyder ikke nødvendigvis, at sagsbehandlerne bevidst forskelsbehandler familierne, men det peger på, hvordan organisatoriske forhold kan få indirekte betydning for de vurderinger, der foretages.

Dette kan samtidig diskuteres i relation til retssikkerhed. Den børnefaglige undersøgelse skal bygge på en konkret og individuel vurdering af barnets og familiens situation, men analysen peger på, at første indtryk og sociale fortolkninger kan få stor betydning allerede tidligt i sagsforløbet. Hvis bestemte familier hurtigt kategoriseres som enten ressourcestærke eller vanskelige, kan det risikere at påvirke, hvilke oplysninger der tillægges vægt, og hvordan familien mødes i den videre proces. Goffman beskriver, hvordan mennesker i sociale møder hurtigt kategoriserer hinanden for at skabe mening i situationen (Goffman, 2009, s. 43-46). I mødet mellem familie og sagsbehandler kan sådanne kategoriseringer få særlig betydning, fordi de indgår i en myndighedskontekst, hvor vurderingerne samtidig danner grundlag for beslutninger med potentielt store konsekvenser for familien.

Samtidig må det dog diskuteres, hvorvidt sådanne hurtige vurderinger kan undgås i praksis. Arbejdet med børnefaglige undersøgelser er præget af komplekse problemstillinger, usikkerhed og store informationsmængder, og sagsbehandleren er derfor nødt til løbende at foretage prioriteringer og skabe overblik. Set i det lys kan førstehåndsindtryk og kategoriseringer ikke alene forstås som individuelle bias, men også som en praktisk nødvendighed i arbejdet. Problemet opstår imidlertid, hvis disse tidlige forståelser bliver styrende for resten af undersøgelsen og reducerer muligheden for at møde familien åbent og nuanceret senere i processen.

Samlet set peger analysen på, at sagsbehandlernes første indtryk spiller en central rolle i den børnefaglige undersøgelse. Med Goffman kan dette forstås som sociale kategoriseringer, der opstår tidligt i mødet mellem mennesker, mens Lipsky synliggør, hvordan sådanne vurderinger samtidig hænger sammen med arbejdsvilkår, tidspres og behovet for at håndtere komplekse sager. Det professionelle skøn fremstår dermed ikke alene som et individuelt fagligt redskab, men som noget der formes i spændingsfeltet mellem organisatoriske krav, erfaringer og konkrete møder med familierne.

4.2 Erfaringers betydning for professionelle vurderinger

I interviewmaterialet fremgår det, at sagsbehandlernes vurderinger af familier ikke alene tager udgangspunkt i konkrete oplysninger i sagen, men også formes gennem tidligere erfaringer, faglige forståelser og de organisatoriske sammenhænge, de arbejder i. Flere af informanterne beskriver,

hvordan erfaringer fra tidligere sager automatisk bliver en del af vurderingen, når de møder nye familier. Jonas fortæller blandt andet:

> Altså man prøver jo at kigge på det, der er i sagen, men man tænker jo også lidt på, hvad man har oplevet før (Bilag 5, s. 2, l. 14-15)

Udsagnet peger på, at vurderingen ikke foretages i et neutralt eller objektivt tomrum, men formes gennem de erfaringer og forståelser, sagsbehandleren bringer med sig ind i mødet med familien. Dette kan forstås med udgangspunkt i Bourdieus begreb om habitus. Ifølge Bourdieu udvikles habitus gennem erfaringer, socialisering og deltagelse i bestemte praksisfællesskaber, hvor bestemte forståelser og handlemåder gradvist internaliseres og kommer til at fremstå naturlige og selvfølgelige (Bourdieu, 2007, s. 96-103). Sagsbehandlernes vurderinger bliver dermed ikke alene et spørgsmål om individuelle holdninger, men må forstås som en del af nogle faglige dispositioner, der udvikles gennem arbejdet i socialforvaltningen. Når Jonas beskriver, at tidligere erfaringer automatisk kommer i spil i mødet med nye familier, illustrerer det, hvordan tidligere sager bliver en del af den praktiske sans, som sagsbehandleren anvender i vurderingsarbejdet. Erfaringerne fungerer dermed ikke blot som baggrundsviden, men som en integreret del af den måde, familien fortolkes og forstås på.

Dette understøttes yderligere af Louise, som fortæller:

> Nogle gange kan man godt tænke, at man har set noget lignende før, og så får man automatisk nogle tanker om, hvordan sagen måske udvikler sig. (Bilag 4, s. 3, l. 11-12).

Når Louise beskriver, at tankerne opstår "automatisk", peger det på, hvordan erfaringer over tid bliver kropsligt og praktisk indlejret i sagsbehandlerens faglige blik. Der sker dermed en hurtig kobling mellem den aktuelle familie og tidligere sager, hvilket kan få betydning for, hvilke forhold sagsbehandleren bliver særligt opmærksom på i undersøgelsen. Med Bourdieu kan dette forstås som et udtryk for den praktiske sans, hvor sagsbehandleren gennem erfaring udvikler en intuitiv fornemmelse for, hvordan bestemte situationer skal forstås og håndteres. Vurderingerne fremstår derfor ofte spontane eller naturlige, selvom de bygger på erfaringer og forståelser, der er udviklet gennem praksis.

Habitus formes imidlertid ikke alene gennem personlige erfaringer, men også gennem de organisatoriske og faglige miljøer, sagsbehandlerne indgår i. Bourdieu beskriver, hvordan normer,

værdier og forståelser udvikles i sociale fællesskaber og gradvist bliver fælles orienteringspunkter i praksisfeltet (Bourdieu, 2007, s. 97-99). I den børnefaglige undersøgelse kan der derfor udvikles bestemte faglige forståelser af, hvilke familier der forbindes med bekymring, samarbejdsvanskeligheder eller risiko. Sagsbehandlernes vurderinger formes dermed ikke kun af deres individuelle erfaringer, men også af den kultur og de forståelser, der eksisterer i organisationen. Det betyder samtidig, at bestemte kategoriseringer og forståelser af familier kan reproduceres i praksis, fordi de over tid bliver oplevet som fagligt legitime og naturlige måder at forstå familier på.

Her bliver koblingen til Lipskys teori om street-level bureaucracy særlig relevant. Idet Lipsky beskriver, hvordan frontmedarbejdere arbejder under vilkår præget af tidspres, store sagstal og komplekse borgersager, hvilket skaber behov for hurtige vurderinger og forenklinger i arbejdet (Lipsky, 2010, s. 26-33). I arbejdet med børnefaglige undersøgelser kan det derfor blive vanskeligt at møde alle familier fuldstændigt åbent og uden forhåndsforståelser, fordi sagsbehandlerne samtidig skal skabe overblik over komplekse situationer inden for begrænsede tidsrammer. Tidligere erfaringer og etablerede forståelser kan dermed fungere som en måde at navigere i kompleksiteten på. Når sagsbehandlerne hurtigt forsøger at skabe mening i sagen, kan bestemte familier lettere blive forstået gennem allerede kendte mønstre og kategorier.

Dette peger samtidig på en spænding mellem professionelt skøn og risikoen for standardisering. På den ene side kan erfaring være en vigtig faglig ressource, fordi tidligere praksiserfaringer kan gøre sagsbehandleren bedre i stand til at identificere mistrivsel eller reagere på bekymrende forhold. Flere informanter beskriver netop erfaring som afgørende for deres faglige sikkerhed i arbejdet med komplekse børnesager. På den anden side viser analysen også, at erfaringer og organisatoriske forståelser kan få så stor betydning, at nye familier vurderes gennem tidligere erfaringer frem for deres konkrete situation. Dermed risikerer vurderingen at blive præget af forenklede forståelser og sociale kategoriseringer.

Dette kan også forstås i relation til Goffmans teori om sociale kategoriseringer og stigma. Goffman beskriver, hvordan mennesker hurtigt placeres i bestemte sociale kategorier på baggrund af førstehåndsindtryk og tidligere sociale erfaringer (Goffman, 1963, s. 43-46). I mødet mellem familie og sagsbehandler kan bestemte tegn, fremtoninger eller kommunikationsformer derfor hurtigt komme til at få betydning for, hvordan familien forstås. Familier, som fremstår konfliktfyldte, ustrukturerede eller vanskelige at samarbejde med, kan lettere blive mødt med bekymring eller mistanke, mens

familier, der fremstår rolige og ressourcestærke, lettere kan opfattes som samarbejdsvillige. Dermed bliver vurderingen ikke alene baseret på objektive oplysninger, men også på sociale fortolkninger og professionelle forståelser, som udvikles i praksis.

Opsamling

Analysen peger således på, at sagsbehandlernes vurderinger må forstås i sammenhæng med både erfaringer, organisatoriske vilkår og sociale forståelser. Med Bourdieu bliver det tydeligt, hvordan habitus og den praktiske sans former den måde, familier fortolkes og vurderes på i praksis. Samtidig viser Lipsky, hvordan arbejdsvilkår, tidspres og behovet for at håndtere komplekse sager skaber betingelser for, at bestemte forenklinger og kategoriseringer udvikles i arbejdet. Goffman bidrager yderligere med en forståelse af, hvordan førstehåndsindtryk og sociale kategoriseringer kan få betydning for relationen mellem familie og sagsbehandler allerede tidligt i forløbet. Dermed bliver vurderingerne i den børnefaglige undersøgelse ikke alene et spørgsmål om objektive oplysninger, men også et spørgsmål om de sociale og organisatoriske forståelser, der præger praksisfeltet.

4.3 Det professionelle skøn i den børnefalige undersøgelse

I den børnefaglige undersøgelse indtager sagsbehandlerens professionelle skøn en central position, fordi vurderingen af barnets og familiens situation sjældent kan reduceres til en entydig eller standardiseret afgørelse. Sagsbehandleren skal forholde sig til oplysninger fra forældre, barnet, skole, daginstitution og øvrige samarbejdspartnere, men disse oplysninger taler ikke nødvendigvis for sig selv. De skal fortolkes, vægtes og sættes i sammenhæng med barnets trivsel og familiens samlede situation. Det betyder, at den børnefaglige undersøgelse ikke alene er en proces, hvor oplysninger indsamles, men også en proces, hvor sagsbehandleren løbende må foretage faglige vurderinger af, hvad der er væsentligt, bekymrende eller mindre relevant.

Dette kommer til udtryk hos Mette, som beskriver:

> "Der er jo ikke sådan en facitliste i de her sager. Man kan have nogle oplysninger, men til sidst handler det også om, hvordan man fagligt vurderer familien og barnets situation" (Bilag 2, s. 5, l. 9-12).

Mettes udsagn peger på, at det professionelle skøn opstår netop dér, hvor sagen ikke kan afgøres mekanisk. Selvom der foreligger oplysninger, skal sagsbehandleren stadig vurdere, hvordan oplysningerne skal forstås, og hvilken betydning de skal tillægges. Skønnet bliver dermed ikke et supplement til sagsbehandlingen, men en integreret del af selve undersøgelsesarbejdet.

Med Lipsky kan dette forstås som et grundvilkår i frontlinjearbejde. Socialrådgivere arbejder under betingelser præget af komplekse borgersager, begrænsede ressourcer, tidspres og organisatoriske krav, hvilket betyder, at de i praksis må foretage prioriteringer og forenklinger for at kunne håndtere arbejdet (Lipsky, 1980, s. 13-15). Det professionelle skøn er derfor ikke kun udtryk for den enkelte sagsbehandlers individuelle dømmekraft, men formes også af de rammer, arbejdet udføres indenfor. Når Mette beskriver fraværet af en "facitliste", viser det ikke blot sagernes kompleksitet, men også at sagsbehandleren må navigere i et felt, hvor lovgivning, faglige standarder og konkrete familieforhold ikke altid peger i samme retning.

Det professionelle skøn kan på den ene side ses som en nødvendig faglig ressource. Uden skønnet ville sagsbehandleren have vanskeligt ved at tage højde for barnets og familiens konkrete situation. Den børnefaglige undersøgelse forudsætter netop, at socialrådgiveren kan vurdere helheden og ikke alene følge faste procedurer. På den anden side rummer skønnet også en risiko, fordi vurderinger kan påvirkes af tidligere erfaringer, førstehåndsindtryk og sociale kategoriseringer. Dette ses i Mettes andet udsagn: "Hvis man har haft mange sager med for eksempel misbrug eller meget konfliktfyldte familier, så kan man godt komme til at være ekstra opmærksom med det samme" (Bilag 2, s. 6, l. 14-15). Her tydeliggøres skønnets dobbelte karakter. Erfaring kan hjælpe sagsbehandleren med hurtigt at identificere bekymringstegn, men erfaring kan også skabe bestemte forventninger til familien, før sagen er fuldt belyst.

Denne pointe kan udfoldes gennem Bourdieus begreb om habitus. Habitus betegner de erfaringer, dispositioner og forståelsesformer, som over tid bliver en del af menneskers måde at opfatte og handle i verden på (Bourdieu, 1997, s. 76-77). I denne sammenhæng betyder det, at sagsbehandlerens vurderinger ikke alene formes i den konkrete sag, men også gennem tidligere praksiserfaringer og den faglige kultur, sagsbehandleren er en del af. Når Mette beskriver, at tidligere sager kan gøre hende "ekstra opmærksom", kan det forstås som udtryk for en faglig habitus, hvor bestemte mønstre hurtigt genkendes. Det kan styrke det professionelle blik, men det kan også betyde, at nye familier forstås gennem erfaringer fra tidligere sager.

Habitus formes samtidig ikke alene gennem individuelle erfaringer, men også gennem de organisatoriske og faglige miljøer, sagsbehandlerne indgår i. Bourdieu peger på, at menneskers dispositioner udvikles i sociale fællesskaber og praksisfelter, hvor bestemte normer, forståelser og handlemåder gradvist internaliseres (Bourdieu, 1997, s. 95-96). I den børnefaglige undersøgelse kan dette betyde, at vurderinger af familier ikke alene formes af den enkelte sagsbehandlers personlige erfaringer, men også af den kultur og de faglige forståelser, der eksisterer i afdelingen.

Flere af informanternes udsagn peger indirekte på, at der udvikles bestemte fælles orienteringer i arbejdet med familier. Gennem kollegiale drøftelser, faglig sparring og daglige arbejdsgange kan der opstå fælles forståelser af, hvilke familier der typisk forbindes med bekymring, samarbejdsvanskeligheder eller høj risiko. Dermed bliver vurderinger ikke alene individuelle, men også en del af en organisatorisk praksis, hvor bestemte problemforståelser reproduceres gennem arbejdsfællesskabet. Kulturen på arbejdspladsen kan således få betydning for, hvilke forhold sagsbehandlerne bliver særligt opmærksomme på i mødet med familierne.

Dette kan eksempelvis komme til udtryk gennem måden, kollegaer taler om familier på, eller hvilke typer sager der skaber særlig bekymring i afdelingen. Over tid kan der udvikles bestemte forestillinger om, hvad der karakteriserer en "ressourcestærk" familie, en "samarbejdsvillig" familie eller omvendt en "bekymrende" familie. Nye medarbejdere socialiseres samtidig ind i disse forståelser gennem praksis, sparring og den daglige deltagelse i organisationens arbejdskultur. Dermed bliver bestemte måder at forstå og vurdere familier på gradvist oplevet som naturlige og fagligt legitime. På den ene side kan dette skabe et fælles fagligt grundlag og en oplevelse af sikkerhed i arbejdet med komplekse sager. På den anden side kan der opstå risiko for, at bestemte kategoriseringer og antagelser reproduceres i praksis, uden at de nødvendigvis udfordres kritisk.

Jonas beskriver samme spænding, når han siger:

> "Man prøver jo at holde sig til det konkrete, men man kan ikke komme udenom, at man også bruger sin erfaring. Nogle gange er det netop erfaringen, der gør, at man bliver opmærksom på noget" (Bilag 5, s. 4, l. 13-14).

Jonas udsagn viser, at sagsbehandlerne ikke nødvendigvis oplever erfaring som problematisk. Tværtimod fremstår erfaring som en del af den faglige sikkerhed i arbejdet. Men udsagnet viser også,

at erfaring ikke er neutral. Den retter opmærksomheden mod noget bestemt og kan dermed få betydning for, hvilke oplysninger der fremhæves i vurderingen.

Dette kan samtidig forstås gennem Bourdieus begreb om den praktiske sans, hvor tidligere erfaringer og faglige dispositioner gradvist bliver en del af den måde, socialrådgiveren orienterer sig og handler på i praksis (Bourdieu, 1997, s. 95-96). I arbejdet med komplekse sager kan det betyde, at socialrådgiveren hurtigt danner sig en fornemmelse af, hvilke forhold der vækker bekymring, og hvilke oplysninger der fremstår særligt relevante i sagen. Disse vurderinger sker ikke nødvendigvis som bevidste overvejelser, men udvikles ofte gennem erfaring og gentagne møder med lignende problematikker. Den praktiske sans kan dermed gøre det lettere at handle og skabe overblik i komplekse situationer, men analysen peger samtidig på, at sådanne intuitive forståelser også kan medføre risiko for, at bestemte familier eller problematikker hurtigere forbindes med bestemte kategoriseringer eller bekymringer.

Her bliver Goffmans teori om kategorisering relevant. Goffman peger på, at mennesker i sociale møder hurtigt placerer hinanden i bestemte kategorier, og at sådanne kategoriseringer kan få betydning for, hvordan personen efterfølgende forstås (Goffman, 2009, s. 44-48). I den børnefaglige undersøgelse kan dette betyde, at en familie, som tidligt forbindes med konflikt, misbrug eller manglende samarbejdsvilje, risikerer at blive mødt gennem en bestemt forståelsesramme. Det betyder ikke nødvendigvis, at sagsbehandleren bevidst forskelsbehandler familien, men at bestemte fortolkninger kan få forrang i vurderingsprocessen. Skønnet kan dermed både åbne for en individuel vurdering og samtidig reproducere bestemte kategoriseringer.

Det centrale bliver derfor ikke, om det professionelle skøn kan fjernes, men hvordan det kvalificeres. Hvis skønnet er uundgåeligt i den børnefaglige undersøgelse, bliver refleksion over egne vurderinger afgørende. Flere af udsagnene viser netop, at sagsbehandlerne er bevidste om risikoen for, at erfaringer og første forståelser kan påvirke vurderingen. Denne bevidsthed kan forstås som en form for professionel refleksivitet, hvor sagsbehandleren forsøger at holde fast i den konkrete sag og samtidig være opmærksom på egne forforståelser.

Samtidig viser analysen, at mulighederne for refleksion ikke alene afhænger af den enkelte sagsbehandler. Lipsky peger på, at frontlinjemedarbejdere ofte må udvikle rutiner og prioriteringer for at kunne håndtere arbejdspres og komplekse sager (Lipsky, 1980, s. 141-142). Hvis sagsbehandleren arbejder under højt sagstal, tidspres og administrative krav, kan der være mindre

rum til at udfordre egne første vurderinger. Dermed kan organisatoriske vilkår øge risikoen for, at skønnet bliver hurtigt, rutinepræget eller baseret på genkendelige kategorier frem for en dybere undersøgelse af familiens konkrete situation.

Dette får samtidig betydning for retssikkerheden i den børnefaglige undersøgelse. Hvis bestemte erfaringer, kategoriseringer eller organisatoriske rutiner får for stor betydning for vurderingen, kan der opstå risiko for, at familier ikke mødes på et lige og individuelt grundlag. Hansen peger netop på, at retssikkerhed ikke alene handler om korrekt lovanvendelse, men også om kvaliteten af mødet mellem borger og myndighed (Hansen, 2018, s. 46-49). Hvis familier oplever, at sagsbehandleren allerede tidligt har dannet sig bestemte forestillinger om dem, kan det påvirke deres oplevelse af at blive hørt og taget alvorligt. Det professionelle skøn bliver dermed ikke blot et spørgsmål om faglig vurdering, men også et spørgsmål om tillid, relation og borgerinddragelse.

Samlet viser analysen, at det professionelle skøn i den børnefaglige undersøgelse både er nødvendigt og risikofyldt. Det er nødvendigt, fordi komplekse familiesager kræver fortolkning, prioritering og faglig vurdering. Men det er samtidig risikofyldt, fordi skønnet kan påvirkes af erfaringer, habitus, sociale kategoriseringer og organisatoriske betingelser. Med Bourdieu bliver det tydeligt, hvordan tidligere erfaringer, organisatoriske kulturer og faglige dispositioner former sagsbehandlerens blik. Med Goffman synliggøres det, hvordan familier kan forstås gennem sociale kategorier. Og med Lipsky bliver det muligt at forstå, hvordan arbejdsvilkår, tidspres og organisatoriske krav påvirker den måde, skønnet udøves på i praksis. Det professionelle skøn fremstår derfor ikke som en rent individuel vurdering, men som en praksis, der formes i spændingsfeltet mellem faglighed, erfaring, organisationskultur og mødet med familien.

4.4 Sagsbehandlerens reflektion over egne forforståelser

I den børnefaglige undersøgelse bliver refleksion over egne forforståelser central, fordi sagsbehandlerens vurderinger ikke alene bygger på objektive oplysninger, men også på erfaringer, faglige vurderinger og tidligere møder med familier. Flere af sagsbehandlerne beskriver, hvordan de forsøger at være opmærksomme på, om tidligere erfaringer påvirker deres vurdering af nye familier. Refleksion bliver dermed en måde at forholde sig kritisk til egne antagelser og faglige vurderinger på. Samtidig viser analysen, at denne refleksion ikke kun handler om individuelle forhold, men også

må forstås i sammenhæng med de organisatoriske rammer og arbejdsvilkår, som sagsbehandlerne arbejder under. Sara fortæller blandt andet:

> Man ved jo godt, at det man skriver og vurderer, kan få stor betydning for familien. Derfor prøver man også hele tiden at tænke over, om man er fair i sin vurdering. Nogle gange kan man godt mærke, at man hurtigt får en fornemmelse af en familie, og så skal man være opmærksom på, at det ikke kommer til at styre det hele. (Bilag 3, s. 5, l. 8-12).

Citatet viser, hvordan refleksion ikke alene handler om faglig kvalitet, men også om etiske overvejelser og bevidstheden om den magt, der ligger i sagsbehandlerens vurderinger. Når Sara fremhæver betydningen af at være "fair", peger det samtidig på, at vurderinger i den børnefaglige undersøgelse aldrig er fuldstændig neutrale. Den samme situation kan forstås forskelligt afhængigt af, hvilke erfaringer, værdier og faglige forståelser sagsbehandleren bringer med sig ind i mødet med familien. Dette kan forstås hermeneutisk, idet forståelsen af familien altid vil være præget af den person, der fortolker situationen. Sagsbehandleren møder derfor ikke familien uden forforståelser, men fortolker løbende familiens handlinger, relationer og problemer gennem egne erfaringer og faglige perspektiver. Dermed kan forskellige sagsbehandlere også komme frem til forskellige vurderinger af den samme familie, fordi bestemte forhold tillægges forskellig betydning.

Dette kan samtidig forstås i sammenhæng med Bourdieus begreb om habitus. Bourdieu beskriver, hvordan tidligere erfaringer og sociale positioner over tid bliver en del af individets måde at forstå og handle i verden på (Bourdieu, 1997, s. 76-77). I relation til den børnefaglige undersøgelse betyder det, at sagsbehandleres faglige erfaringer og tidligere sager kan få betydning for, hvilke forhold der hurtigt fremstår væsentlige eller bekymrende i mødet med familien. Refleksion over egne forforståelser bliver dermed vigtig, fordi vurderinger ellers kan komme til at bygge på mønstre og erfaringer fra tidligere sager fremfor den konkrete families situation.

Samtidig viser analysen, at denne refleksion kan være vanskelig i praksis. Flere sagsbehandlere beskriver, hvordan arbejdspres, mange sager og begrænset tid gør det vanskeligt altid at stoppe op og forholde sig kritisk til egne vurderinger. Jonas fortæller blandt andet:

> ”Når man sidder med mange sager, så kan man godt mærke, at man nogle gange hurtigt kommer til at tænke i de samme baner. Man prøver selvfølgelig at være faglig, men der er også bare nogle mønstre, man genkender fra tidligere sager.” (Bilag 5, s. 5, l. 1-5).

Jonas' udsagn peger på, at refleksion ikke alene handler om den enkelte sagsbehandlers faglige bevidsthed, men også om de strukturelle vilkår, der præger arbejdet i socialforvaltningen. Dette kan kobles til Lipskys teori om street-level bureaucracy, hvor frontmedarbejdere arbejder under betingelser præget af tidspres, begrænsede ressourcer og komplekse problemstillinger (Lipsky, 1980, s. 141-142). Under sådanne vilkår bliver det vanskeligt altid at foretage dybdegående og nuancerede vurderinger af hver enkelt sag. Lipsky peger netop på, at frontmedarbejdere ofte udvikler rutiner og forenklinger for at kunne håndtere arbejdsmængden. Risikoen er derfor ikke alene, at enkelte sagsbehandlere laver fejlvurderinger, men også at organisatoriske forhold kan skabe betingelser, hvor bestemte kategoriseringer og forståelser lettere reproduceres i praksis.

Dette bliver særligt relevant i relation til arbejdspladskulturen i socialforvaltningen. Flere af sagsbehandlernes udsagn peger på, at vurderinger ikke kun formes individuelt, men også gennem de faglige normer og forståelser, der eksisterer i afdelingen. Måden kollegaer taler om familier på, hvilke sager der vækker særlig bekymring, og hvilke familier der opfattes som ressourcestærke eller bekymrende, kan over tid blive en del af den fælles faglige kultur. Nye medarbejdere socialiseres samtidig ind i disse forståelser gennem sparring, observationer og daglig praksis. Habitus formes dermed ikke alene gennem personlige erfaringer, men også gennem det praksisfelt og de organisatoriske kulturer, som sagsbehandleren indgår i. Der kan derfor udvikles bestemte fælles forståelser af, hvilke familier der kræver særlig opmærksomhed, og hvilke problematikker der hurtigt forbindes med bekymring.

Mette fortæller eksempelvis:

> ”Hvis man har haft mange sager med for eksempel misbrug eller meget konfliktfyldte familier, så kan man godt komme til at være ekstra opmærksom på det samme. Og det tror jeg også nogle gange hænger sammen med, hvad man taler meget om i afdelingen.” (Bilag 2, s. 6, l. 14-17).

Selvom denne opmærksomhed kan være fagligt begrundet, viser citatet samtidig, hvordan tidligere erfaringer og organisatoriske forståelser kan påvirke, hvilke oplysninger der tillægges betydning i

sagen. Dermed kan nogle familier hurtigere blive forstået gennem bestemte problemkategorier, allerede inden deres situation er fuldt afdækket. Dette kan videre forstås gennem Goffmans teori om stigma og sociale kategoriseringer. Goffman beskriver, hvordan mennesker risikerer at blive mødt gennem bestemte sociale forestillinger og kategorier, som får betydning for relationen til omgivelserne (Goffman, 2009, s. 44-48). I en myndighedskontekst kan dette få betydning for relationen mellem familie og sagsbehandler. Hvis familier tidligt forbindes med bestemte problemer eller bekymringer, kan det påvirke både kommunikationen og de forventninger, der opstår i sagen. Familien kan dermed opleve sig mødt gennem bestemte forestillinger fremfor som en individuel familie med en konkret situation.

Analysen peger dog samtidig på, at flere sagsbehandlere aktivt forsøger at modarbejde sådanne kategoriseringer gennem refleksion og faglige drøftelser med kollegaer. Flere beskriver, hvordan sparring og fælles refleksion bliver en vigtig del af arbejdet, fordi det kan bidrage til at udfordre egne antagelser og skabe mere nuancerede vurderinger. Refleksion over egne forforståelser må derfor ikke alene forstås som et individuelt ansvar, men også som noget der kræver organisatorisk støtte, tid og mulighed for faglig sparring.

Dette bliver også relevant i forhold til retssikkerhed og borgerinddragelse. Ifølge retssikkerhedslovens § 4 skal borgeren have mulighed for aktivt at medvirke i behandlingen af egen sag. Hansen beskriver i denne sammenhæng, hvordan borgerinddragelse forudsætter reel dialog og mulighed for, at borgerens perspektiv inddrages i vurderingen af sagen (Hansen, 2018, s. 46-50). Hvis sagsbehandlerens vurderinger i høj grad formes af faste forforståelser eller institutionelle kategoriseringer, kan det blive vanskeligere at skabe en åben dialog, hvor familien oplever sig hørt og forstået.

Opsamling

Samlet viser analysen derfor, at refleksion over egne forforståelser spiller en central rolle i den børnefaglige undersøgelse. Refleksion kan bidrage til mere nuancerede og ligeværdige vurderinger, men analysen viser samtidig, at denne refleksion ikke kan forstås uafhængigt af de organisatoriske og strukturelle forhold, som præger socialrådgivernes arbejde. Med inddragelse af Bourdieu, Goffman og Lipsky bliver det tydeligt, hvordan faglige erfaringer, sociale kategoriseringer, organisatoriske kulturer og institutionelle arbejdsvilkår tilsammen får betydning for, hvordan familier forstås og vurderes i den børnefaglige undersøgelse. Dette understøttes samtidig af Schöns forståelse

af refleksiv praksis, hvor professionelles faglige vurderinger udvikles gennem løbende refleksion over egne handlinger, erfaringer og forståelser i mødet med praksis (Schön, 1983, s. 50-54).

4.5 Borgerinddragelse, retsikkerhed og ligebehandling

I forlængelse af de foregående afsnit bliver det centralt at undersøge, hvilken betydning sagsbehandlernes forforståelser, erfaringer og faglige vurderinger kan have for borgernes mulighed for at blive reelt inddraget i den børnefaglige undersøgelse. Hvor analysen tidligere har haft fokus på første indtryk, habitus og professionelt skøn, retter dette afsnit særligt opmærksomheden mod relationen mellem familie og myndighed. Det bliver her relevant at undersøge, hvordan borgerinddragelse ikke alene handler om, hvorvidt familien får mulighed for at udtale sig, men også om hvorvidt familiens perspektiver faktisk får betydning for den videre vurdering af sagen.

Ifølge Hansen beskrives borgerinddragelse som et centralt element i retssikkerheden, fordi borgeren skal have mulighed for aktivt at medvirke i behandlingen af egen sag (Hansen, 2018, s. 45-46). Hansen peger samtidig på, at myndigheden har ansvar for at skabe rammerne for dialog, samarbejde og reel deltagelse mellem borger og sagsbehandler (Hansen, 2018, s. 46-47). I den børnefaglige undersøgelse bliver dette særligt vigtigt, fordi afgørelser ofte træffes på baggrund af komplekse vurderinger, hvor både barnets, forældrenes og de professionelles perspektiver indgår. Borgerinddragelse handler derfor ikke kun om formel deltagelse, men også om hvorvidt familiens erfaringer og forklaringer tillægges reel betydning i vurderingen af sagen.

Dette kommer blandt andet til udtryk i interviewene, hvor flere af sagsbehandlerne beskriver, at de forsøger at inddrage familierne og skabe dialog, men samtidig oplever, at tidligere erfaringer og bekymringer kan påvirke mødet med familien allerede tidligt i forløbet. Sara fortæller eksempelvis:

> Man prøver jo at få familien til at fortælle deres side, men nogle gange har man allerede en bekymring, som fylder meget i sagen. Så selvom man gerne vil være åben, kan det godt påvirke, hvad man lægger mest mærke til i samtalerne." (Bilag 2, s. 6, l. 8-11).

Udsagnet peger på en central spænding i den børnefaglige undersøgelse. På den ene side skal sagsbehandleren være åben overfor familiens perspektiv og sikre, at familien bliver hørt. På den anden side viser analysen, at vurderingen ofte allerede tidligt i sagen påvirkes af bestemte bekymringer eller forventninger. Dermed kan der opstå en situation, hvor dialogen med familien ikke

alene bruges til at undersøge sagen åbent, men også til at be- eller afkræfte antagelser, som allerede er etableret. Det betyder ikke nødvendigvis, at sagsbehandleren bevidst tilsidesætter familien, men analysen viser, at tidligere erfaringer og forforståelser kan få betydning for, hvilke oplysninger der fremstår mest væsentlige i sagen.

Dette bliver samtidig et spørgsmål om definitionsmagt. Det er i høj grad sagsbehandleren, der vurderer, hvilke forhold der forstås som bekymrende, hvilke oplysninger der tillægges betydning, og hvilke problemforståelser der kommer til at præge sagen. Familien kan have en anden forståelse af deres situation, men det er myndighedens vurdering, der i sidste ende får afgørende betydning for den videre sagsbehandling. Dermed bliver borgerinddragelse ikke alene et spørgsmål om at blive hørt, men også om hvorvidt familiens perspektiver reelt anerkendes som relevante og legitime i vurderingen af sagen.

Dette kan samtidig forstås i relation til implicit bias, hvor tidligere erfaringer og ubevidste associationer kan påvirke vurderinger uden, at sagsbehandleren nødvendigvis er bevidst om det (Amodio & Mendoza, 2010). Selvom sagsbehandleren forsøger at møde familien åbent og neutralt, viser analysen, at bestemte bekymringer eller erfaringer hurtigt kan få betydning for, hvilke oplysninger der fremstår mest relevante i sagen. Dermed kan tidligere erfaringer indirekte påvirke den videre forståelse af familien.

Dette kan videre forstås med udgangspunkt i Goffmans teori om sociale kategoriseringer og stigma. Goffman beskriver, hvordan mennesker i sociale relationer hurtigt placeres i bestemte kategorier, som får betydning for, hvordan deres handlinger forstås og fortolkes (Goffman, 2009, s. 43-46). I mødet mellem familie og socialforvaltning kan dette betyde, at familier tidligt opfattes som eksempelvis: ressourcestærke, samarbejdsvillige eller omvendt konfliktsøgende og manglende samarbejdsvillige. Det kan dog også være at socialrådgiveren møder borgere og bemærker ting såsom tøj, lugt og udseende generelt. Når sådanne forståelser først er etableret, kan familiens udsagn lettere blive tolket gennem denne forståelsesramme. Hvis en familie eksempelvis reagerer følelsesmæssigt eller udviser frustration overfor kommunen, kan dette hurtigt blive forstået som modstand eller manglende samarbejdsvilje, selvom familien samtidig kan opleve sig presset eller misforstået i mødet med systemet.

Dette kan samtidig forstås med udgangspunkt i Goffmans begreb om blandede sociale kontakter, som beskriver møder mellem mennesker med forskellige sociale positioner og forudsætninger (Goffman,

2009, s. 84-85). I mødet mellem familie og socialrådgiver indgår parterne ikke på lige vilkår, fordi socialrådgiveren samtidig repræsenterer myndigheden og har mulighed for at definere, hvilke forhold der tillægges betydning i sagen.

Sara fortæller blandt andet:

> Nogle familier er meget opmærksomme på, hvordan de fremstår, når de kommer til møderne. Man kan godt mærke, at de tænker over, hvad de siger, og hvordan de reagerer, fordi de ved, at det kan få betydning for sagen (Bilag 3, s. 7, l. 2-4).

Citatet peger på, at mødet mellem familie og socialrådgiver ikke alene handler om udveksling af oplysninger, men også om usikkerhed, gensidige fortolkninger og magt. Familien er samtidig bevidst om, at deres adfærd og samarbejdsvilje vurderes i mødet med systemet. Det kan medføre, at nogle familier forsøger at fremstå rolige, samarbejdsvillige og overskudsagtige, mens andre bliver mere tilbageholdende eller forsigtige i kontakten med socialrådgiveren. Analysen peger dermed på, at relationen mellem familie og myndighed ikke er neutral, men præget af, at begge parter løbende aflæser og fortolker hinanden. Samtidig har socialrådgiveren den institutionelle position til at definere, hvilke oplysninger der fremstår relevante eller bekymrende i sagen. Dette kan få betydning for borgerinddragelsen, fordi nogle familier kan opleve behov for at tilpasse sig systemets forventninger for at blive mødt som troværdige og samarbejdsvillige.

Analysen peger dermed på, at borgerinddragelse ikke alene afhænger af den enkelte sagsbehandlers intentioner, men også af de forståelsesrammer og kategoriseringer, der opstår i mødet mellem familie og myndighed. Når bestemte familier hurtigere forbindes med problemer eller bekymringer, kan det få betydning for, hvor åbent deres perspektiver mødes. Det kan samtidig få betydning for relationen mellem borger og myndighed, fordi familien kan opleve sig mistænkeliggjort eller reduceret til bestemte problemforståelser.

Dette bliver særligt relevant i relation til retssikkerhed. Hansen beskriver, at retssikkerhed både handler om processuel og materiel retssikkerhed (Hansen, 2018, s. 13-14). Den processuelle retssikkerhed handler blandt andet om borgerens mulighed for at blive hørt, få information og deltage aktivt i sagen, mens den materielle retssikkerhed handler om, hvorvidt afgørelsen træffes på et tilstrækkeligt og korrekt grundlag. Hvis familiens perspektiver i praksis tillægges mindre betydning på grund af eksisterende forforståelser eller kategoriseringer, kan begge former for retssikkerhed

udfordres. Familien kan formelt set blive hørt, uden at deres oplevelser nødvendigvis får reel betydning for vurderingen af sagen.

Dette kan også kobles til officialprincippet, hvor myndigheden har ansvar for, at sagen er tilstrækkeligt oplyst, før der træffes afgørelse. Hvis bestemte oplysninger på forhånd tillægges større betydning end andre, kan det få betydning for, hvilke informationer der aktivt undersøges nærmere. Dermed kan forforståelser indirekte påvirke, hvordan sagen oplyses og vurderes i praksis. Samtidig bliver dialogprincippet relevant, fordi borgerinddragelse ikke alene handler om, at familien får mulighed for at udtale sig, men også om hvorvidt deres perspektiver reelt inddrages i vurderingen af sagen.

Anne beskriver dette således:

> "Jeg tror ikke, man kan undgå det sådan. Man har jo en eller anden forestilling, når man først hører familien første gang. Men man prøver jo stadig at være undersøgende og lytte til det, familien fortæller." (Bilag 1, s. 4, l. 4-7).

Citatet viser, hvordan forforståelser opstår tidligt i sagsbehandlingen og bliver en del af den måde, sagen forstås på. Analysen viser dog samtidig, at dette ikke alene skal forstås som et individuelt problem hos den enkelte sagsbehandler. Med udgangspunkt i Lipskys teori om street-level bureaucracy bliver det tydeligt, at sagsbehandlerne arbejder under organisatoriske vilkår præget af tidspres, mange sager, dokumentationskrav og komplekse problemstillinger (Lipsky, 1980, s. 141-142). Under sådanne vilkår kan det blive vanskeligt altid at arbejde åbent og undersøgende i alle sager. Dermed kan kategoriseringer og tidligere erfaringer også fungere som en måde at skabe overblik og handlemuligheder i en travl praksis.

Samtidig viser analysen, at disse forståelser også formes gennem den kultur og de normer, der eksisterer på arbejdspladsen. Hvilke familier der omtales som "bekymrende", hvilke problematikker der fylder i faglige drøftelser, og hvilke sager der skaber særlig opmærksomhed i afdelingen, kan over tid få betydning for de fælles forståelser blandt medarbejderne. Nye medarbejdere socialiseres samtidig ind i bestemte måder at forstå og tale om familier på gennem sparring, supervision og kollegiale drøftelser. Dette kan forstås gennem Bourdieus begreb om habitus, hvor faglige dispositioner og forståelser formes i samspillet mellem individ og praksisfelt (Bourdieu, 1997, s. 95).

Habitus bliver dermed ikke alene et spørgsmål om individuelle erfaringer, men også om de organisatoriske og kulturelle rammer, som sagsbehandleren arbejder indenfor.

Jonas fortæller blandt andet:

> Når man sidder med mange sager, så kan man godt mærke, at man nogle gange hurtigt kommer til at tænke i de samme baner. Og hvis man arbejder et sted, hvor bestemte typer sager fylder meget, så tror jeg også, det præger ens blik." (Bilag 5, s. 5, l. 1-5).

Dette peger på, at refleksion over egne forforståelser ikke alene handler om faglig bevidsthed, men også om de organisatoriske muligheder for faktisk at arbejde refleksivt og undersøgende. Selvom sagsbehandlerne i interviewene giver udtryk for et ønske om at arbejde individuelt og retfærdigt med familierne, viser analysen, at strukturelle forhold kan gøre dette vanskeligt i praksis. Dermed bliver vurderinger ikke kun et resultat af individuelle valg, men også af de institutionelle og organisatoriske rammer, som socialrådgiverne arbejder indenfor.

Borgerinddragelse bliver derfor heller ikke alene et spørgsmål om at give familien taletid, men også om hvorvidt familien oplever sig forstået, taget alvorligt og mødt som individer fremfor som bestemte kategorier eller problemtyper. Analysen viser samtidig, at disse processer ofte sker uden nødvendigvis at være bevidste eller intentionelle. Med inddragelse af implicit bias bliver det tydeligt, hvordan tidligere erfaringer og automatiserede forståelser kan påvirke vurderinger, selv når sagsbehandleren forsøger at arbejde fagligt og objektivt. Dette understreger betydningen af løbende refleksion over egne forforståelser samt de organisatoriske rammer, der præger arbejdet i den børnefaglige undersøgelse.

Samlet viser analysen derfor, at borgerinddragelse, retssikkerhed og ligebehandling hænger tæt sammen med de forståelsesrammer, der præger den børnefaglige undersøgelse. Med inddragelse af Hansen, Goffman, Bourdieu, Lipsky samt begrebet om implicit bias bliver det tydeligt, hvordan både faglige erfaringer, organisatoriske rammer og sociale kategoriseringer kan få betydning for, hvordan familier forstås og vurderes i praksis. Analysen peger samtidig på, at refleksion over egne forforståelser kan være med til at skabe mere nuancerede vurderinger, men at denne refleksion ikke kan forstås uafhængigt af de strukturelle vilkår, socialrådgiverne arbejder under. Dermed bliver ligebehandling ikke alene et spørgsmål om den enkelte sagsbehandlers intentioner, men også om de organisatoriske betingelser, der former arbejdet i den børnefaglige undersøgelse.

Kapitel 5: Konklusion

Dette projekt har undersøgt, hvordan socialrådgivere oplever, at egne forforståelser og fordomme påvirker deres professionelle vurderinger i arbejdet med den børnefaglige undersøgelse, samt hvilke konsekvenser dette kan have for borgernes retssikkerhed og ligebehandling. Med udgangspunkt i kvalitative interviews med fem socialrådgivere viser analysen, at socialrådgiverne selv oplever, at tidligere erfaringer, førstehåndsindtryk og faglige vurderinger kan få betydning i mødet med familierne og i forståelsen af barnets situation.

Flere af socialrådgiverne beskriver, hvordan erfaringer fra tidligere sager påvirker, hvilke forhold de hurtigt bliver opmærksomme på, og hvilke bekymringer der tidligt får betydning i sagen. Samtidig beskriver de, hvordan bestemte mønstre eller erfaringer fra tidligere sagsforløb kan skabe en form for faglig fornemmelse eller intuition i arbejdet med komplekse familiesager.

Analysen peger dermed på, at socialrådgivernes vurderinger ikke alene baseres på objektive oplysninger, men også formes gennem erfaringer, tidligere møder med familier og faglige dispositioner. Dette kan forstås med Bourdieus begreb om habitus og den praktiske sans, hvor tidligere erfaringer gradvist bliver en del af den måde, socialrådgiveren orienterer sig og handler på i praksis (Bourdieu, 1997, s. 95-96).Analysen viser samtidig, at socialrådgiverne ikke nødvendigvis oplever disse erfaringer som problematiske. Tværtimod beskriver flere informanter erfaring som en nødvendig del af arbejdet med komplekse børnesager, hvor hurtige vurderinger og prioriteringer ofte er nødvendige. Med udgangspunkt i Lipskys teori om street-level bureaucracy kan dette forstås i relation til de organisatoriske vilkår, som socialrådgiverne arbejder under, herunder tidspres, høje sagstal og komplekse problemstillinger (Lipsky, 1980). Under sådanne vilkår bliver det professionelle skøn en central del af arbejdet, fordi socialrådgiverne ofte må skabe overblik og træffe vurderinger inden for begrænsede rammer.

Derudover viser analysen, at førstehåndsindtryk og sociale kategoriseringer kan få betydning allerede tidligt i mødet mellem familie og socialrådgiver. Flere af informanterne beskriver, hvordan forhold som samarbejdsvilje, kommunikationsform og familiens fremtoning kan påvirke den første forståelse af familien. Med inddragelse af Goffmans teori bliver det tydeligt, hvordan bestemte sociale forestillinger om den "ressourcestærke", "velfungerende" eller "bekymrende" familie kan få betydning for den måde, familier fortolkes og forstås på i den børnefaglige undersøgelse (Goffman,

2009, s. 44-48). Analysen peger dog samtidig på, at disse vurderinger ikke nødvendigvis sker bevidst, men ofte udvikles gennem tidligere erfaringer, faglige normer og sociale forståelser i praksisfeltet.

Specialet viser samtidig, at socialrådgivernes vurderinger ikke alene formes individuelt, men også påvirkes af kulturen og normerne på arbejdspladsen. Flere af informanterne beskriver, hvordan sager løbende drøftes med kollegaer, og hvordan der gennem faglige fællesskaber udvikles bestemte forståelser af, hvilke forhold der vækker bekymring, og hvilke familier der opfattes som samarbejdsvillige eller vanskelige. Med Bourdieus begreb om praksisfelt bliver det muligt at forstå, hvordan bestemte normer og forståelser gradvist kan blive en del af den professionelle kultur i socialforvaltningen (Bourdieu, 1997). Nye medarbejdere kan samtidig socialiseres ind i bestemte måder at forstå og vurdere familier på gennem faglige drøftelser og den daglige praksis.

Socialrådgiverne er generelt ret refleksive omkring egne vurderinger og forsøger at være opmærksomme på, hvordan tidligere erfaringer og forforståelser kan påvirke arbejdet med familierne. Flere informanter beskriver blandt andet betydningen af faglig sparring, refleksion og kollegiale drøftelser som en måde at udfordre egne forståelser og sikre mere nuancerede vurderinger. Analysen peger dog samtidig på, at refleksion ikke alene kan forstås som et individuelt ansvar hos den enkelte socialrådgiver, men også afhænger af de organisatoriske rammer og muligheder for faglig sparring i praksis. Dermed bliver refleksion tæt forbundet med de betingelser, socialrådgiverne arbejder under.

Således viser dette speciale, at socialrådgivernes forforståelser og professionelle vurderinger kan få betydning for borgernes retssikkerhed og ligebehandling. Analysen peger på, at bestemte familier lettere kan blive forbundet med bekymring eller opfattes som mindre samarbejdsvillige end andre, hvilket kan påvirke både relationen mellem familie og socialrådgiver samt hvilke oplysninger der tillægges størst betydning i sagen. Med Goffmans begreb om sociale kategoriseringer og "de normale" bliver det tydeligt, hvordan bestemte normforestillinger kan få betydning for, hvilke familier der lettere opfattes som troværdige eller ressourcestærke (Goffman, 2009, s. 44-48). Samtidig viser analysen, at borgerinddragelse ikke nødvendigvis sikrer reel indflydelse, hvis bestemte forståelser eller kategoriseringer etableres tidligt i sagsforløbet. Dermed peger specialet samlet set på, at arbejdet med den børnefaglige undersøgelse foregår i et komplekst spændingsfelt mellem faglige vurderinger, organisatoriske vilkår, sociale forståelser og hensynet til retssikkerhed og ligebehandling.

Kapitel 6: Perspektivering

Specialets fund peger på, at arbejdet med børnefaglige undersøgelser foregår i et komplekst spændingsfelt mellem faglige vurderinger, organisatoriske vilkår og relationen mellem familie og socialrådgiver. På den baggrund kan projektet bidrage til videre refleksion over, hvordan socialt arbejde i praksis kan understøtte mere nuancerede og refleksive vurderinger i mødet med udsatte familier.

Projektet peger blandt andet på betydningen af faglig refleksion, supervision og sparring i arbejdet med børnefaglige undersøgelser. Flere af socialrådgiverne beskriver, hvordan faglige drøftelser med kollegaer kan være med til at udfordre egne forståelser og skabe større opmærksomhed på, hvordan erfaringer og forforståelser kan påvirke vurderingerne i en sag. Dette kan være vigtigt i forhold til at understøtte mere nuancerede vurderinger og samtidig mindske risikoen for, at bestemte kategoriseringer eller tidligere erfaringer får uhensigtsmæssig betydning for vurderingen af familierne. Projektet peger dermed på, at refleksion ikke alene bør forstås som et individuelt ansvar hos den enkelte socialrådgiver, men også som noget der kræver organisatorisk støtte og plads til faglig sparring i praksis. Dette understøttes samtidig af Schöns forståelse af refleksiv praksis, hvor professionelle løbende må reflektere over egne handlinger og vurderinger i komplekse arbejdssituationer (Schön, 1983, s. 50-54).

Samtidig peger specialet på betydningen af de organisatoriske rammer i socialt arbejde. Analysen viser, at tidspres, høje sagstal og komplekse problemstillinger kan gøre det vanskeligt altid at arbejde undersøgende og refleksivt i alle sager. Under sådanne vilkår kan hurtige vurderinger og forenklinger lettere få betydning i sagsbehandlingen. Med udgangspunkt i Lipskys teori om street-level bureaucracy bliver det tydeligt, hvordan organisatoriske vilkår påvirker socialrådgiveres muligheder for faglige vurderinger og refleksion i praksis (Lipsky, 1980, s. 141-142). På den baggrund peger projektet på relevansen af organisatoriske rammer, der giver socialrådgivere mulighed for fordybelse, supervision og faglig refleksion i arbejdet med børnefaglige undersøgelser. Dette kan have betydning for både kvaliteten af undersøgelserne samt borgernes oplevelse af at blive mødt og vurderet individuelt.

Projektet kan samtidig bidrage til videre diskussioner om retssikkerhed og ligebehandling i socialt arbejde. Specialet peger på, at borgerinddragelse ikke alene handler om, hvorvidt familien får

mulighed for at udtale sig, men også om hvorvidt familiens perspektiver reelt tillægges betydning i vurderingen af sagen. Dette understreger betydningen af fortsat fokus på refleksion over professionelle vurderinger, magt og kategoriseringer i mødet mellem familie og socialrådgiver. Hvis bestemte forforståelser eller bekymringer etableres tidligt i sagsforløbet, kan det få betydning for både relationen mellem familie og socialrådgiver samt hvilke oplysninger der tillægges størst vægt i sagen. Med inddragelse af Goffmans teori om sociale kategoriseringer og stigma bliver det tydeligt, hvordan bestemte forståelser af familier kan få betydning for den måde, familier mødes og vurderes på i praksis (Goffman, 2009, s. 44-48). Perspektiverende peger projektet derfor på relevansen af fortsat faglig opmærksomhed på, hvordan retssikkerhed og ligebehandling omsættes i praksis i arbejdet med børnefaglige undersøgelser.

Afslutningsvis kan det være relevant, at fremtidig forskning undersøger familiernes egne oplevelser af mødet med den børnefaglige undersøgelse og socialrådgivernes vurderinger. Dette speciale har primært haft fokus på socialrådgivernes perspektiver og refleksioner, men et fremtidigt studie kunne bidrage med yderligere viden om, hvordan familier oplever borgerinddragelse, samarbejde og professionelle vurderinger i mødet med socialrådgiveren. Dette kunne skabe en mere nuanceret forståelse af relationen mellem familie og myndighed og samtidig belyse, hvordan familier oplever de vurderinger og kategoriseringer, som analysen peger på kan opstå i praksis. Et sådant perspektiv kunne bidrage til videre udvikling af socialfaglig praksis samt skabe større indsigt i, hvordan borgerinddragelse og retssikkerhed opleves fra borgernes eget perspektiv.

Kapitel 7: Litteraturliste

Amodio, D. M., & Mendoza, S. A. (2010). Implicit intergroup bias: Cognitive, affective, and motivational underpinnings. I B. Gawronski & B. K. Payne (red.), *Handbook of implicit social cognition*. Guilford Press.

Ankestyrelsen. (2022). *Undersøgelse af sagsbehandlingen på børneområdet*. Ankestyrelsen.

Anthony G. Greenwald, A. G., & Mahzarin R. Banaji, M. R. (1995). Implicit social cognition: Attitudes, self-esteem, and stereotypes. *Psychological Review, 102*(1), 4–27.

Arbejdsglæde Nu. (2024). *Ubevidste bias modvirker inklusion*. https://arbejdsglaedenu.dk/2024/09/ubevidste-bias-modvirker-inklusion/

Barnets Lov. (2023). Lov om barnets lov. LBK nr. 1333 af 29/09/2022.

Bertel, T. J. (2020). *Socialfaglige vurderinger og praksis* [Kandidatspeciale, Aalborg Universitet]. Aalborg Universitet.

Bourdieu, P. (1997). *Af praktiske grunde: Omkring teorien om menneskelig handlen*. Hans Reitzels Forlag.

Folketingets Ombudsmand. (u.å.). *Officialprincippet*. Hentet fra https://www.ombudsmanden.dk/find-viden/myndighedsguiden/generel-forvaltningsret/8-officialprincippet#heading4

Gadamer, H.-G. (2004). *Sandhed og metode*. Hans Reitzels Forlag.

Goffman, E. (2009). *Stigma: Om afvigerens sociale identitet*. Samfundslitteratur.

Greenwald, A. G., & Banaji, M. R. (1995). Implicit social cognition: Attitudes, self-esteem, and stereotypes. *Psychological Review, 102*(1), 4–27. https://doi.org/10.1037/0033-295X.102.1.4

Hansen, M. B. (2018). *Borgerinddragelse og retssikkerhed i socialt arbejde*. Hans Reitzels Forlag.

Henriksen, K. (2013). *Kvalificering af socialfaglige vurderinger i arbejdet med udsatte børn og familier* [Ph.d.-afhandling, Aalborg Universitet]. Aalborg Universitet.

Holroyd, J. (2015). *Implicit Bias, Awareness and Imperfect Cognitions*. Consciousness and Cognition, 33, 511–523.

Johnny Saldana, J. (2016). *The coding manual for qualitative researchers* (3rd ed.). SAGE Publications.

Järvinen, M., & Mik-Meyer, N. (2017). Kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv. Hans Reitzels Forlag.

Kahneman, D. (2011). *Thinking, Fast and Slow*. Farrar, Straus and Giroux.

Kvale, S., & Brinkmann, S. (2015). *Interview: Det kvalitative forskningsinterview som håndværk* (3. udg.). Hans Reitzels Forlag.

Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services* (30th anniversary expanded ed.). Russell Sage Foundation.

Mik-Meyer, N., & Villadsen, K. (2012). *Magtens former i socialt arbejde*. Hans Reitzels Forlag.

Molander, A. (2013). Profesjonelt skjønn. Universitetsforlaget.

Monrad, M., & Olesen, S. P. (2018). Kvalitet og kritik. I M. Monrad, & S. P. Olesen (red.), *Forskningsmetode i socialt arbejde* (pp. 293-318). København: Hans Reitzels Forlag.
Munro, E. (1999). Common errors of reasoning in child protection work. *Child Abuse & Neglect*, 23(8), 745–758.

Petersen, S. K. (2023). *Professionel praksis i den børnefaglige undersøgelse* [Ph.d.-afhandling, Aalborg Universitet]. Aalborg Universitet.

Retsinformation. (2018). *Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område*. https://www.retsinformation.dk

Schön, D. A. (1983). *The reflective practitioner: How professionals think in action*. Basic Books

Københavns Professionshøjskole. (2023). *Skemaernes betydning for den børnefaglige undersøgelse*. Københavns Professionshøjskole. https://forskningsportal.kp.dk/da/publications/skemaernes-betydning-for-den-b%C3%B8rnefaglige-unders%C3%B8gelse/

Social Work Education and Bias. (2021). *Social Work Education*. Taylor & Francis. https://doi.org/10.1080/02615479.2021.1910652

Socialt Indblik. (2022). Hentet fra: https://www.socialtindblik.dk/

Tajfel, H. (1981). *Human groups and social categories*. Cambridge University Press.

Tavory, I., & Timmermans, S. (2014). *Abductive analysis: Theorizing qualitative research*. Chicago: University of Chicago Press.

Taylor, B., & Whittaker, A. (2018). Professional judgement in social work. *Journal of Social Work Practice, 32*(2), 105–110. https://doi.org/10.1080/02650533.2018.1462780

Taylor, B., Whittaker, A., & Sharland, E. (2013). Professional judgement and decision making in social work. *British Journal of Social Work, 43*(4), 739–758.

Taylor, C., & White, S. (2000). *Practising reflexivity in health and welfare: Making knowledge*. Open University Press.

VIVE. (2023). *Socialt udsatte borgeres brug af velfærdssystemet*. Hentet fra: https://www.vive.dk/da/udgivelser/socialt-udsatte-borgeres-brug-af-velfaerdssystemet-qz51o1v8/

Zahavi, D. (2003). *Fænomenologi*. Roskilde Universitetsforlag.

Anvendelse af AI i projektet

I forbindelse med udarbejdelsen af dette speciale er generativ AI i mindre omfang anvendt som et refleksions og sparringsværktøj i skriveprocessen. AI er primært blevet brugt til idéudvikling og refleksion over sammenhænge mellem teori, empiri og problemformulering.

Anvendelsen af AI har fungeret som støtte til den faglige refleksionsproces og ikke som erstatning for selvstændigt akademisk arbejde. Specialets analyser, vurderinger, fortolkninger og endelige formuleringer er udarbejdet og bearbejdet af forfatteren selv.

Generativ AI har ikke været anvendt til at generere empirisk materiale eller selvstændigt udarbejde analyser og konklusioner uden kritisk vurdering og bearbejdning.