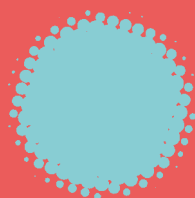


# UDEN FOR NUMMER



# 37

**SOCIOLOGISK SAMTALEANALYSE  
SOM POTENTIALE FOR FÆLLESFAGLIG  
REFLEKSION** – en model til forsknings-  
understøttet udvikling af praksis på  
beskæftigelsesområdet.

**TILLID SOM SAMTALEFÆNOMEN  
I SOCIALT ARBEJDE**

**SOCIALRÅDGIVERES SAMTALER MED UNGE**  
– et praksisfelt i udvikling

**”MIT HJERTE SKAL NOK LIGE ACCEPTERE,  
AT DET ER MIT HJEM DET HER”**  
– hjemløse unges erfaringer med hjem og hjemløshed

# indhold

## SOCIOLOGISK SAMTALEANALYSE SOM POTENTIALE FOR FÆLLESFAGLIG REFLEKSION

- en model til forskningsunderstøttet udvikling af  
praksis på beskæftigelsesområdet.

AF DORTE CASWELL, LEKTOR  
OG TANJA DALL, POSTDOC

4

## TILLID SOM SAMTALEFÆNOMEN I SOCIALT ARBEJDE

AF SABINE JØRGENSEN, LEKTOR

16

## SOCIALRÅDGIVERES SAMTALER MED UNGE - ET PRAKSISFELT I UDVIKLING

AF HELLE BIRKHOLM ANTCZAK, LEKTOR,  
SIGNE STEENSBÆK, LEKTOR, FRANK EBSER,  
DOCENT OG THOMAS MACKRILL, DOCENT

30

## ”MIT HJERTE SKAL NOK LIGE ACCEPTERE, AT DET ER MIT HJEM DET HER”

- hjemløse unges erfaringer med hjem og hjemløshed

AF CHARLOTTE VANGE LØVSTAD,  
CHRISTIAN BUNDGAARD SVENDSEN  
OG HANNE RAMSBØL

42

## UDEN FOR NUMMER

nr. 37, 19. årgang, 2018

Løssalg: 60 kr.

Dansk Socialrådgiverforening

Toldbodgade 19B

1253 København K

Tel: 70 10 10 99

Mail:

ds@socialraadgiverne.dk

Redaktion:

Frank Cloyd Ebsen, freb@kp.dk

Anette Nicolaisen, anic@ucsyd.dk

Lene Mosegaard Søbjerg, lmos@via.dk

Christine Sarka, christinesarka@mail.dk

Lars Uggerhøj, lug@socsci.aau.dk

Nicolai Paulsen, np@socialraadgiverne.dk

Redaktionssekretær:

Mette Mørk, mettemork21@gmail.com

Produktionsstyring:

Kommunikationsafdelingen, Dansk Socialrådgiverforening

Copyright:

Forfatterne

ISSN nr.:

1600-888X

Design og produktion:

Salomet grafik & Pernille Kleinert

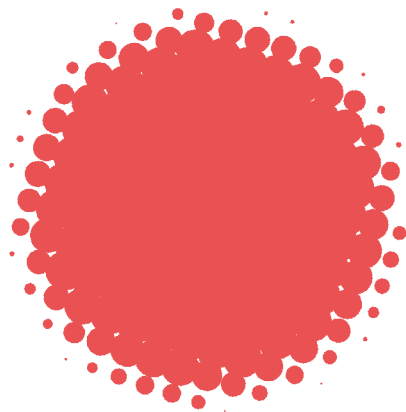
Tryk: Datagraf

Oplag: 18.500



PROFESSIONSHØJSKOLEN





# E

n professionel fodboldspiller arbejder gennem hele sin karriere på at forfine sin sparketeknik. Kunstmaleren udvikler sine kreative evner, forfiner sit penselstrøg og farvekombinationer. For socialarbejderen er det samtaleevnen og opbygning af tillid i relationen til det udsatte menneske, der er i fokus, når det sociale arbejde udvikles og forfines.

Samtalen er måske det vigtigste redskab i socialt arbejde, når vi forsøger at skabe positive forandringer for det enkelte menneske. Det er via samtalen, at vi kan forstå individet, fornemme drømmene og høre frustrationerne. Det er med den, vi kan finde nøglen til de meningsfulde og virkningsfulde indsatser som Caswell og Dall skriver i deres artikel.

Rigtig mange engagerede praktikere i det socialfaglige felt ønsker sig i dag mere tid til den vigtige samtale – og mindre administration foran computerskærmen. Det er der også brug for. Men den gode samtale handler ikke bare om at have flere af dem. Vi må også arbejde med kvaliteten af samtalen. Forfine den teknik, vi bruger, træne vores rolle som samtalepartnere og forbedre vores evne til at lytte efter det, der giver mening for den enkelte, fordi det ofte ikke udtrykkes direkte. Det fokuserer vi på i denne udgave af Uden for Nummer.

Tanja Dall og Dorte Caswell viser i deres artikel om sociologisk samtaleanalyse, hvordan man ved ”at sætte samtalen under mikroskop” og analysere dens enkeltdele kan få øje på åbninger, der kan hjælpe borgeren bedre på vej til beskæftigelse. De viser, hvordan det analytiske perspektiv på samtalen kan omsættes til styrkelse af fælles faglig refleksion i arbejdet med ikke arbejdsmarkedsparate borgere.

Sabine Jørgensen fortæller, hvordan det også er samtalen, der skal kunne rumme og udtrykke den tillid, der er så essentiel i det sociale arbejde – f.eks i børnesager. I sin artikel undersøger hun, hvordan tillid kan observeres og beskrives som interaktionelt fænomen i samtaler mellem forældre og sagsbehandlere i børnesager. Det er en artikel, der bidrager til at kvalificere diskussioner af, hvad tillid er, og hvordan tillid håndteres, honoreres og skabes i møder med mennesker i sårbare positioner og situationer.

Helle Birkholm Antczak m.fl. beskriver blandt andet de rammer og regler, der gælder for den professionelle samtale, som socialrådgiveren bedriver, og på den facon adskiller sig fra den almindelige ”selvalgte” samtale mellem ligestillede samtalepartnere. Og hun dykker ned i det ansvar socialrådgiveren har for at lede samtalen. Hun fortæller i artiklen også om et feedbackredskab, som kan hjælpe socialrådgiveren til at forbedre sine samtalekompetencer.

Vi bringer også en artikel uden for samtale-temaet. Her tager Charlotte Vange Løvstad, Christian Bundgaard Svendsen og Hanne Ramsbøl afsæt i det faktum, at hjemløsheden blandt unge bare stiger og stiger på trods af evidensbaserede metoder og indsatser. I artiklen søger de de unges egne svar på, hvordan det er at være hjemløs.

Vi håber, at du vil nyde at nørde lidt rundt i samtalen som vores vigtigste metode. Rigtig god læselyst. Og rigtig god samtaletræning og -refleksion.

Redaktionen

PEER REVIEWED

# Sociologisk samtaleanalyse som potentiale for fællesfaglig refleksion

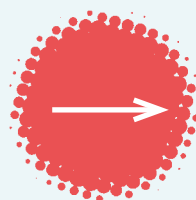
– en model til forskningsunderstøttet  
udvikling af praksis  
på beskæftigelsesområdet

---

AF DORTE CASWELL, LEKTOR OG TANJA DALL, POSTDOC

Hvordan kan samtaleanalytisk forskning understøtte faglig udvikling i professionel praksis? På baggrund af dialog mellem forskere og praktikere argumenteres for potentialet i at bruge det faktisk sagte i samtaler mellem borgere og socialarbejdere som grundlag for analyse og refleksion.

Der præsenteres desuden en model for, hvordan det analytiske perspektiv kan omsættes til styrkelse af fælles faglig refleksion i arbejdet med de ikke arbejdsmarkedssparate borgere. Artiklen inddrager autentiske samtaledata og FLIP (fælles lærings- og innovationsplatforme) fra et forskningsprojekt, hvor fokus er på at udvikle tilgange til at kvalificere mødet mellem socialarbejdere og borgere.





**S**PROGET OG ORDENE spiller en afgørende rolle i indsatsen over for borgere i landets jobcentre. Der afholdes et hav af samtaler i det sociale arbejde generelt og i det beskæftigelsesrettede arbejde specifikt, men selv om der fra både forskningsmæssig og politisk hold peges på, at samtaler virker beskæftigelsesfremmende (bl.a. Rosholm 2014), så er der overraskende lidt fokus på, hvad der egentlig foregår i disse samtaler.

Det er i samtalerne mellem borger og socialarbejder<sup>1</sup>, at politiske målsætninger oversættes til konkret virkelighed, hvilket kan være en kompliceret opgave (Lipsky 1980, Matarese & Caswell 2017). Med beskæftigelseslovgivningens ord skal der i samtalerne og gennem jobplanerne ske en afbalancering af arbejdsmarkedets behov og borgernes ønsker og forudsætninger. Der kan være større eller mindre afstand mellem på den ene side samfundsmæssige behov og på den anden side borgerens individuelle ønsker og forudsætninger. Balancen kan handle om, at der skal kommunikeres et krav om en beskæftigelsesrettet indsats, samtidigt med at der skal gribes et måske begrænset arbejdsmarkedsperspektiv fra borgerens side i kommunikationen (Caswell under udgivelse). I mange samtaler skal der både tages hensyn til de institutionelle krav og rammer, ske en udredning af borgerens behov og forudsætninger, såvel som sikres den rette informering, inddragelse, understøttelse og motivering af borgeren. Det er en opgave, der kræver stadig opmærksomhed blandt de praktikere, der arbejder i og omkring jobcentrene, og vi vil i denne artikel præsentere en model for, hvordan faglig refleksion og praksisudvikling kan foregå i tæt samspil med forskning. Vi kalder modellen for FLIP – Fælles Lærings og Innovations Platform – og den er udviklet som led i et større forskningsprojekt<sup>2</sup>, som vi ikke skal gå nærmere ind i her.

Vi præsenterer først den sociologiske samtaleanalyse, som er vores forskningsmæssige udgangspunkt for at kvalificere forståelsen af samtaler, og herefter den udviklingsmodel, vi har udviklet i samarbejde med praktikere på området. Efter en skitsering af modellens overordnede linjer illustrerer vi de såkaldte FLIP-sessioner med et eksempel fra praksis, inden vi slutter af med en diskussion af modellens potentialer, forudsætninger og begrænsninger.

### SAMTALER I SOCIALT ARBEJDE OG SOCIOLOGISK SAMTALEANALYSE

Det forskningsmæssige udgangspunkt for den måde, vi her arbejder med FLIP-modellen, er den sociologiske samtaleanalyse. Vi trækker på en forskningstradition, der 'kigger indenfor i praksis' (Hall & White 2005) bl.a. gennem samtaleanalyser af socialt arbejde (Sørensen 1994, Carstens 1998, Olesen 2003, Olesen 2006, Eskelinen m.fl. 2008, Caswell m.fl. 2013, Hall m.fl. 2013, Danneris m.fl. 2017, Dall 2017, Jørgensen 2017). Vi kobler desuden den forskningsmæssige nærhed til socialt arbejdes praksis som kommunikativt fænomen med ønsket om at bidrage med styrkelse af fælles faglig refleksion, gennem nuanceret forståelse af samtaler i praksis. Denne forståelse trækker på et sociologisk blik, der kaster opmærksomhed på betydningen af samtalerne indlejring i bestemte institutionelle og samfundsmæssige kontekster, der fører bestemte forventninger, roller og magtforhold med sig, og som vil have afgørende betydning for, hvad der tales om (f.eks. tilbagevenden til arbejdsmarkedet efter sygdom) og hvordan (f.eks. med mere eller mindre eksplicit forpligtelse til at ville vende tilbage). Det sociologiske blik for en bredere kontekst har afgørende betydning for at kunne forstå, hvad der foregår i samtalen, mens samtaleanalysen tilbyder konkrete redskaber til at tydeliggøre empirisk, hvordan magtforhold, politik osv. 'gøres' i samtaler mellem socialarbejdere og borgere. I det følgende fremhæves to grundlæggende afsæt fra samtaleanalysen: Det detaljerede studie af autentiske samtaler og betydningen af analyse før evaluering (Danneris et al. 2017).

*Betydningen af at analysere faktiske forekommende samtaler* Jørgensen (2017) argumenterer for det problematiske i, at en stor del af faglitteraturen i socialt arbejde baseres på tænkte eksempler og teorier om kommunikation, der ikke er forankret i autentiske samtaler (Damgaard & Nørrelykke 2007, Metze & Nystrup 2004, Miller & Rollnick 2004, Posborg, Nørrelykke & Antezak 2016). Det er problematisk, at distancen mellem idealet om kommunikativ praksis og den reelt forekommende kommunikation er stor (Jørgensen 2017, Tarber

2003). Stokoe (2013) har vist, at rollespil, er en hyppigt anvendt, men utilstrækkelig metode i uddannelsen af medarbejdere, der skal interagere og kommunikere med borgere. Stokoes analyser viser, at der er væsentlige forskelle mellem den kommunikation, der udfoldes i rollespil og den kommunikation, der folder sig ud i autentiske situationer, når 'noget er på spil' for de involverede parter. Der er således brug for at udvikle metoder, der kan gøre autentiske samtaler til genstand for refleksion. Samtaleanalysen har et potentiale her.

*Analyse af 'hvad sker der her' før en vurdering af, om noget kan gøres anderledes.*

At fundere analyser af samtaler i helt konkrete udtalelser (fanget via lydoptagelser og transskriptioner) muliggør en nysgerrig undersøgelse af, hvad der rent faktisk sker i samtalen. Det er en central pointe, når vi arbejder med autentiske samtaler, at udgangspunktet ikke er evaluerende. Det betyder, at vi arbejder ud fra en antagelse om, at det er nødvendigt at være nysgerrig og interessere sig for, hvad der kommunikerer med tøven, gentagelser, ufuldstændige sætninger mv. Først når vi har en forståelse af, hvad der sker i interaktionen, kan vi begynde at vurdere, om en kommunikation er hensigtsmæssig eller ej i relation til et givent mål. Tøven og afbrydelser ses således ikke som 'uperfekte' talemåder eller noget, der skal ses henover for at forstå 'meningen' med det, deltagerne vil sige. I interaktionen mellem mennesker findes en række mønstre, som har betydning for, hvordan samtaler udspiller sig. Måden, hvorpå et spørgsmål stilles, kan eksempelvis have afgørende betydning for, om det opfattes som anklagende eller oprigtigt interesseret. En nysgerrighed på det faktisk sagte kan starte med de simple analytiske spørgsmål: "Hvad sker der her" og "Hvad kommer så?" der må undersøges på det konkrete, talte, niveau. Først når vi har en forståelse af, hvad der sker, kan vi begynde at forholde os til, hvordan den givne udveksling realiserer et givent normativt mål om borgerinddragelse, at tale arbejdsmarkedsrettet osv.

Med afsæt i disse grundlæggende pointer har vi i samarbejde med de seks LISES-kommuner udviklet formatet for det samtaleanalytiske FLIP.

## FÆLLES LÆRINGS OG INNOVATIONS PLATFORM – FLIP

FLIP står for Fælles Lærings- og Innovations Platform og indebærer en ny måde at udvikle viden på i tæt samarbejde mellem forskere og praktikere. Fremfor at overlevere viden fra forskning til praksis, arbejder vi i FLIP med dialoger på tværs af viden fra forskning og praksis. Teoretisk læner tilgangen sig op ad begreberne "cooperative knowledge produ-



### DORTE CASWELL

er ph.d., lektor på Institut for Sociologi og Socialt Arbejde, Aalborg Universitet.

Hendes forskning fokuserer på socialt arbejde indenfor det beskæftigelses- og socialpolitiske område med primært fokus på de borgere, som befinder sig længst væk fra arbejdsmarkedet.

[caswell@socsci.aau.dk](mailto:caswell@socsci.aau.dk)

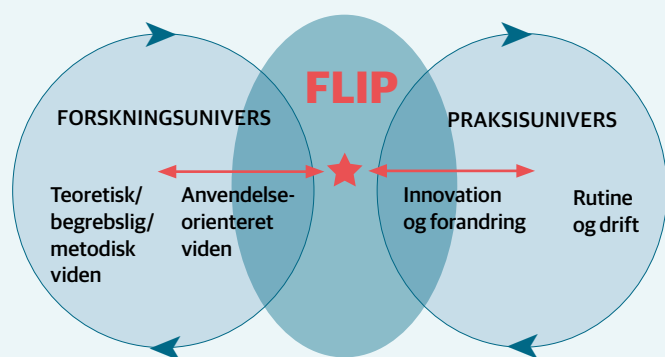


### TANJA DALL

er socialrådgiver, cand.soc. og ph.d. i sociologi og socialt arbejde. Forsker i det sociale arbejde i beskæftigelsesindsatsen med særligt fokus på de professionelle. Ansat som post.doc. på Aalborg Universitet.

[dall@socsci.aau.dk](mailto:dall@socsci.aau.dk)

ction (CKP)” (Hüttermann and Sommerfeld, 2008) og ”collaborative innovation (CI)” (Sørensen and Torfing, 2011). For yderligere uddybning af modellen se Andersen m.fl. 2017. Tankegangen kan illustreres i følgende figur:



FLIP=FÆLLES LÆRINGS- OG INNOVATIONS PLATFORM

Inspireret af Sommerrfelt & Gredig 2008, se også Andersen, Caswll & Larsen 2017

I FLIP mødes forskere og praktikere om at tænke nyt i krydsfeltet mellem anvendt forskning og udviklingsorienteret praksis. Den forskningsviden, som allerede eksisterer, søges omsat til anvendelse i praksis' rutiner og drift. Samtidig får forskerne gennem dialog vigtig viden om praksis, der kan kvalificere forskningens teoretiske, begrebslige og metodiske viden. Wackerhausen (2008) beskriver, hvordan det kræver en refleksion, der går ud over de begreber og perspektiver, vi normalt bruger og omgives af, hvis vi vil opnå forandringer i et givent praksisrum. Fordi det sædvanlige (rutinen) ofte bliver usynlig i den daglige praksis, har vi brug for *"en indre, dynamisk uro i professionsfællesskabet, hvor sædvanne og forandringsbestræbelser er i et vedvarende samspil"* (Wackerhausen 2008:19). I modellen ovenfor, er denne 'dynamiske uro' illustreret ved de blå pile i cirklen for praksisuniverset; gennem refleksion over egen praksis, kan også den mere rutineprægede drift og praksis kvalificeres i kontinuerlige processer. Det samme gælder forskningsuniverset, hvor der (potentielt) er en fortløbende udveksling mellem grund- og anvendelsesorienteret forskning. Det 'fælles' i FLIP-modellen handler således om de ligeværdige refleksioner mellem forskere og professionelle, som de hver især kan tage

med 'tilbage' til deres respektive universer. I praksis fungerer FLIP på den måde, at der arbejdes med udviklingen af et potentiale, som både fra et forsknings- og praksisperspektiv vurderes relevant. Det potentiale, vi har fokus på i nærværende artikel, er "At udvikle tilgange til at kvalificere mødet mellem socialarbejdere og borgere". Den sociologiske samtaleanalyse vurderes at være relevant som analytisk indgang til arbejdet. Alt efter hvilket fokus, der samarbejdes ud fra, kunne en lang række af alternative forsknings- og analysetilgange inddrages i modellen, ligesom der kan arbejdes i mange forskellige praksis-kontekster.

#### FLIP som session

En FLIP-session består af et møde af to-fire timers varighed mellem fire-otte medarbejdere og to-tre forskere. Deltagerne er udvalgt til den konkrete situation. Det kan være et bestemt team i kommunen, som har afsat tid til faglig udvikling, eller det kan være socialarbejdere i lignende funktioner, som er samlet på tværs af kommuner i forbindelse med et givent forskningsprojekt (eller fagligt arrangement). Det er afgørende, at alle deltagere som udgangspunkt er indstillet på at være med til at tænke innovativt i fællesrummet mellem forskning og praksis, og vi tilstræber som forskere at skabe et rum, hvor der trygt kan tænkes og reflekteres. Det handler blandt andet om at tydeliggøre, at det primære formål med sessionen er at undersøge nysgerrigt og ikke evaluerende, samt at tænke nyt uden at dømme det, der tidligere er sket. Umiddelbart kan forskningsverdenen med dens teoretiske begreber og metodologiske viden synes langt fra praksisverdenens driftsperspektiv. Men når anvendt forskning møder en udviklings- og forandringsparat praksis, er det vores erfaring, at der skabes rum for innovation.

#### Tematiske analyser og identifikation af læringsmomentet

Forud for FLIP-sessionen har forskerne foretaget dataindsamling og indledende analyser i den givne praksis. I tilfældet med de samtaleanalytiske FLIP vil det sige observation og lydoptagelse af møder i jobcentret, samt indledende analyser heraf med afsæt i det samtaleanalytiske perspektiv. Der er tale om en iterativ og dialektisk proces, ikke ulig de tidlige stadier af andre kvalitative forskningsmetoder, hvor forskerne gennem gentagne læsninger og lytninger af materialet identificerer interessante fænomener og passager. Analyserne tager afsæt i en *hypotese* og et *læringsfænomen*, der sætter rammen for diskussionerne mellem praktikere og forskere. En hypotese er den overordnede motivation for faglig udvikling, f.eks 'Det er vigtigt, at arbejdsmarkedsperspektivet gøres konkret i samarbejde med borgeren'. Hypotesen vil såle-



# “I FLIP mødes forskere og praktikere om at tænke nyt i krydsfeltet mellem anvendt forskning og udviklingsorienteret praksis”

des ofte afspejle et normativt afsæt for, hvad der er ønskeligt i en samtale. Et læringsfænomen er det konkrete udviklingspunkt, der arbejdes med under hypotesen, f.eks. 'Hvordan kan man tale om arbejdsmarkedet'. Mulige læringsfænomener er blevet identificeret gennem forskernes analyser og vil ofte trække på samtaleanalytisk forskning og begreber, men er blevet kvalificeret, udfordret og præciseret i dialogen med praktikerne på (forudgående) FLIP. I lignende formater i andre kommuner har vi endvidere arbejdet med læringsfænomener defineret af praktikerne. FLIP-sessionen starter med, at forskerne præsenterer udvalgte forskningsmæssige input om fænomenet. Disse sættes i spil med den viden, praktikerne kommer med. Efter den indledende rammesætning og diskussion afholdes en datasession, hvor praktikerne reflekterer over udvalgte uddrag fra deres egne møder.

## *Datasessioner på 'egne' data*

En væsentlig del af det samtaleanalytiske FLIP er, at der arbejdes med data fra den konkrete praksis, de deltagende medarbejdere er del af. Et eller flere mødeuddrag (udvalgt af enten forskere eller praktikere) høres og læses af deltagerne. Hver enkelt deltager reflekterer over uddraget på egen hånd og noterer det 'bemærkelsesværdige', inden uddraget diskuteres deltagerne imellem. Spørgsmålene 'Hvad sker der her?' og 'Hvad sker der så?' udgør pejlemærker for refleksion. Vi uddyber denne proces i eksemplet nedenfor.

Det er i denne fase helt afgørende – og indledningsvis lidt udfordrende – at fundere alle observationer i sproget i uddraget og fokusere på at forstå, hvad der sker, frem for at evaluere om samtalen gik godt eller skidt. Det er forskernes ansvar at facilitere FLIP-sessionerne, herunder at diskussionerne holdes åbne og undersøgende indtil den afsluttende del af sessionen.

## *Diskussion af hensigtsmæssige og uhensigtsmæssige handlinger*

Først efter analyse, diskussion og refleksion over hvad der sker i uddraget, begynder diskussionen om noget er mere eller mindre hensigtsmæssigt i forhold til et givent normativt sigte (den overordnede hypotese), samt hvordan man kan arbejde mere hensigtsmæssigt med lignende udfordringer fremover. Efterhånden som gruppen mødes flere gange, kan der også udvikles løsningsorienterede forslag, som kan udvikles og afprøves i praksis. Det kan både handle om en fælles ambition om at afprøve bestemte samtalemæssige greb, at strukturere samtalerne anderledes eller at ændre konteksten for samtalerne (f.eks. tid, deltagere, lokation osv).

Vi har arbejdet med flere på hinanden følgende FLIP, i seks forskellige kommuner med fokus på samtaler mellem borger og socialarbejder. Vores erfaringer er, at formatet giver mulighed for:

- dels at forskerne kommer meget tæt på de reelle pro-

blemstillinger og praktiske udfordringer i de organisationer, der samarbejdes med.

- dels at praktikerne får mulighed for at reflektere over egen praksis, herunder at inddrage og omsætte forskningsbaseret viden i forhold til egen praksis.

### EN FLIP OMKRING GRIBNING AF BORGERENS ARBEJDSMARKEDSPERSPEKTIV

I det følgende vil vi se nærmere på et konkret eksempel fra en FLIP-session med fokus på at gribe borgerens (til tider forsigtige) arbejdsmarkedsperspektiv.

I denne FLIP var syv medarbejdere samt to forskere samlet for at diskutere motivation og arbejdsmarkedsperspektiv i samtaler. Alle medarbejdere arbejder med udsatte borgere. FLIP'ens hypotese lød: 'Inddragelse af borgerens perspektiv er vigtigt for, at der kan skabes meningsfulde og virkningsfulde indsatser' og der arbejdedes med læringsfænomenet: 'Hvordan kan borgerens arbejdsmarkedsperspektiv inddrages i samtaler og planlægning af indsats?'

Data stammer fra et møde, som en af sagsbehandlerne selv har optaget (efter aftale med borger) og har medbragt, fordi der i samtalen var et stort fokus på motivation. Forskerne har på forhånd lyttet til dette og andre lydoptagelser af møder fra afdelingen og har på denne baggrund udvalgt såvel samtaleanalytiske begreber som fire-fem siders mødeuddrag, som danner afsæt for FLIP'en. I det indledende oplæg fra forskerne fokuseres blandt andet på det samtaleanalytiske greb 'gribning', som viste sig relevant i denne FLIP.

Det er dog væsentligt at bemærke, at der igennem FLIP-sessionerne er fokus på de begreber, som er relevante ud fra medarbejdernes interesse og diskussioner. En vis fleksibilitet fra forskernes side er nødvendig, i forhold til at kunne bringe forskellige analytiske begreber i spil i løbet af en FLIP. Udvælgelsen af de samtaleanalytiske begreber er således i sidste ende et produkt af, hvad forskerne har fundet relevant ud fra dels det givne læringsfænomen, de konkrete data, der arbejdes med, og det, der sker på den enkelte FLIP.

Efter indledningen fra forskerne, påbegyndes så en data-session. I det – længere – uddrag som medarbejderne blev præsenteret for, var blandt andet nedenstående sekvens. Sekvensen finder sted ca. 30 minutter inde mødet, efter at de har aftalt, at borgeren skal starte hos en aktør, hvor der blandt andet kan arbejdes med kreative aktiviteter.

### UDDRAG 1 FRA SAMTALE MED BORGER

- 1 **Borger:** Jeg ved det der kreative, det kan jeg mærke, det motiverer mig.
- 2 **Socialarbejder:** Det motiverer dig?
- 3 **Borger:** Fordi jeg har faktisk. Jeg har brugt det at strikke for at slappe af, og jeg er blevet inviteret med i en strikkeklub. Jeg har været inde i en butik, så jeg ved ikke om det kunne? Hvis jeg fedter mig ind?
- 4 **Socialarbejder:** Ja, men jeg tror virkelig det er noget for dig, det her. Det tror jeg virkelig. Så skal vi ikke sige, at det er det vi aftaler, ((borgers navn))?
- 5 **Borger:** Jo
- 6 **Socialarbejder:** Godt. Du hører i hvert fald fra mig. Både omkring ferie og omkring intromøde eller visitationsmøde nede på ((indsats))
- 7 **Borger:** Det lyder. Jeg synes det. Altså jeg har brug for noget kreativt, fordi jeg har. Altså jeg kan jo ikke sådan. Jeg tænkte også, fordi der sådan en. Jeg tænkte også, hvis jeg skal finde nogle timer, så det er med arbejde og sådan noget, så skal man jo være helt stabil og jeg kan ikke [love]
- 8 **Socialarbejder:** [Lige] præcis. Og det er derfor lige nu kræver jeg ikke. Lige nu vil jeg gerne have, at du skal ligesom komme i gang med en aktivitet, der kan glæde dig. Noget der kan motivere dig. På sigt er vores mål, at du bliver afklaret som sagt i forhold til beskæftigelsesområdet og skånehensyn i forhold til dine rygproblemer, så vi kan arbejde ud fra det. Hvad så? Hvilke jobområder kunne være en mulighed for dig. Det må: kigge på på sigt.

Samtaleanalysen arbejder med detaljerede transskriptioner der anvender en række specialtegn. Vi gengiver her en forholdsvis 'simpel' transskription med følgende angivelser:

((xx)) Tilføjelse fra forfatterens side; f.eks anonymisering.

[xx] Overlappende tale

'xx' Tale sagt med 'smilende' stemme.

'xxx' Refereret tale, her oplæsning fra transskription

xx- Afbrydelse (af egen eller andres tale)

xx: Lang eller udtrukket udtale

Efter at have læst uddraget højt for hinanden, får FLIP-deltagerne hver især lejlighed til at fordybe sig i det transkriberede uddrag. Herefter får alle deltagerne på skift mulighed for at udpege steder i uddraget, hvor de synes, der sker noget interessant. Opdraget er, at medarbejderne tager udgangspunkt i steder, hvor de blev nysgerrige i forhold til de to grundlæggende spørgsmål 'hvad sker der her' og 'hvad kommer så' på et konkret sprogligt niveau. Da vi nåede til den medarbejder, som selv havde gennemført og udvalgt samtalen uds spillede der sig nedenstående refleksion:

## UDDRAG 2 FRA FLIP

- 1 **Socialarbejder:** Jeg tænker, at så begynder hun faktisk at sige. 'Jeg har været inde i en butik. Og jeg ved ik om det kunne. Hvis jeg fedter mig ind. Blive til en praktikmulighed'. Og så går jeg hen og siger- men jeg har ik fanget den ☺ i samtalen ☺ men jeg går hen og siger
- 2 **Forsker:** Det er ret interessant
- 3 **Socialarbejder:** 'Ja, men jeg tror virkelig det er noget for dig. Skal vi ik aftale skal vi ik sige det ((borgers Navn)). Hvis jeg har fanget den der med 'jeg ku måske fedte mig ind'.
- 4 **Forsker:** Ja
- 5 **Socialarbejder:** Så kunne jeg måske spørge ind til det. Men hvad mener du, tænker du faktisk at det ku blive til en praktik? Og det har jeg faktisk ik bemærket
- 6 **Forsker:** Der var en gribnings-mulighed du overså?
- 7 **Kollega:** Ja, det var der faktisk
- 8 **Socialarbejder:** Og jeg kan slet ikke huske jeg hørte hende sige det der. Om den strikke: altså det kan jeg ik huske

I uddrag 2 fremhæver socialarbejderen den sekvens vi har gengivet i uddrag 1, specifikt taleturene 3 og 4. Borgeren i uddrag 1 har igennem længere tid oplevet det som meningsløst at indgå i aktiviteter på grund af de mange og komplekse problemer i hendes liv. På dette tidspunkt i samtalen er hun dog gennem dialog med socialarbejderen blevet motiveret for at deltage i en helt bestemt indsats, som rummer et kreativt element, der giver mening for denne borger. Der er med andre ord sket en markant udvikling i borgerens motivation for deltagelse. I tur 3 i uddrag 1 tager borgeren endnu et skridt i retning mod aktiv deltagelse, idet hun, om end implicit og forsigtigt, åbner for en orientering mod fremtidige muligheder på arbejdsmarkedet – muligvis gennem en praktik i en strikkebutik. I FLIP-sessionen (uddrag 2) bliver socialarbejderen selv opmærksom på denne åbning fra borgeren. Hun bliver også opmærksom på, at hun ikke fanger det i den oprindelige samtale. Socialarbejderen svarer i stedet (i uddrag) bekræftende ud fra den aftale, der allerede er lavet, om en aktivitet med kreativt indhold.

Forskeren hjælper denne (og de øvrige tilstedeværende) med at se sekvensen som et udtryk for en gribningsmulighed, der ikke blev udnyttet. Hermed knyttes den konkrete erfaring fra socialarbejderen an til forskning i lignende interaktioner. Således har der i mange samtaler vist sig et kommunikativt mønster, hvor en borger i sin taletur formulerer et arbejdsmarkedsperspektiv, der rummer indikationer på, hvad der konkret giver mening for hende eller ham, men at disse nogle gange overhøres eller overhales af ytringer fra den professionelle om noget, som vi betegner som institutionelt meningsfuldt.

Eksemplet rummer således en læring for den enkelte sagsbehandler, men kan også knyttes an til to vigtige pointer, der rækker ud over den enkelte samtale:

- *For det første*, at gribningen af borgerens konkrete arbejdsmarkedsperspektiv er besværliggjort af, at ytringer om dette nogle gange formuleres forsigtigt, implicit og tøvende af borgeren. Det kræver med andre ord meget opmærksomhed at gribe disse i samtalerne, og der er brug for en tydelig fornemmelse for timing fra socialarbejderens side. Sagsbehandlerne er allerede opmærksomme på mere generiske råd om vigtigheden af, at inddrage borgeren i samtalen, men samtaleanalysen giver mulighed for refleksion over det, der rent faktisk sker i samtalerne, samt redskaber til at forstå detaljerne omkring hvordan dette gøres i praksis.

- *For det andet* illustrerer eksemplet, hvordan det institutionelt meningsfulde fylder meget i samtaler i denne kontekst. Krav om aktivitet, fokus på dokumentation mv. er uomgængeligt i samtalerne i jobcenterregi. Taleture, der kan

“Det er i denne fase helt afgørende – og indledningsvis lidt udfordrende – at fundere alle observationer i sproget i uddraget og fokusere på at forstå, hvad der sker, frem for at evaluere om samtalen gik godt eller skidt”

betegnes som institutionelt meningsfulde, udgør vigtige kommunikative projekter i samtalerne med borgerne. Men analyser af samtaler viser, at nogle gange skygger det institutionelt meningsfulde for det, borgeren kommunikerer som meningsfuldt for ham eller hende (se f.eks. Danneris et al. 2017). En skærpet opmærksomhed på, hvordan disse sproglige mønstre udspiller sig i faktiske samtaler mellem socialarbejder og borger, kan bidrage til at styrke blikket for borgeren, og dermed øge chancen for at gribe det arbejdsmarkedsperspektiv, borgeren formulerer som meningsfuldt. Dermed rummer det nærsynede blik for sproget i samtalerne et potentiale for at styrke det beskæftigelsesrettede arbejde også i kontakten med de borgere, som befinder sig længst væk fra arbejdsmarkedet.

Læringspotentialet understreges af, at socialarbejderen selv havde udvalgt dette møde, som et, hvor hun havde en klar fornemmelse af, at være lykkedes med at gribe borgers motivation. Først i den detaljerede analyse af mødet opdager hun, at der måske var åbninger fra borgeren, hun havde overset i første omgang. Det er dog afgørende at understrege, at FLIP-diskussionen ikke i udgangspunktet er en normativ vurdering af, om samtalen lykkedes eller ej. Dermed er det heller ikke en be- eller afkræftelse af, om medarbejderen havde ret i sin umiddelbare opfattelse af, at her var tale om en motivationssamtale, der var gået godt. Pointen er, at den pågældende medarbejder i dialog med kolleger og forsker kaster et refleksivt blik på egen kommunikative praksis på grundlag af det faktisk sagte. Først herefter kan der indledes drøftelser af, hvordan man kan 'gribe' lignende forsigtige udtryk fra borgerne.

#### FORUDSÆTNINGER OG BARRIERER FOR AT ARBEJDE MED FLIP

Helt fra starten af LISES-projektet har der fra praktikernes side været stor interesse og begejstring for at arbejde med potentialet i at kvalificere mødet mellem socialarbejdere og borgere. Kommunikative kompetencer opfattes af både ledere og medarbejdere som helt centrale for at udfylde rollen som socialarbejder på beskæftigelsesområdet. Der har dog vist sig at være meget stor forskel på, i hvilken grad samtalerne bliver betragtet som noget, der kan og skal gøres til genstand for fælles faglig refleksion. For nogle medarbejdere og i nogle kommuner er der stor modstand mod at åbne samtalerummet op for andre end borger og socialarbejder. Nogle medarbejdere peger på, at fysiske rammer, tid, ressourcer og borgernes ofte meget omfattende (især psykiske) problemer gør det urealistisk at gøre samtalerne til genstand for faglig refleksion blandt kolleger. I andre kontekster ser med-

“Vi oplever, at socialarbejderne er trænede i og hurtige til at evaluere praksis og finde ’fejl’. Særligt indledningsvis kræver det opmærksomhed fra forskerne at stoppe disse tendenser”

arbejdere (og ledere) det som en helt nødvendig og uomgængelig del af det faglige arbejde, at samtalerne i det omfang, det er praktisk muligt og etisk forsvarligt, gøres til genstand for supervision og kollegial sparring. På tværs af de forskellige kommuner har der dog været enighed om, at FLIP har givet anledning til anderledes, relevante og interessante refleksioner.

Vi kan aldrig tvinge eller presse nogen til at tænke på bestemte måder eller til at lære af noget, de ikke ser meningen med. Modstand mod at arbejde refleksivt med egen praksis er derfor en helt afgørende udfordring for den faglige refleksion, i FLIP og i andre formater. Denne modstand kan have flere rødder. For mange socialarbejdere i jobcentrene foregår størstedelen af deres samtaler med borgerne bag lukkede døre, hvor der kun er få tilstedeværende, og hvor ’deltagerne’ ikke i udgangspunktet ser analytisk på den faglige praksis. Det er derfor klart, at det kan føles grænseoverskridende at skulle åbne dette rum for undersøgende og nysgerrige øjne. En del er personligt; nogle professionelle har ikke problemer med at lade sig se over skuldrene, mens andre finder tanken ubehagelig. En stor del af modstanden handler dog om, hvorvidt man på arbejdspladsen har en kultur, hvor det er forventet og naturligt at dele erfaringer og praksiser med hinanden. Hvor man har erfaring for, at der kommer noget godt ud af at dele sin praksis. Vi har i anden sammen-

hæng peget på potentialet ved i højere grad at udvikle faglige kompetencer i et mestringsklima (Nerstad 2017), hvor hver enkelt medarbejder sammenligner sine præstationer med egne tidligere præstationer, frem for at holde dem op mod andres præstationer (Larsen m.fl. 2018). Kriteriet for succes i et sådant mestringsklima er, at medarbejderne udvikler sig, søger nye udfordringer, investerer i egen indsats og samarbejder. En kultur, hvor der er fokus på læring frem for konkurrence og præstationsmål, er således én vigtig faktor for, at der kan skabes refleksion og forandring.

Erfaringer med at dele refleksioner på konstruktive måder kan være en anden vigtig faktor for, at det opleves trygt at dele sin praksis med kolleger (og ledere), og dermed at der kan skabes rum for en åben og undersøgende refleksion, frem for en forsvarsposition eller blot ubehag. FLIP-modellen udgør et bud på én model, der kan facilitere en sådan proces. Dels har det betydning, at vi som forskere er udefrakommende, og som sådan ikke har nogen ’aktie’ i det, der foregår på arbejdspladsen eller i den enkelte medarbejders praksis. Det har dog også betydning, at begreberne og perspektivet er udefrakommende. Wackerhausen (2008:18) argumenterer for, at refleksion muliggøres af en *”fremmedhed’ som kan relief-sætte det sædvanlige – og dermed får det velkendte til at træde ud af selvfølgheden”*. Det at trække et udsnit af egen (eller kollegers) praksis ud af hverdagen (af det sædvanlige) kan

også være en måde at 'objektgøre' den konkrete praksis på, så den bliver et stykke interaktion, vi kan undersøge - frem for 'Pias samtale', som vi skal vurdere på. Dette er (potentielt) med til gøre processen mindre sårbar. Samtidig er forskernes rolle i FLIP at fastholde fokus på det undersøgende og analyserende og stoppe ansatser til evaluering og vurdering. Vi oplever, at socialarbejderne er trænede i og hurtige til at evaluere praksis og finde 'fejl'. Særligt indledningsvis kræver det opmærksomhed fra forskerne at stoppe disse tendenser - på venlig og humoristisk vis. At formålet med sessionerne ikke er evaluerende, men undersøgende og reflekterende klargøres desuden tydeligt som led i den indledende rammesætning af FLIP. Det er aldrig et formål med en FLIP at finde eksempler på 'den gode (eller dårlige) samtale'. Både forskere og socialarbejdere er tilstede for at lære i fællesskab og af hinanden.

Denne rammesætning er nødvendig set i lyset af det store fokus på samtalers effekt på både politisk og organisatorisk plan, som betyder, at der er massiv efterspørgsel efter 'den gode samtale'. Med FLIP tager vi afstand fra forestillinger om skabeloner for samtaler eller entydige anbefalinger for 'den gode samtale'. De konkrete samtaler, som udgør en central del af det empiriske materiale i LISES-projektet, kombineret med national og international forskning i naturligt forekommende samtaler, viser meget tydeligt, at samtaler ikke kan forsimples i en sådan grad. I stedet er der brug for reflekterede medarbejdere, der har mod på og ressourcer til kontinuerligt at udfordre sig selv og hinanden i bestræbelsen på at kvalificere mødet med borgeren.

Dette er både samtaleanalysens og FLIP-modellens helt grundlæggende styrke, men også en af dens udfordringer. Vi kommer således aldrig til at give standardiserede eller entydige råd om at udføre en samtale på en bestemt måde. En anden begrænsning ved modellen er, at samtaleanalysens fokus begrænser sig til netop samtalen, som den foregår her og nu. Det skaber begrænset blik for eksempelvis konsekvenserne af samtalen (hvad skete der bagefter), og for faglige refleksioner omkring problem-analyse og -forståelse, om valg af indsats og så videre. Alt dette vil kræve andre analytiske briller end samtale-analysen - men stadig faglig og forskningsunderstøttet refleksion. ●

*(Tak til alle deltagere i FLIP 3 i de seks LISES-kommuner for jeres engagement og mod til at lukke det faglige samtalerum op for fælles refleksion.)*

---

## NOTER

- 1 Bemærk at vi referer til de professionelle i jobcenteret som socialarbejdere eller frontlinjemedarbejdere. Dette kan foldes ud i en længere diskussion, men her er intentionen blot at understrege, at begrebet frontlinjemedarbejder synliggør den rolle, disse medarbejdere har i udførelsen og oversættelsen af politikken på området. De medarbejdere, der har samtaler med borgeren, har i overvejende grad en socialfaglig uddannelsesbaggrund - heraf en stor del socialrådgivere, men der er store forskelle fra kommune til kommune. Pointen med at anvende socialarbejdere som begreb er for at understrege, at vi definerer arbejdet med den borgergruppe, som LISES-projektet vedrører, som socialt arbejde inden for en beskæftigelsespolitisk ramme.
- 2 Forskningsprojektet LISES (Learning and Innovation in Social and Employment Services) har til formål at skabe nye og innovative løsninger, der kan understøtte, at flere udsatte ledige bringes i og/eller nærmere beskæftigelse. Læs mere her: <https://lisessite.wordpress.com/>



## LITTERATUR

- Andersen, N., Caswell, D., & Larsen, F.** (2017). A New Approach to Helping the Hard to Place Unemployed: The Promise of Developing New Knowledge in an Interactive and Collaborative Process. *European Journal of Social Security*, 19(4), 335-352
- Carstens A.** (1998): Aktivering. Klientsamtaler og socialpolitik. Hans Reitzels Forlag.
- Caswell, D., L. Eskelinen & S. P. Olesen** (2013) "Identity work and client resistance underneath the canopy of active employment policy". *Qualitative Social Work*, Vol. 12, Nr. 1, 2013, s. 8-23.
- Caswell, D.** (under udgivelse). Talking Policy into Being: How Street-level Bureaucrats and Hard-to-place Unemployed Talk about Labour Market Participation. *European Policy Analysis*.
- Dall, T.** (2018). Decision-making and professional responsibility in complex client cases: an interactional perspective on interprofessional teamwork in a social work setting. . Ph.d.-serien for Det Samfundsvidenskabelige Fakultet, Aalborg Universitet.
- Damgaard, I., & Nørrelykke, H.** (2007). Den personlige samtale: En introduktion. København: Hans Reitzels Forlag.
- Danneris, S., Dall, T., Caswell, D., & Olesen, S. P.** (2017). Spot på samtalen - analyser af samtaler mellem aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere og beskæftigelsesmedarbejdere. København: Væksthustet
- Eskelinen, L., S. P. Olesen & D. Caswell** (2008) Potentialer i socialt arbejde. Hans Reitzels Forlag
- Flyvbjerg, B.** (2001) Making Social Science Matter, Cambridge: Cambridge University Press
- Flyvbjerg, B., Landman, T., Schram, S.** (2012) Real Social Science – Applied Phronesis, Cambridge: Cambridge University Press
- Flyvbjerg, B., Clegg, S., Haugaard, M.** (2014) 'Reflections on phronetic social science: a dialogue between Stewart Clegg, Bent Flyvbjerg and Mark Haugaard', *Journal of Political Power*, 7(2), 275–306
- Hall, C. & S. White** (2005) Looking Inside Professional Practice Discourse, Narrative and Ethnographic Approaches to Social Work and Counselling in Qualitative Social Work Vol. 4(4): 379-390
- Hall, C. K. Juhila, M. Matarese & C. van Nijntatten (Eds.)** (2013) Analysing social work communication: Discourse in practice. London: Routledge
- Heritage, J., Robinson, J. D., Elliott, M. N., Beckett, M., & Wilkes, M.** (2007). Reducing patients' unmet concerns in primary care: the difference one word can make. *Journal of General Internal Medicine*, 22(10), 1429-1433.
- Hüttermann, M., Sommerfeld, P.** (2008) 'Relating Science and Practice in Social Work – A Critical and Constructive Review of the Concept of Evidence-Based Practice', in Bryderup, Inge (ed.), Evidence based and knowledge based social work: research methods and approaches in social work research, pp. 155–172, Aarhus: Aarhus Universitetsforlag
- Jørgensen, S.** (2017). *Det er jo rarest at vi er enige om at der er brug for at samarbejde: – et eksplorativt studie af samtaler mellem forældre og socialarbejdere i børnesager med særligt fokus på grænsedragninger mellem frivillighed og tvang.* Aalborg Universitetsforlag. Ph.d.-serien for Det Samfundsvidenskabelige Fakultet, Aalborg Universitet.
- Lipsky M.** (1980): Street-Level Bureaucracy. Dilemmas of the individual in public services. New York; Russel Sage Foundation
- Matarese, M., & Caswell, D.** (2017). I'm gonna ask you about yourself so I can put it on paper: Analysing Street Level Bureaucracy Through Form -Related Talk in Social Work. *British Journal of Social Work*.
- Metze, E., & Nystrup, J.** (2004). Samtaletræning: Håndbog i præcis kommunikation. København: Hans Reitzels Forlag.
- Miller, W. R., & Rollnick, S.** (2004). Motivationsamtalen. København: Hans Reitzels Forlag.
- Olesen, S. P.** (2003). Handlingsplansamtaler: Den institutionelle interaktion. Århus: Den Sociale Højskole.
- Olesen, S. P.** (2006). Møder mellem kontanthjælpsmodtagere og sagsbehandlere: Kulegravning af kontanthjælpsområde: Forskningsgennemgang. Århus: Den Sociale Højskole i Århus.
- Posborg, R., Nørrelykke, H., & Antczak, H. (Eds.)** (2016). Socialrådgivning og socialt arbejde. København: Hans Reitzels Forlag
- Rosholm, Michael** (2014) *Do caseworkers help the unemployed? Evidence for making a cheap and effective twist to labor market policies for unemployed workers.* IZA paper 2014:72
- Stokoe, E.** (2013). The (in) authenticity of simulated talk: Comparing role-played and actual interaction and the implications for communication training. *Research on Language & Social Interaction*, 46(2), 165-185.
- Stokoe, E.** (2014). From talk to text: Using the 'Conversation Analytic Role-play Method' to engage (potential) mediation clients in spoken and written communication. *Language in Conflict*.
- Sørensen, T. B.** (1994) Den sociale samtale mellem klienter og sagsbehandlere. Forlaget Gestus.
- Sørensen, E. & J. Torfing,** (2011) Samarbejdsdrevet innovation i den offentlige sektor. Jurist og økonomforbundets forlag.
- Tarber, C.** (2003). Vejledende eller ledende? Idealer og praksis i professionel rådgivning. In B. Asmuß, & J. Steensig (Eds.), *Samtalen på arbejde - konversationsanalyse og kompetenceudvikling* (pp. 248-269). Frederiksberg: Samfundslitteratur.
- Wackerhausen, S.** (2008) *Erfaringsrum, handlingsbåren kundskab og refleksion.* Skriftserie: Refleksion i praksis, Aarhus Universitet, Institut for Filosofi og Idehistorie.

PEER REVIEWED

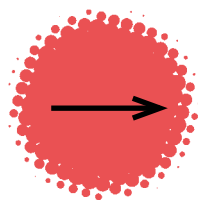
# Tillid som samtalesfænomen i socialt arbejde

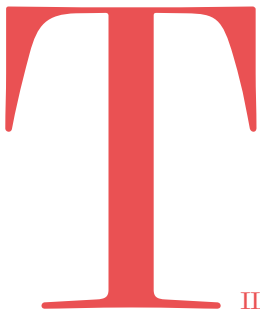
---

AF SABINE JØRGENSEN, LEKTOR



Tillid er et centralt begreb i socialt arbejde. Når socialarbejdere mødes med mennesker, der kommer i kontakt med det sociale system, viser det sig ofte, hvorvidt der er tillid til stede i samtalen eller ej. Ved at vise hvordan tillid kan observeres og beskrives som et interaktionelt fænomen i samtaler mellem forældre og sagsbehandlere i børnesager, bidrager artiklen til at kvalificere diskussioner af, hvad tillid er, og hvordan tillid håndteres, honoreres, og skabes i møder med mennesker i sårbare positioner og situationer.





**T**ILLID SPILLER en helt central rolle på flere niveauer i mødet mellem socialarbejdere og deres klienter. Tillid kan bidrage til fremdrift i beslutningsprocesser og i samarbejdet, men tillid kan også skuffes og misbruges (Jørgensen 2017). Det udfordrer og stiller krav til socialarbejdere om at forholde sig kritisk og reflektivt til den betydning, tillid (eller mangel på samme) har for samtalen, for relationen til mennesker i sårbare situationer og de beslutninger, der træffes. I denne artikel undersøger jeg, hvordan tillid kan observeres og beskrives som interaktionelt fænomen i samtaler mellem forældre og sagsbehandlere i børnesager. Filosofier har beskæftiget sig med tillid siden antikken og i de senere år har tillid været genstand for stigende interesse inden for en mangfoldighed af forskningsdiscipliner og -felter. Selvom tillid er et komplekst begreb, der synes allestedsnærværende, men ofte forbliver gådefuld og abstrakt, så hersker der bred enighed om, at tillid er central for succesfulde menneskelige samhandlinger (Bachmann & Saheer, 2006; Candlin & Crichton, 2013; Fukuyama, 1996; Hegedahl & Svendsen, 2011; Luhmann, 1999; Misztal, 1996; Nielsen, 2016). I socialt arbejde er der tilsvarende bred enighed – blandt praktikere og forskere – om, at tillid ikke blot er et centralt begreb, men en helt fundamental forudsætning for, at socialt arbejde kan lykkes (Behnia, 2008, Christensen & Warming, 2016; Smith, 2001; 2004; Hall et al. 2012). Tillid tillægges en positiv betydning og beskrives typisk som noget ønskværdigt. Den britiske socialforsker Carol Smith (2004; 2001) ser eksempelvis tillid som helt fundamentalt for, at socialt arbejde overhovedet kan fungere. I deres undersøgelse af tillidens betyd-

ning og udfoldelsesmuligheder i arbejdet med børn og unge i udsatte positioner i Danmark peger Christensen & Warming (2016) på, at tillid hjælper til at håndtere komplekse situationer og får sociale sager til ”at køre”. De viser gennem en række cases, hvordan tillid – eller mangel på samme – har betydning for børnene og de unges livskvalitet og deres mulighed for at blive medinddraget i beslutninger, der vedrører deres liv (Christensen & Warming, 2016). I et britisk studie viser Hall m.fl. (2012) desuden, hvordan gensidigt tillidsarbejde mellem socialarbejdere og forældre muliggør progression i samarbejdet i form af bevægelsen fra et stadie til det næste i en børnesagsbehandlingsproces.

Diversiteten i metodiske tilgange til studier af tillid er imidlertid mere begrænset. Langt de fleste studier er baseret på rapporteringer af subjektive oplevelser af tillid<sup>1</sup>. F.eks. er danskerne flere gange blevet kåret som det mest tillidsfulde folk i verden på baggrund af spørgeskemaundersøgelser, der operationaliserer social kapital ved blandt andet at måle befolkningens tillid til medborgere og samfundsinstitutioner (Larsen, 2011). Tillid er imidlertid ikke begrænset til noget, det enkelte individ besidder i form af subjektive meninger og holdninger. Det er også noget, mennesker viser – eller udviser til – hinanden, og det er denne sociale form for tillid, der udforskes i denne artikel. Ved hjælp af detaljerede analyser af lydoptagede samtaler viser jeg, hvordan forældre og sagsbehandlere *gør* tillid. Hermed håber jeg at bidrage med viden om, hvordan tillid kan se ud i praksis, og hvad tillid betyder i konkrete møder mellem socialarbejdere og deres klienter. Udgangspunkter er, at tillid – for at få betydning i en samtale – er noget, samtaledeeltagere må gøre synlig og genkendelig for hinanden i den måde, de kommunikerer med hinanden på. I den forbindelse anvender jeg begrebet tillidsarbejde for de kommunikative praksisser, samtaledeeltagerere engagerer sig i, som er orienteret mod at skabe eller opretholde tillid.

I det følgende redegøres for den særlige måde at forstå samtaler på, som danner det metodologiske udgangspunkt for analyserne i artiklen. Dernæst præsenteres fire perspektiver på, hvordan tillid kan forstås som interaktionelt fænomen. Til sidst analyserer jeg uddrag fra to samtaler. Her viser jeg, hvordan forældre og sagsbehandlers kommunikative praksisser indgår i samkonstruktioner af tillid, og hvordan henholdsvis mislykkede eller mere vellykkede forsøg på at etablere tillid som kontekstuel ressource for samtalen kan få betydning for relationen mellem samtaledeeltagerne og for samtalsens udvikling.

Det empiriske grundlag for artiklens analyser er 28 optagede samtaler mellem forældre og sagsbehandlere i børnesager, som er indsamlet i forbindelse med forfatterens

ph.d.-afhandling (Jørgensen, 2017). Alle deltagere har givet skriftligt samtykke til at samtalerne måtte optages og anvendes i anonymiseret form.

### FORSTÅELSE AF SAMTALER - ANALYTISKE PRINCIPPER

Den særlige forståelse af samtaler, artiklen tager sit afsæt i, er hentet fra den gren af etnometodologien, der på engelsk betegnes Conversation Analysis (herefter forkortet CA<sup>3</sup>) (Atkinson & Heritage, 1984; Sacks & Garfinkel; Sacks m.fl. 1974). I CA forstås samtaler som ordnede sociale aktiviteter, der ligesom de fleste andre sociale aktiviteter (fx det at stå i kø) afvikles gennem et turtagningssystem. I samtaler kommer turtagningen til udtryk ved, at deltagere skiftes til at tale. Samtaledeltagere viser med deres turtagninger hele tiden, hvordan de har forstået det, der netop er blevet sagt. På den måde udgør turtagningerne meningsskabende kontekster for hinanden. Denne grundforudsætning giver anledning til en analytisk orientering mod, hvordan en ytring i en samtale tolkes af næstetaleren frem for et fokus på ytringen i sig selv.

CA-analyser baserer sig på lyd- eller videooptagelser, der udskrives ved hjælp af et særligt transskriptionssystem (Jefferson, 2004), som har til formål at gengive så mange detaljer som muligt af det, der foregår i interaktionerne, herunder deltagerens særlige formning af sproget. Det kræver lidt tålmodighed at læse de komplicerede samtaleudskrifter. I CA er det imidlertid en vigtig pointe, at det, der måske umiddelbart synes som sproglige "fejl" eller ufuldkommenheder, bærer væsentlig betydning, som afspejler den måde, samtaledeltagere bruger en mangfoldighed af kommunikative ressourcer til at gøre sig forståelige for hinanden og agere kontekstsensitivt i konkrete samtalsituationer. Udgangspunktet er, at ingen detalje - uanset hvor ubetydelig den end måtte forekomme - på forhånd kan regnes for irrelevant for det, der foregår i interaktionen (Atkinson & Heritage, 1984).

### OVERSIGT OVER TRANSSKRIFTIONSSYMBOLER ANVENDT I ARTIKLEN

(0.8)	pause, angivet i tiendedele sekunder
(.)	mikropause (under to tiendedele sekunder)
=	angiver at noget siges hurtigt efter det forudgående
Godd[ag] [hej]	kantede parenteser angiver overlappede tale
>tekst<	hurtig udtale
<tekst>	langsom udtale
ja::	kolon angiver at den forudgående lyd forlænges
så-	en tankestreg angiver at lyden er afsnuppet
hh jahh	h'er betegner hørbar udånding (jo flere h'er jo længere udånding)
.hh	punktum før h'er angiver en hørbar indånding
heh n(h)ej	h'er i parentes angiver "latterstød", fx når der er latter i et ord
☺ ja ☺	smileys angiver at noget siges med "smilende" stemme
okay	understregning angiver en betonet stavelse
↑høj!lav	pil op og ned angiver et markeret intonationsskifte
okay.	punktum efter et ord/en lyd angiver at intonationen falder til lavt niveau
°stille°	gradtegn angiver at noget siges med lav lydstyrke
(hvad)	Udskriveren mener at kunne høre at der siges "hvad" men er ikke sikker
((kigger ned))	Udskriverens kommentarer/beskrivelser



### SABINE JØRGENSEN

er uddannet socialrådgiver og ph.d. Hun er ansat som lektor på Institut for Socialt Arbejde ved Københavns Professionshøjskolen og er forskningsfellow ved Nationalt Videncenter om Udsatte Børn og Unge (NUBU) sajo@kp.dk

# “Tillid er imidlertid ikke begrænset til noget, det enkelte individ besidder i form af subjektive meninger og holdninger”

## FIRE PERSPEKTIVER PÅ TILLID SOM SAMTALEFÆNOMEN

I det følgende præsenteres fire perspektiver på tillid i samtaler mellem forældre og sagsbehandlere i børnesager. Perspektiverne er formuleret på baggrund af det analytiske arbejde med samtalerne som empirisk grundlag, men forbinder sig også til eksisterende forskning og teorier om tillid. Hvert perspektiv rummer forskellige måder, hvorpå deltageres kommunikative praksisser kan ses som en orientering mod en forudsætning af, at tillid er til stede eller mod at teste, skabe eller promovere tillid i samtalen.

*Det første perspektiv*, som jeg har valgt at kalde ”intersubjektiv tillid”, bygger på Garfinkel (1963, 1964)’s betragtninger om tillid til fælles antagelser om, hvordan verden er indrettet som en forudsætning for al kommunikation. Han lagde vægt på, at samtaledeeltagere hele tiden gør disse antagelser synlige og genkendelige for hinanden som et led i opretholdelsen af den fælles intersubjektive forståelse, som de på en og samme tid er nødt til at forudsætte og blive ved med aktivt at vedligeholde for at kunne tale med hinanden. Tillid betragtes som en ”tavs”, socialt indlejret form for tillid, som samtaledeeltagere hele tiden (ud)viser ved at agere ud fra en forventning om, at andres antagelser om, hvordan verden er indrettet, er i overensstemmelse med deres egne. Denne form for tillid kommer først til syne på den sproglige overflade, når intersubjektiviteten brydes eller sættes på prøve, f.eks. når der opstår en misforståelse, eller når en samtaledeeltager bruger ironi. Sidstnævnte kommer der et eksempel på senere i artiklen.

*Det næste perspektiv* bygger på observationer af den måde, hvorpå forældre og sagsbehandlere håndterer uforudsigelige fremtidsscenerier. Her ses tillid som samtalepraksisser, der er orienteret mod at reducere den kompleksitet, der er forbundet med, at samtaledeeltagere har begrænsede muligheder for at forudsige konsekvenserne af egne handlinger og aldrig med sikkerhed kan vide, hvordan det, der siges, modtages af den anden. I dette perspektiv kan en måde at vise eller promovere tillid på være at udtrykke sig positivt om fremtiden. Det kan være f.eks. i form af løfter og forsikringer (se desuden Hall m.fl., 2012)<sup>3</sup>, fordi det reducerer eventuelle negative udfaldsmuligheder og gør mennesker i stand til at handle i positiv forventning til fremtiden (Luhmann, 1999). Derudover kan kommunikationshandling, der er orienteret mod at skabe transparens - herunder forskellige typer metakommentarer - karakteri-

seres som tillidsarbejde, fordi det at skabe gennemsigtighed om mellemregninger skaber forudsigelighed og giver indtryk af, at der ikke er skjulte dagsordener (Nielsen, 2016).

*I det tredje perspektiv* knyttes tillid til udvisning af sårbarhed (se desuden Behnia (2008)). Udvisning af sårbarhed i social interaktion kan iagttages, når en samtaledeeltager ytrer noget, der har mulighed for at blive tolket på en - for denne person - ufordelagtig måde, og som dermed potentielt har negative konsekvenser. Kommunikationshandling, der udviser sårbarhed, udtrykker både en positiv forventning om, at den anden vil tolke det sagte i et fordelagtigt lys og foretager samtidig en anmodning om en be- eller afkræftelse af, om det er tilfældet. Hvorvidt en ytring er hørbar som udtryk for sårbarhed, er afhængig af konteksten, herunder den nære sekventielle samtalekontekst (hvad der er blevet sagt forinden og hvad der kommer efter). Eksempelvis kan forældres afsløring af information om familiens liv i et møde med en sagsbehandler, som led i en børnesag, være hørbar som et udtryk for tillid til at denne information ikke vil blive brugt imod dem. En ytring, der udtrykker sårbarhed, kan imidlertid først betragtes som udvisning af tillid, hvis denne information leveres på et tidspunkt, hvor den ikke er hørbar som underkastelse (fx som respons på en trussel).

I de tre første perspektiver handler tillid om positive forventninger til noget fremadrettet i interaktionen, enten i form af en orientering mod en fælles intersubjektiv forståelse i næste turtagning, positive forventninger til modtagerens moralske disposition (at den anden vil mig det godt) eller i form af en orientering mod reduktion af den sociale kompleksitet, der opstår som følge af fremtidens usikre og kontingente karakter.

*Det fjerde og sidste perspektiv* har i stedet en bagudrettet kvalitet og henter inspiration i den måde, turtagninger fungerer som

meningstilskrivende kontekster for hinanden i CA. Jeg kalder perspektivet optimistiske meningstilskrivelser. Her kommer tillid til syne i samtaler, når samtaledeeltagere viser, at de tolker tvetydige ytringer i et positivt eller optimistisk lys. Samtaledeeltagere kan generelt set – som en kommunikativ ressource – vælge at lade deres ytringer være mere eller mindre åbne for efterfølgende fortolkning (Sacks, 1972, 1995). Tvetydigheden lægger ansvaret for meningstilskrivelsen over på andenparten i samtalen og kan på den måde fungere som en ressource for monitorering af, hvorvidt den anden tolker det sagte i et optimistisk og dermed tillidsfuldt lys – eller det modsatte. CA beskæftiger sig ikke med de motiver, mennesker kan have for at gøre det, de gør, men tilskrivninger af intentionalitet indgår hele tiden i samtaler. Det sker i form af de slutninger, samtaledeeltagere drager om, hvad den anden har ment og ønsket eller villet med sin ytring, uanset hvad dennes ”virkelige” intentioner måtte være. Førstetaleren viser herefter i sin respons, hvorvidt forståelsestilbuddet accepteres eller ej.

De fire perspektiver giver mulighed for at observere, hvordan tillid både kan ses som prospektive og retrospektive tilskrivelser af mening, som gør det muligt for samtaledeeltagerne at vise hinanden, hvorvidt de orienterer sig mod en tillidsbåret forståelseskontekst. Perspektiverne er ikke udtømmende og repræsenterer ikke velafgrænsede størrelser, ligesom der vil være indbyrdes forbindelser perspektiverne imellem. I det følgende præsenterer jeg analyser af uddrag fra to forskellige samtaler, som illustrerer, hvordan nogle af de samtalepraksisser, der beskrives inden for perspektiverne, indgår i interaktive samkonstruktioner af tillid. Jeg starter med et eksempel på det, jeg har valgt at kalde en miskendt tillidsreklæring, som viser, hvordan tillidsreklæringer kan skuffes og reducere tilliden i en samtale. Herefter præsenterer jeg et eksempel på et mere vellykket stykke tillidsarbejde.

### EKSEMPEL 1: EN MISKENDT TILLIDSERKLÆRING

De første samtaleuddrag er fra et møde med Nicola, der er mor til Karla og Emil på 7 og 9 år. Mødet foregår på børnenes skole. Formålet med mødet er at følge op på, hvordan det går med børnene set i lyset af den støtte, der er iværksat i familien. I samtalen deltager moderen (M), sagsbehandleren (S) og en skolepsykolog (SP). Lidt over halvvejs i samtalen falder samtalen på den rådgivning, familien modtager i kommunens familiehus. Moderen vil gerne vide, om samtalerne hos familiekonsulenten (Kirsten) kan fortsætte, og sagsbehandleren forklarer, at hvis der er tale om et længerevarende forløb, så skal der laves en børnefaglig undersøgelse.

I analysen inddrages tre samtaleuddrag, som viser, hvordan en ytring fra moderens side, der er hørbar som en tillidsreklæring, modtages og behandles af sagsbehandleren – og hvilke konsekvenser, det får for den måde, samtalen udvikler sig på. Formuleringen ”er hørbar som” kan lyde lidt kryptisk. Den afspejler den analytiske fremgangsmåde i CA, hvor relationen mellem, hvad en ytring kan høres som – ud fra de sproglige kompetencer, analytikeren har (og forudsættes at dele med samtaledeeltagerne), og hvad ytringen bliver hørt som, det vil sige, hvordan den behandles af samtaledeeltagerne i kraft af den meningstilskrivelse, der sker, når der responderes på den. Fremgangsmåden giver mulighed for at iagttage deltageres egne forståelser, sådan som de udfolder sig i samtalen, og sikrer, at forskeren hele tiden er fokuseret på at analysere det, deltagerne forstår, frem for det han eller hun selv forstår.

I det første uddrag fra samtalen svarer moderen på sagsbehandlerens forslag om at iværksætte en børnefaglig undersøgelse med en selvvrurdende ytring, hvori hun gør børnenes trivsel afhængig af personlig udvikling hos hende selv (se linje 4-6 i uddraget nedenfor).

#### UDDRAG 1A – DEN HÆNGER PÅ MIG

```

1 S: [det ved jeg ikke hvad du tænker (.)
2 M: [.hh hhh
3 S: er det noget dig og Kir[sten har [talt om
4 M: [hh [egentlig så tænker jeg (.)
5 egentlig tænker jeg mest at (.) at den hæng hænger på:
6 personlig udvikling hos mig
7 S: ja: oka[y
8 M: [det er slet ikke altså (.) jo. børnen[e har nogen
9 SP: [©m hm©
10 M: ©problemer©
11 S: Mm.
12 M: men (.) den hænger på mig.
13 altså det der med at sætte helt klare grænser
14 og holde fast og ikke .h bukke under for
15 S: M[m
16 M: [piveri o::g
17 S: det ved jeg go[dt men men
18 M: [grimme ord og [i den dur

```

# “I analysen inddrages tre samtaleuddrag, som viser, hvordan en ytring fra moderens side, der er hørbar som en tillidserklæring, modtages og behandles af sagsbehandleren”

I en institutionel kontekst, hvor det at blive opfattet som en dårlig forældre kan have negative konsekvenser, er moderens ytring hørbar som en tillidserklæring til, at hendes selvkaraktærisering (og kritik) vil blive modtaget positivt. I sit næste træk har sagsbehandleren mulighed for at vise, at hun hører det, moderen siger, som et udtryk for en ansvarlig mor, der anerkender, at hun har noget at arbejde med. Det sker imidlertid ikke. Sagsbehandlerens tøvende ”ja:” med forlænget udtale (linje 7) er hørbart som et såkaldt ”pre-disagreement agreement token” (Lindström & Sorjonen, 2013) - et forvarsel om en potentiel kommende problematisering af moderens udsagn. Den intonationskurve, hvormed det umiddelbart efterfølgende ”okay” produceres, markerer overraskelse i sagsbehandlerens stemme. Samlet set modtager og behandler sagsbehandleren moderens svar som overraskende og er tøvende med at erklære sig enig.

Moderen fortsætter med en uddybning og konkretisering (linje 8), som viser, at hun hører sagsbehandlerens modtagelse af hendes svar som et tegn på, at det hun har sagt på en eller anden måde har været utilstrækkeligt. Hendes beret-

ning får en positiv anerkendelse af skolepsykologen i form af en smilende opmuntring til at fortsætte (linje 8), hvilket moderen kvitterer for ved at levere resten af ytringen med smilende stemme (linje 10). Sagsbehandleren er fortsat tøvende med at erklære sig enig. Undervejs i moderens beretning indleder hun en protest (linje 17), der behandler moderens svar som kendt, og dermed potentielt irrelevant for hende at nævne (”det ved jeg godt”). Dernæst indleder hun en formaning om ikke at miste fokus på børnene:

## UDDRAG 1B - EN BØRNEFAGLIG UNDERSØGELSE ER IKKE FARLIG

```
1 S: [vi skal jo ikke miste fokus på;
2 at vi har stadigvæk nogle børn som (.) er lidt (.) i mistrovisel.
3 M: Mm:
4 S: på baggrund af (.) at du har haft svært ved
5 at holde fast i noget af det
6 .h [og der kan også være meget andet historie
7 M: [Mm:
8 S: der gør at vi er havnet hvor vi er havnet i dag
9 med to børn .h som bare altså gi'r udtryk for
10 at der er nogle ting der ikke fungerer.
11 S: =det er jo det vi oplev[er
12 M: [Mm:
13 S: den (.) den opførsel du oplever det er jo et råb om hjælp.
14 et eller andet sted.
15 M: °Mm:°
16 S: øhm: (.) og jeg (.) det jeg bare prøver at sige
17 en børnefaglig undersøgelse er ikke farlig
18 (.)
```



Sagsbehandlerens formaning om ikke at miste fokus på børnene viser en institutionel opgaveorientering, som taler anledningen til og legitimeringen af mødets afholdelse frem på en særlig måde. Det lille ord ”jo” (linje 1) markerer, at ytringens indhold er (eller i det mindste burde være) kendt viden (Heinemann m.fl. 2011), hvilket behandler moderens afsæt i egne problemer som et moralsk problematisk manglende fokus på børnene. Herefter indleder sagsbehandleren en alternativ problemforståelse, nemlig at børnenes problemer skyldes, at der er noget moderen ”har haft svært ved at holde fast i” (linje 4-5). Hendes udlægning er ikke umiddelbart i strid med moderens egen, men i denne nære samtalekontekst, hvor moderen umiddelbart forinden har tilbudt at påtage sig ansvaret for børnenes problemer, fremstår sagsbehandlerens respons ikke blot som et forsøg på at gøre krav på problemdefinitionen, men også som en problematisering af et manglende fokus på børnene fra moderens side.

Efter denne udveksling ændrer moderen adfærd. Hun bliver mere stille, og hendes samtalebidrag reduceres til en række mm-lyde (linje 3,7,12,15), der her fungerer som en markering af, at hun lytter og forstår det, sagsbehandleren siger, men hun undlader at afsløre en stillingtagen til indholdet. Markørernes enslydende karakter kan imidlertid være hørbare som et dalende engagement, idet samtaledeltagere typisk varierer deres fortsættermarkører, hvis de vil vise engagement i den andens tale (Schegloff, 1982). I forlængelse af en række

udbybninger af hendes version af problemforståelsen, som ikke modtager hverken tilslutning eller afvisning fra moderens side, foretager sagsbehandleren en retrospektiv meningstilskrivelse til det, hun netop har sagt (”det jeg bare prøver at sige”, linje 16-17). Bemærkningen ser ud til at være orienteret mod moderens tilsyneladende dalende engagement og kan høres som et forsøg fra sagsbehandlerens side på at pejle sig ind på en mulig forklaring på denne tilbageholdenhed ved at invitere hende til at be- eller afkræfte et kandiderende bud herpå: at hun opfatter den børnefaglige undersøgelse som ”farlig”.

Frem til dette sted i samtalen har sagsbehandleren gjort det relevant for moderen at ytre en stillingtagen til iværksættelsen af en børnefaglig undersøgelse. Det svar, moderen leverer, er blevet problematiseret. Sidenhen har moderen afstået fra at give udtryk for, hvordan hun stiller sig. Sagsbehandlerens tale udtrykker to antagelser: For det første at moderen er tilbageholdende med at tilslutte sig den børnefaglige undersøgelse, og at denne tilbageholdenhed (kan) skyldes mangel på tillid. Orienteringen mod manglende tillid som en mulig forklaring ses i sagsbehandlerens forsøg på at eliminere eventuelle negative forventninger til fremtiden gennem forsikringen om, at en børnefaglig undersøgelse ikke er farlig. Som beskrevet i præsentationen af de fire perspektiver på tillid, kan sådanne samtalepraksisser karakteriseres som tillidsarbejde, fordi de sigter mod at reducere den kompleksitet, der opstår som følge af fremtidens usikre og kontingente karakter gennem reduktion af (forestillinger om) eventuelle negative udfaldsmuligheder.

Sagsbehandlerens formulering af et kandiderende bud på en sådan potentiel negativ forventning til fremtiden modtager ingen respons fra moderen. Sagsbehandleren får hverken be- eller afkræftet, hvorvidt moderens tilsyneladende tilbageholdenhed skyldes frygt. Hun begiver sig derpå ud i en detaljeret redegørelse for procedurer forbundet med gennemførelsen af en børnefaglig undersøgelse, som af pladshensyn ikke er gengivet her. Det kan også ses som et eksempel på en kompleksitetsreducerende samtalepraksis, hvor tillidsarbejdet består i at skabe gennemsigthed, f.eks ved at guide andenparten gennem de forskellige skridt i en proces (se f.eks Heritage & Stivers 1999). Spørgsmålet er imidlertid, om sagsbehandleren får ret i, at moderens manglende svar handler om mangel på tillid – og om der overhovedet er tale om et manglende svar fra moderens side.

Da hun er færdig med at informere om, hvordan en undersøgelsesproces kan forløbe – og fortsat ikke modtager en respons fra moderen om, hvordan hun stiller sig – gentager sagsbehandleren sin forsikring om at en børnefaglig undersøgelse ikke er farlig, hvilket moderen endeligt afkræfter som problemet (se linje 4-5 nedenfor).

# ”Jeg håber med denne artikel at bidrage til diskussioner af, hvad tillid er – og hvordan tillid skabes og håndteres i samtaler mellem forældre og sagsbehandlere i børnesager”

## UDDRAG 1C - JEG SYNES BARE DET LYDER GRUNDIGERE

```
1 S: men det er bare for at gøre noget [der måske lyder lidt farligt
2 M: [mm
3 S: =til at få det hevet lidt ned
4 M: =(ná/nej) ;det synes jeg ikke
5 ;jeg synes bare det ly[der grundigere;
6 S: [( ) [(de't godt)
7 SP: ahhihihehe[jahdjhaha s: .hh
```

Moderens svar foretager imidlertid andet og mere end at afvise, at undersøgelsen - for hende - lyder farlig. Med tilføjelsen af, at hun tværtimod bare synes det lyder grundigere (linje 5), forholder hun sig samtidig til det forslag om en børnefaglig undersøgelse, som indledte samtalesekvensen. Måden, afvisningen leveres på, følger en lille melodi, der er hørbar som en markering af overdreven indifferens (forsøgt gengivet i transskriptionen med opadgående intonation), hvilket forstærker den problematisering af sagsbehandlerens antagelser, som moderen her synes at foretage. Ved at positionere sig som en, der hele tiden har stillet sig positivt til gennemførelsen af den børnefaglige undersøgelse, behandler hun ikke blot sagsbehandlerens forsøg på at eliminere eventuelle forhindringer for hendes positive stillingtagen til undersøgelsen som unødvendige, men også ubegrundede. Samlet set er moderens svar hørbart som en afvisning af, at hun i det forudgående skulle have været hverken bange for eller imod undersøgelsen. I lyset af den måde, samtalen har udviklet sig på, er moderens afvisning samtidig hørbar som en indirekte kritik af manglende lydhørhed fra sagsbehandlerens side: At hun ikke har hørt og forstået hendes ønske om at samarbejde. Det kan diskuteres som et udtryk for mistillid til sagsbehandlerens kompetencer som opmærksom samtalepart. Ytringen udtrykker tilsyneladende skuffelse over den miskendte tillidserklæring, moderen foretog i det første samtaleuddrag, hvor hun vedkendte sig at have noget at arbejde med, som sagsbehandleren både afviste og problematiserede. Skolepsykologens latterudbrud (linje 7) indikerer, at hun har hørt oprindelsen som prekært, og det kan høres som et forsøg på at afvæbne den indirekte kritik af sagsbehandleren (se blandt andet Asmuß, 2003).

Kommunikative udtryk for tillid først får betydning for interaktionen som tillid, hvis de behandles på en måde, hvor tillidsindholdet i ytringen bekræftes. I ovenstående eksempel får moderens tillidsappel eksempelvis status som en skuffet og dermed mislykket tillidserklæring.

## EKSEMPEL 2:

### EN (MERE) VELLYKKET SAMKONSTRUKTION AF TILLID

Det næste analyseeksempel er fra et møde mellem forældreparret Henrik (F) og Sanne (M) og deres sagsbehandler (S). Henrik og Sanne har sammen døtrene Tessa og Anna på 9 og 12. Socialforvaltningen har modtaget en underretning fra skolen om familiens ældste datter Anna, som mistrives i skolen.

I det første samtaleuddrag markerer sagsbehandleren overgangen fra den indledende smalltalk med en fortælling, hvori hun beskriver den proces, der har ledt op til mødet. Fortællingen indledes med en spøgefuldst bemærkning om kommunens nylige omorganisering:



## UDDRAG 2A - DET GØR OS MEGET OMSTILLINGSPARATE

```
1 S: for nogle måneder siden da blev vi eh omorganiseret her i kommunen
2 deteh det bliver vi tit
3 det gør os meget om[stillingsparate
4 M: [mhm
5 S: =det [klart
6 M: [m(h)m(h)m ((fniser))
```

I samtaler kan humor være en måde at opbygge intimitet på (Jefferson, Sacks, & Schegloff, 1987), men hvis det skal lykkes, skal modtageren samarbejde om at behandle det, taleren foretager sig, som en morsomhed. I ovenstående uddrag benytter sagsbehandleren sig af en særlig form for humor, nemlig ironi. Ironi er kendetegnet ved at bruge tvetydighed omkring balanceringen af sjov og alvor som ressource. Ytringer, der bruges til at formidle noget andet og mere end ordenes bogstavelige betydning, sætter intersubjektiviteten – og dermed den intersubjektive tillid – på prøve. Det gør den, fordi der opstår et samtalemoment, hvor der rejses tvivl om de forudsatte fælles antagelser om, hvordan situationen – og relationen – skal forstås. For at intersubjektiviteten kan opretholdes i forlængelse af en ironisk bemærkning, kræver det, at modtageren viser, at vedkommende ikke bare har forstået ordene i deres bogstavelige betydning (Sidnell, 2010:70–71). I uddraget ser vi, hvordan moderen i første omgang behandler sagsbehandlerens beretning om kommunens mange omstillinger som information (linje 4). Men da sagsbehandleren udvider med en bemærkning, der ser ud til at øge tvetydigheden ved at behandle karakteristikken af sig selv og kollegaerne som meget omstillingsparate som åbenlys (line 5), ”fanger” moderen, at der er en alternativ måde at forstå ytringen på. Med sin lavmælte fnisen (linje 6) viser moderen, at hun hører det, sagsbehandleren siger, som en sjov bemærkning. Ved at holde latteren på et afdæmpet niveau undlader hun samtidig at behandle sagsbehandlerens ytring som en invitation til at gøre tykt grin med kommunen, hvilket demonstrerer forsigtighed og en orientering mod at balancere alvor og sjov i situationen.

Sagsbehandlerens måde at indlede mødet på kan karakteriseres som et vovestykke, idet den forudsætter og viser tillid til, at forældrene er i stand til at afkode bemærkningen som en morsomhed. Det samarbejdsmoment, der opstår i forlængelse af sagsbehandlerens spøgefulde bemærkning kan således betragtes som re-

“Denne indsigt styrker imidlertid en af artiklens hovedpointer: At tillid kræver kommunikativt arbejde”

sultatet af en succesfuld test af intersubjektiviteten, som minimerer den sociale distance mellem samtaledelegerne. Nu kan de fortsætte i tillid til en fælles forståelse af situationen. Den intersubjektive tillid er genoprettet, måske endda styrket.

I det næste uddrag er vi lidt over halvvejs i samtalen. Sagsbehandleren har fremlagt skolens bekymring, og forældrene har fortalt, at de begge er sygemeldte med stress og har svært ved at overskue praktiske gøremål i dagligdagen. Undervejs i forældrenes beretning bemærker sagsbehandleren, at hun undrer sig over, at der ikke er nogen, der har "kigget på" familien noget før:

#### Uddrag 2b - jeg ville da gerne have kendt jer for et par år siden

```
1 S: .hh jeg undrer mig i grunden over
2 at der ikke er nogen der har kigget på jer noget før
3 M: .hh ((snøfter))
4 S: og har
5 F: .hh
6 M: jeg tror det hænger helt sammen med atehm (.) altså vores
7 ressource er kærligheden og vi er jo ikke social:t skræmte.
8 overhovedet .hh ehm og så ha- tror jeg da også det hænger sammen med
9 vores: eh egen erkendelse af hvor dårligt det egentligt er
10 F: ja (eller) mangel på samme
11 M: ja altså mangel på: erkendelsen af det og så den der med og
12 ☹p(h)røve☹ og se ud som om det skal nok gå
13 fordi det' jo vores kamp (.) altså det skal vi jo ikke .hhhh altså jeg
14 tror de:t (0.4) de:t' så'n det (.)
15 F: mnh
16 M: vores vores eget billede af det=sk- det ska' nok gå hehe .hh
17 S: m[en kan det tænkes at denehm (.) den styrke I så har vist (.)
18 F: [og så:-
19 M: ((snøfter))
20 (0.4)
21 S: som måske ikke helt har- har hold i den virkelighed .hh har gjort at
22 (0.4) at eh skolen har tænkt at det er nok ik' så galt med Anna
23 =fordi jeg tænker jo faktisk at det er .h
24 M: ja
25 (0.6)
26 S: at (0.3) at det her er jo ikke noget nyt det de beskriver
27 (0.3)
28 M: mm.
29 (0.7)
30 S: at (0.3) det Anna viser at hun har det svært i skolen
31 de:t jo ikke noget der er kommet i sidste uge eller i fo[rrige [uge
32 M: [nej
33 F: [nejneh
34 M: de:'t det ikk' .hh((snøfter)) °det det ik' hh °
35 S: så. (.) ø:h
36 (1.0)
37 S: jeg ville da gerne have kendt jer for et par år siden
38 M: ja h[ehhe] jamen (.) lige over da ehehehe .hh ((snøfter))
```

I uddraget tager sagsbehandleren en række initiativer, der konstruerer familiens problemer som noget, der på forskellig vis ville have været værd at interessere sig for noget før, blandt andet gennem den indledningsvise undren (linje 1-2).

I linje 6-16 samarbejder forældrene om en forklaring, der behandler sagsbehandlerens undren som en problematisering af, at der ikke tidligere er nogen, der har fået øje på familiens problemer. I deres beretning identificeres en mulig årsag til dette, som handler om, at de har vist et ansigt udadtil, der ikke har afsløret, hvor dårligt det stod til, og måske heller ikke selv har erkendt situationens alvor. I modsætning til samtalen med Nicola, hvor moderens fremlæggelse af indsigt i egne begrænsninger i relation til forælderrollen bliver problematiseret, foretager denne sagsbehandler en reformulering af den måde, forældrene har håndteret situationen på, som (re)konstruerer den som et udtryk for en styrke (linje 17). Hermed skabes og legitimeres en position, der lader forældrenes styrke være en ressource og en del af problemet på samme tid, idet styrken ikke havde "hold i virkeligheden" (linje 21) og betød, at omgivelserne ikke opfattede problemerne med Anna så alvorligt (linje 23). Sagsbehandleren får således bragt skolens bekymring for Anna på banen, samtidig med at hun legitimerer forældrenes forklaring ved at foretage en optimistisk genformulering af den. På den måde får hun talt den institutionelle opgave frem (herunder fokus på barnet), men undgår at gøre det på bekostning af relationen til forældrene.

Til sidst i dette uddrag kvitterer forældrene med et eksempel på det, jeg i det fjerde perspektiv på tillid i social interaktion kalder en optimistisk tilskrivning af mening. Her kommer tillid til syne i samtaler, når samtaledeeltagere viser, at de tolker tvetydige ytringer i et positivt eller optimistisk lys. Sagsbehandlerens bemærkning om, at hun da gerne ville have kendt familien for et par år siden (linje 37), er hørbar som en negativ evaluering og konstatering af det forhold, at familien er kommet i kontakt med socialforvaltningen (for) sent. Den er imidlertid også hørbar som en positiv tilkendegivelse af et ønske om gerne at ville have kendt, og dermed (potentielt set) have haft mulighed for at hjælpe familien noget tidligere. Den tvetydighed overlader det til forældrene at vise, hvordan de tolker det, sagsbehandleren har sagt. Bemærkningen modtages af moderen på en måde, der viser, at hun markerer en positiv forståelse af sagsbehandlerens ytring. Hun begynder med at erklære sig enig (linje 38), men nøjes ikke med det. Tilføjelsen af "lige over da" gør mere end blot at samarbejde om en positiv forståelse af det, sagsbehandleren siger. Med denne bemærkning bekræftes en posi-

tiv indstilling til en relation, der rækker ud over det konkrete møde som gensidig, hvilket skaber et samarbejdsmoment på et affektivt niveau i interaktionen (Steensig, 2012).

I ovenstående uddrag er det samlet set lykkes sagsbehandleren at få forældrenes tilslutning til en beskrivelse og vurdering af familiens situation, herunder Annas problemer som længerevarende og af en sådan beskaffenhed, at det ville have været relevant, at "nogen" havde interesseret sig for dem noget før. Skylden og ansvaret for, at det er kommet så vidt, forhandles og balanceres mellem forældrenes eget bud herpå (deres egen manglende erkendelse), og sagsbehandlerens reformulering heraf (en styrke, der har haft problematiske konsekvenser). I forlængelse af dette uddrag tilslutter forældrene sig sagsbehandlerens forslag om en børnefaglig undersøgelse. De indvilliger også i, at der iværksættes en observation i hjemmet i tilknytning til undersøgelsen, ligesom de tilslutter sig sagsbehandlerens forslag om at inkludere Annas lillesøster Tessa i undersøgelsen. Uddragene fra samtalen med forældreparret Henrik og Sanne viser, hvordan tillid er en fælles interaktionel bedrift. Den vellykkede samkonstruktion af tillid ser ud til at udgøre en fremadrettet kontekstuel ressource for interaktionen, hvori der ikke blot sker en tilslutning til forslaget om en børnefaglige undersøgelse, men til gradvise udbygninger af beslutningsindholdet, som forpligter forældrene og sagsbehandleren på et samarbejde, der rækker ud over det konkrete møde.

### TILLID - EN SÆRLIG (UD)FORDRING I SOCIALT ARBEJDE

Enhver begrebsliggørelse producerer nye tavse dimensioner, som lader nogle aspekter af praksis træde frem, mens andre trænges i baggrunden. I artiklen har jeg anvendt et analytisk blik, der - ligesom alle andre forskningstilgange - har begrænsninger (for kritisk diskussion se Jørgensen, 2017). Et af de forhold, der undslipper det mikroskopiske blik, jeg har anvendt i artiklen, er, at menneskers forudsætninger for at give, modtage og honorere tillid kan være forskellige. Studier af tillidens sociale differentiering peger eksempelvis på, at den tillid, vi udviser og modtager, varierer afhængigt af uddannelsesniveau, indkomst og erhverv. Mennesker i mindre privilegerede positioner i samfundet har en tendens til at agere mindre tillidsfuldt end mennesker, der har en mere privilegeret position (Henriksen & Skjøtt-Larsen, 2011). Selvom danskerne, som nævnt indledningsvis, flere gange er blevet kåret som det mest tillidsfulde folk i verden - ikke blot hvad angår den generaliserede tillid til andre mennesker, men også den institutionelle tillid, som angår tilliden til offentlige institutioner (Larsen, 2011) - er det altså ikke nødvendigvis sådan

(måske snarere tværtimod), at mennesker der kommer i kontakt med det sociale system, kan forudsættes at have tillid til de sagsbehandlere, der repræsenterer det.

Denne indsigt styrker imidlertid en af artiklens hovedpointer: At tillid kræver kommunikativt arbejde. Gennem et detaljeret og praksisnært blik på og indblik i, hvordan socialt arbejde skabes i konkrete møder mellem forældre og sagsbehandlere, har jeg vist, hvordan tillid ikke blot er noget, samtaledeleger forudsætter og viser hinanden. Tillid er noget, der kræver en fælles indsats, og som samtaledeleger hele tiden arbejder aktivt på at skabe og vedligeholde. Analyserne anskueliggør, hvordan tillid skabes gennem samtaledelegeres gensidige kommunikative tillidsarbejde, og hvordan opbygning af tillid – eller mislykkede forsøg herpå – har betydning for samarbejdsrelationen, for samtaleudvikling og for beslutningsprocessen.

I artiklen vises øjebliksbilleder fra to lange og komplekse samtaler. Hensigten har ikke været at bedømme kvaliteten af samtalerne. Det er hverken rimeligt eller muligt uden at se på samtalerne hele, og det vil under alle omstændigheder kræve en selvstændig diskussion af og stillingtagen til, hvilke kriterier der skal gælde for en sådan vurdering. Hensigten har således ikke været at etablere et normativt afsæt for at kunne rette et kritisk blik mod praksis eller de betingelser, forskellige kontekstuelle betingelser skaber for praksisudøvelsen. De detaljerede analyser giver imidlertid mulighed for at diskutere normative kvalitetsidealer for praksis koblet til den måde, samtaler rent faktisk fungerer på. Gengivelser af autentiske praksissituationer giver mulighed for at dvæle ved centrale elementer i og for praksisudøvelsen, som kan være svære at sætte ord på, og kan på den måde være med til at udfordre og udvide, nuancere eller begrunde og legitimere gældende idealer bedre<sup>4</sup>. Ved at vise, hvordan tillid kan observeres og beskrives som samtalefænomen, håber jeg med denne artikel at bidrage til diskussioner af, hvad tillid er - og hvordan tillid skabes og håndteres i samtaler mellem forældre og sagsbehandlere i børnesager. ●

---

## NOTER

- 1 Der er selvfølgelig undtagelser, se bl.a. Candlin & Crichton (2013), Christensen & Warming (2016), Hall et al. (2012).
- 2 På dansk ses også betegnelserne konversationsanalyse og sociologisk samtaleanalyse (se fx Olesen, 2012).
- 3 Fremtidsudsagn kan også være en måde at foretage trusler på. Det afhænger derfor af deres indhold og sekventielle placering, hvorvidt de er rettet mod at promovere tillid eller ej.
- 4 Se Jørgensen (2018), Stokoe (2014) og Caswell & Dall (dette nummer) for eksempler på hvordan man kan anvende CA-inspirerede tilgange til at træne studerende- og praksisudøveres kommunikative færdigheder.

---

## LITTERATUR

- Asmuß, B. (2003). Fra "præference" til "yo-yo-efekt" - om betydningen af konversationsanalytisk grundforskning for kommunikationsrådgivning. I B. Asmuß, & J. Steensig (Red.), *Samtalen på arbejde - konversationsanalyse og kompetenceudvikling* (s. 193-212). Frederiksberg: Samfundslitteratur.
- Atkinson, J. M., & Heritage, J. (1984). *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Bachmann, R., & Zaheer, A. (Eds.). (2006). *Handbook of trust research*. Edward Elgar Publishing.
- Behnia, B. (2008). Trust development: A discussion of three approaches and a proposed alternative. *British Journal of Social Work*, 38(7), 1425-1441.
- Candlin, C. N., & Crichton, J. (Eds.) (2013). *Discourses of trust* (pp. 52-69). Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Christensen, M., & Warming, H. (2016). *Tillid i socialt og pædagogisk arbejde med børn og unge*. København: Akademisk Forlag.
- Fukuyama, F. (1996). *Trust: The social virtues and the creation of prosperity*. New York: Free Press Paperbacks.
- Garfinkel, H. (1963). A conception of and experiments with "trust" as a condition of stable concerted actions. In O. J. Harvey (Ed.), *Motivation and social interaction* (pp. 187-238). New York, Ronald Press.
- Garfinkel, H. (1964). Studies of the routine grounds of everyday activities. *Social Problems*, 11, 225-250.
- Hall, C., Mäkitalo, A., Slembrouck, S., & Doherty, P. (2012). Pursuing trust in child protection meetings: Familiarisation and informality. In C. N. Candlin, & J. Crichton (Eds.), *Discourses of trust* (pp. 111-127). Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Hegedahl, P. & Svendsen, G. (2011) (Red.). *Tillid - samfundets fundament: Teorier, tolkninger og cases*. Odense: Syddansk Universitetsforlag.
- Henriksen, L. S., & Skjøtt-Larsen, J. (2011). (Mis)tillidens sociale differentiering. I: Hegedahl,

- Paul & Haase Svendsen, Gunnar Lind (Red.), *Tillid - samfundets fundament: Teorier, tolkninger og cases* (s. 273-290). Odense: Syddansk Universitetsforlag.
- Heritage, J., & Stivers, T.** (1999). Online commentary in acute medical visits: A method of shaping patient expectations. *Social Science & Medicine*, 49(11), 1501-1517.
- Heinemann, T., Lindström, A., & Steensig, J.** (2011). Addressing epistemic incongruence in question-answer sequences through the use of epistemic adverbs. In T. Stivers, L. Mondada & J. Steensig (Eds.), *The morality of knowledge in conversation* (pp. 107-130). Cambridge: Cambridge University Press.
- Jefferson, G.** (2004). Glossary of transcript symbols with an introduction. In G. Lerner. *Conversation Analysis: Studies from the First Generation* (pp. 13-31). Amsterdam: John Benjamins.
- Jefferson, G., Sacks, H., & Schegloff, E. A.** (1987). Notes on laughter in the pursuit of intimacy. In G. Button & J. R. E. Lee (Eds.), *Talk and social organisation* (pp 152-205). Clevedon, UK: Multilingual Matters.
- Jørgensen, S.** (2017). *Det er jo rarest at vi er enige om at der er brug for at samarbejde - et eksplorativt studie af samtaler mellem forældre og socialarbejdere i børnesager med særligt fokus på grænsedragninger mellem frivillighed og tvang*. Aalborg Universitetsforlag. Ph.d.-serien for Det Samfundsvidenskabelige Fakultet, Aalborg Universitet.
- Jørgensen, S.** (2018). *Den samtaleanalytiske rollespilsmetode*. I: Kongsgaard, L. F. & Rod, M.H. (red.) *Bedre begrundet praksis*. Samfundslitteratur.
- Larsen, C. A.** (2011). *Typer af velfærdssamfund, social kapital og tillid*. I: Hegedahl, Paul & Haase Svendsen, Gunnar Lind (Red.), *Tillid - samfundets fundament. Teorier, tolkninger, cases* (s. 111-126). Odense: Syddansk Universitetsforlag.
- Lindström, A., & Sorjonen, M.** (2013). Affiliation in conversation. In J. Sidnell, & T. Stivers (Eds.), *The handbook of conversation analysis* (pp. 250-369). Chichester: Wiley-Blackwell.
- Luhmann, N.** (1999). *Tillid: En mekanisme til reduktion af social kompleksitet*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Misztal, B. A.** (1996). *Trust in modern societies. The search for the bases of social order*. Cambridge: Polity Press.
- Nielsen, M. F.** (2016). *Tillid i relationer*. I M. F. Nielsen, T. L. W. Toft, G. Gravengaard, & A. M. R. Nielsen (Red.), *Kommunikation i internationale virksomheder 2* (s. 93-134). København: Samfundslitteratur.
- Olesen, S. P.** (2012). *Samtaleanalyse som sociologisk forskningstilgang*. I: M. H. Jacobsen, & S. Q. Jensen (Red.), *Kvalitative udfordringer* (s. 47-78). København: Hans Reitzels Forlag.
- Sacks, H.** (1972). An initial investigation of the usability of conversational data for doing sociology. In D. N. Sudnow (Ed.), *Studies in Social Interaction* (pp. 31-74). New York: Free Press.
- Sacks, H.** (1995). *Lectures on conversation*. Oxford: Blackwell.
- Sacks, H., & Garfinkel, H.** (1970). On formal structures of practical action. In J. C. McKinney, & E. A. Tiryakian (Eds.), *Theoretical sociology: Perspectives and developments* (pp. 338-366). New York: Appleton-Century-Crofts.
- Sacks, H., Schegloff, E. A., & Jefferson, G.** (1974). A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. *Language*, 50(4), 696-735.
- Schegloff, E. A.** (1982). Discourse as an interactional achievement: Some uses of 'uh huh' and other things that come between sentences. In D. Tannen (Ed.), *Analyzing discourse: Text and talk* (pp. 71-93). Washington, DC: Georgetown University Press
- Sidnell, J.** (2010). *Conversation analysis: An introduction*. Chichester: Wiley-Blackwell.
- Smith, C.** (2001). Trust and confidence: possibilities for social work in 'high modernity'. *British Journal of Social Work*, 31(2), 287-305.
- Smith, C.** (2004). Trust and confidence: Making the moral case for social work. *Social work & social sciences review*, 11(3), 5-15.
- Steensig, J.** (2012). Conversation analysis and affiliation and alignment. In K. Mortensen, & J. Wagner (Eds.), *The Encyclopedia of Applied Linguistics: Conversation Analysis*. Cambridge, UK: Wiley-Blackwell.
- Stokoe, E.** (2014). The conversation analytic role-play method (CARM): A method for training communication skills as an alternative to simulated role-play. *Research on Language and Social Interaction*, 47(3), 255-265.

PEER REVIEWED

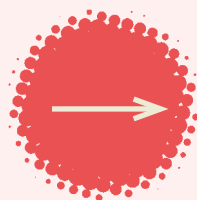
# Socialrådgiveres samtaler med unge

– et praksisfelt i udvikling

---

AF HELLE BIRKHOLM ANTCZAK, LEKTOR, SIGNE STEENSBÆK, LEKTOR,  
FRANK EBSEN, DOCENT OG THOMAS MACKRILL, DOCENT

Artiklen præsenterer et nyt videobaseret supervisionsredskab, der har til formål at understøtte og kvalificere socialrådgiveres samtaler med udsatte unge. Artiklen bygger på den forskning om samtaler, som forskere, supervisorer og praktikere i fællesskab har opnået via de mange samtaleoptagelser og analyser af disse. I artiklen præsenterer vi en forskningsbaseret model til analyse af socialrådgiveres samtaler med unge. Vi giver konkrete bud på, hvad videobaseret supervision kan bidrage med, når socialrådgivere i det kommunale myndighedsarbejde skal etablere og fastholde kontakten med unge, inddrage unge i et konstruktivt samarbejde og samtidig håndtere mange dilemmaer i en lovreguleret kommunal ramme







**S**OCIALRÅDGIVERE møder mennesker, hvis historier ligger fjernt fra deres egne. Det kan være svært at lytte til sygdom, lidelse og ikke mindst overgreb, som mere eller mindre tilfældigt har ramt dem, der fortæller. Dertil kommer beretninger om tidligere erfaringer med socialrådgivere og andre hjælpepersoner fra forskellige steder i det offentlige hjælpesystem. Når der lyttes og skabes forståelse, sker det gennem samtaler, hvor socialrådgivere stiller spørgsmål, lytter til svar og stiller nye spørgsmål. Samtalerne følger et naturligt og konventionelt dialogmønster, som udspringer af, at deltagerne lytter efter, hvornår de kan svare, hvad de kan svare, og tager stilling til, hvordan de vil svare. Der er pauser, tonefald, øjekast, smil, kropssprog, m.m. som giver et naturligt forløb, og som alle, der mestrer sproget, genkender og følger (Enfield, 2015).

Socialrådgiveres samtaler bygger på dette almene mønster, men adskiller sig også fra det i en række henseender. De har som professionelle ansvaret for at lede samtalen, og deres samtalepartner bliver nødt til at følge dem. Den professionelle samtale kan ikke alene defineres af deltagerne, men er en samtale, der er defineret af et formål knyttet til det regelgrundlag og den institution, som danner rammerne for den. Borgeren søger offentlig bistand, deltager i et møde med en fremmed person, skal afgive bestemte oplysninger og

forventer, eller håber på nogle resultater frem for andre. Socialrådgiveren skal overholde regler, sikre indhentning af bestemte oplysninger, afholde mødet indenfor et afgrænset tidsrum m.m. – samtidig med at de overholder samtaleens almene og konventionelle mønster (Schulman 1992). Det stiller krav om en særlig professionalitet, som er helt central i socialrådgiveres arbejde, ikke mindst når de skal tale med og forstå børn og unge.

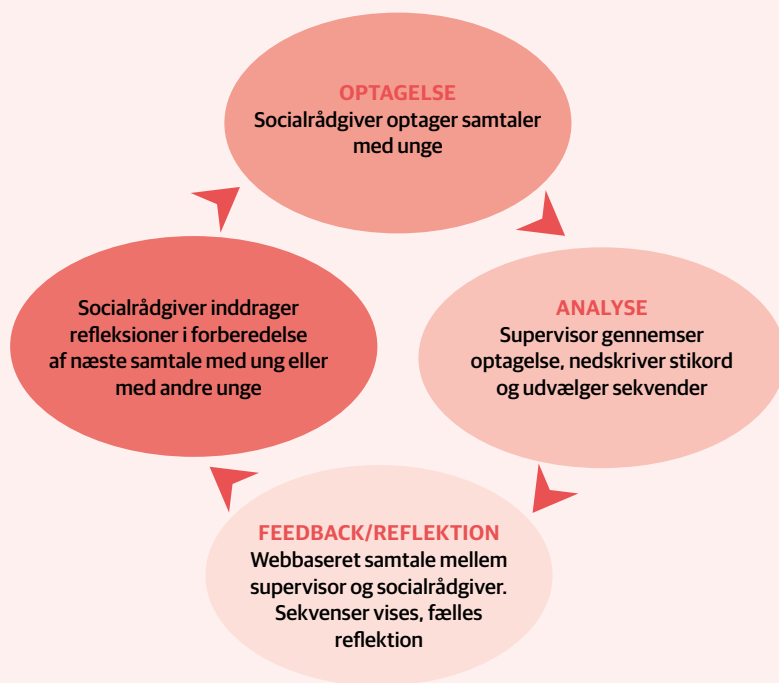
Denne artikel handler om samtaler mellem udsatte unge og sagsbehandlere. Den handler om, hvilken eksisterende forskning der kan bygges på, når målet er at forbedre samtalerne til gavn for de unge. I artiklen diskuterer vi, hvorvidt et bestemt redskab, Min Rådgivningspartner, kan være et forslag til en sådan forbedring. Endelig formidler vi de foreløbige resultater af vores egen forskningsproces i forbindelse med udvikling af redskabet – en proces, der stadig pågår.

### ET BUD PÅ ET ANALYSEREDSKAB – MIN RÅDGIVNINGSPARTNER

Den forskning vi præsenterer i det følgende udspringer af vores arbejde med redskabet Min rådgivningspartner (MRP)<sup>1</sup>. Det består i feedback til en socialrådgiver ud fra videoer af dennes samtale med unge (se figur 1). Videoerne analyseres ved hjælp af en model om, hvad der er vigtigt i samtalerne. Supervisoren vælger på det grundlag sekvenser af samtalen, som enten illustrerer velfungerende praksis eller omvendt kalder på refleksion og idéer til, hvad der kan gøres anderledes. Det gentages for et antal film, indtil begge parter vurderer, at socialrådgiverens samtalekompetencer er øget tilstrækkeligt.

Da vi begyndte arbejdet med Min rådgivningspartner i 2014 forestillede vi os, at der var meget forskning og litteratur om, hvordan socialrådgivere afholder samtaler med udsatte unge. Vi tænkte, at der var mange, som havde undersøgt samtalerne, og at der var lærebøger, som byggede på forskning. Især ledte vi efter forskning, som kunne sige noget om centrale kendetegn for kvalitet i ungesamtaler, og som tog udgangspunkt i alle elementer i en sådan samtale. Desuden var vi interesserede i at finde ud af, hvordan det blev omsat til bedre praksis, og ikke mindst hvordan videooptagelser kan anvendes i den forbindelse. Som artiklen vil vise, mangler der imidlertid forskningsbaseret viden om meget af dette.





FIGUR 1

### HVORDAN KAN SOCIALRÅDGIVERES SAMTALER MED BØRN OG UNGE FORBEDRES?

Samtaler med børn og unge er en central del af kommunalt ansatte socialrådgiveres opgaver i de forvaltninger, der arbejder med udsatte børn, unge og familier. En række reformer de sidste tiår har haft fokus på øget inddragelse af børn og unge i beslutninger om, hvad der skal ske i deres sag, og lovgivningen på området stiller i dag krav til socialrådgivere om at tale med børn og unge i forbindelse med alle vigtige sagsbehandlingsskridt.

En række undersøgelser viser imidlertid, at børn og unge ikke i tilstrækkelig grad høres og inddrages i behandlingen af deres egen sag, og at samtaler med barnet/den unge ikke finder sted i alle de tilfælde, hvor loven kræver det (Ankestyrelsen 2011; Ottosen m. fl. 2015; Rigsrevisionen 2016). En dansk afhandling tyder på, at børn og unge heller ikke selv oplever, at de bliver inddraget i de beslutninger, der bliver truffet om deres liv, men oplever myndighedernes nuværende praksis for inddragelse som mangelfuld, vanskelig og dilemmafyldt at begå sig i (Jensen 2014). Det er i tråd med mange resultater fra international forskning, der viser, at unge klienter gerne vil deltage, men oplever en lang række barrierer i forbindelse med inddragelsen (De Boer og Coady 2007; McMurray et al. 2011; Gallagher 2012; McCarthy 2016; Cossar et al. 2016).

Der kan være mange forklaringer på dette tilsyneladende paradoks. Det kan handle om stort sagspres, om organisatoriske forhold i de kommunale afdelinger eller om faglig usikkerhed hos den enkelte socialrådgiver. Uanset hvor-

#### HELLE BIRKHOLOM ANTZAK

Lektor ved socialrådgiveruddannelsen på Københavns Professionshøjskole, socialrådgiver og Master i udsatte børn og unge. Forsknings- og undervisningsaktiviteter indenfor socialt arbejde med udsatte børn, unge og familier – med et særligt fokus på kommunikation og myndighedssamtaler.

#### SIGNE STEENSBÆK

Lektor ved socialrådgiveruddannelsen på Københavns Professionshøjskole. Socialrådgiver og cand. soc. i socialt arbejde. Ansat ved forsknings- og undervisningsaktiviteter indenfor socialt arbejde med udsatte unge - med et særligt fokus på kommunikation og myndighedssamtaler.

#### FRANK EBSEN

Docent, Fil.dr. i socialt arbejde ved socialrådgiveruddannelsen på Københavns Professionshøjskole. Forsker indenfor socialt arbejde med udsatte børn, unge og familier, socialforvaltning, socialpolitik, beslutninger, metoder i socialt arbejde, m.m.

#### THOMAS MACKRILL

Docent, psykolog, PhD. Ansat ved socialrådgiveruddannelsen på Københavns Professionshøjskole. Forskningsaktiviteter indenfor socialt arbejde med udsatte børn, unge og familier. Fokus på teknologi, effekter, inddragelse, planlægning, kommunikation og uddannelse i forhold til socialrådgiverfaget.

dan man skal forstå årsagen til, at der ikke bliver talt nok med børn og unge, understreger de skærpede bestemmelser og det øgede fokus på inddragelse af udsatte børn og unge vigtigheden af, at socialrådgivere har de fornødne kompetencer til at gennemføre samtalerne. Så de på én og samme tid opfylder lovens bestemmelser og inddrager børnene og de unge på en socialfagligt forsvarlig måde. De pågældende socialrådgivere skal - inden for rammerne af den samme samtale - etablere og fastholde en god kontakt, få barnet/den unge til at udtrykke sig om sin situation, behov og ønsker, indhente og formidle vigtig viden samt tydeliggøre rammer og regler. Det stiller en række komplekse krav til socialrådgivernes kompetencer, der skal være af både analytisk, refleksiv og handlingsorienteret karakter. (Nikolajsen & Svendsen 2011; Rask 2011a; Bo & Gehl 2015; Leth-Svendsen 2016; Antczak et al. 2018). Krav, som ikke umiddelbart kan koges ned til, om en samtale er gennemført eller ej, men lægger op til indsigt i, hvordan socialrådgivere handler, og hvordan de kan blive bedre til at handle gennem de samtaler, de fører med udsatte børn og unge.

Der kan være flere muligheder for at imødekomme og understøtte de komplekse krav til socialrådgivernes samtalekompetencer, eksempelvis videreuddannelse, kurser, bedre rammer for kollegial støtte eller supervision. Vi har valgt at udvikle et redskab til direkte supervision af socialrådgivernes samtaler. Det har vi, fordi supervision, såvel internationalt som i Danmark, er en bredt anerkendt praksis til understøttelse af socialrådgiveres handlinger, og fordi supervision er en understøttelsesform, som vores institution i forvejen udbyder og har stor erfaring med.

Man skelner i faglitteraturen mellem direkte og indirekte supervision. I indirekte supervision fortæller supervisanden selv om den faglige problemstilling eller situation, hun/han gerne vil have supervision på. I direkte supervision overværer supervisor supervisandens samtale eller ser en videooptagelse af denne. Den dominerende supervisionsform i en dansk sammenhæng er indirekte supervision i gruppe (Fehmerling 2013; Magnussen 2015). Indirekte supervision har ikke nødvendigvis samtalen med den enkelte borger i centrum - den kan også dreje sig om stort sagspres, dårligt fungerende samarbejde eller andre udfordringer i socialrådgiverens daglige praksis. Hvis supervisionen drejer sig om socialrådgiverens borger-

“De har som professionelle ansvaret for at lede samtalen, og deres samtalepartner bliver nødt til at følge dem”

samtaler, har supervisor ikke adgang til at se eller overvære samtalen, men må respondere på socialrådgiverens gengivelse af, hvad der skete i samtalen. Derved risikerer supervisionen at gå uden om centrale elementer og udfordringer i samtalen. Videobaseret supervision med direkte feedback kan derfor være et svar på, hvordan myndighedssocialrådgiveres samtaler med børn og unge kan understøttes i en direkte form, men denne form er ikke udbredt i Danmark (Magnussen 2015).

#### HVAD VED VI OM DEN GODE SOCIALRÅDGIVERSAMTALE MED BØRN OG UNGE?

Den forskningsbaserede viden om videobaseret supervision af professionelle samtaler med borgere anbefaler at anvende tydelige kriterier til observationsprocessen og at bruge en manual i denne forbindelse. (Francis & Ross 2014, Fukkink et al. 2011). Hvis supervisorerne tager udgangspunkt i en fælles observationsmanual, som også deltagerne kender, foregår både analyseprocessen og den efterfølgende feedback til deltagerne på et tydeligt og ensartet grundlag, hvilket kan øge trykningen hos deltagerne. Deltagerens udbytte bliver ligeledes højere, hvis de i forbindelse med introduktionen og løbende i supervisionsprocessen får overblik over og viden om, hvilken adfærd i samtalen, supervisorernes opmærksomhed er rettet mod. Også det kan en manual med tydelige kriterier sikre. Det bliver da lettere for deltagerne selv at fokusere på og ændre de aspekter af deres adfærd i samtalen, som supervisoren peger på (Francis & Ross 2014, Fukkink et al. 2011).

I arbejdet med at tilvejebringe et metodisk og teoretisk fundament for Min rådgivningspartner kunne vi imidlertid konstatere, at der mangler eksplicit forskningsbaseret viden om, hvad der ka-

rakteriserer den gode sagsbehandler-/socialrådgiver-samtale med (børn og) unge i en forvaltningssammenhæng. Der er, såvel på det dansk/nordiske som på det engelsksprogede område, mange lærebøger i kommunikation beregnet for (kommende) professionelle inden for de menneskebehandlede professioner. I tekster om børn og unge beskrives det, hvordan en samtale bør indledes, hvordan den professionelle kan skabe kontakt, hvordan spørgsmål kan stilles, hvordan børn og unge kan støttes i at formulere sig om deres situation og ønsker osv.<sup>2</sup>. Der er mindst to udfordringer med denne type tekster:

*For det første* er det ikke altid muligt at identificere det videnskabelige og empiriske grundlag for disse guidelines. Der refereres ofte til forfatternes egne praksiserfaringer, hvilket naturligvis kan være yderst relevant, da der ofte er tale om forfattere med omfattende klinisk erfaring. Eller der refereres til mere overordnet udviklingsteori, spædbørnsforskning eller sprogforskning, hvilket også er relevant, men har sine begrænsninger i forhold til feltet for professionelt samspil med udsatte børn og unge i institutionelle kontekster. Endelig refererer disse lærebogstekster til mere generelle teorier om kommunikation, f.eks. til systemisk teori eller narrativ teori, der ikke er udviklet specifikt i relation til samtaler med børn og unge.

*For det andet* at litteraturen kun i meget begrænset omfang forholder sig til den specifikke kontekst, som sagsbehandler-/socialrådgiversamtaler med børn og unge foregår i. Spørgsmål som hvad det betyder for en samtale, at den foregår i en (social)forvaltningsmæssig sammenhæng, eller hvad der karakteriserer en god samtale mellem en ung og en kommunal myndighedsperson med de særlige opgaver, der ligger i denne rolle, belyses kun sparsomt.

Fraværet af fokus på myndighedssagsbehandleres samtaler i metodelitteraturen skyldes formentlig, at der kun i meget begrænset omfang findes forskning, der direkte undersøger den praksis, hvor sagsbehandlere interagerer med børn og unge. Det gælder i en dansk sammenhæng, men også den engelsksprogede forskningslitteratur på området (Ferguson 2010; Ruch 2014; Whittaker et al. 2016). Den manglende viden om, hvad der foregår i 'den sorte boks', når der tales med børn og unge på sagsbehandlernes kontor eller under hjemmebesøget, repræsenterer et vigtigt hul i vores forståelse af praksis i so-

cialt arbejde (Forrester 2017; Forrester 2018) og udgør dermed en udfordring, når denne praksis skal udvikles og understøttes.

### HVAD VED VI OM VIDEOBASERET SUPERVISION AF SOCIALRÅDGIVERES SAMTALER?

Et andet område, vi søgte forskning om, var anvendelse af video til at undersøge og udvikle samtaler mellem socialrådgivere og borgere. Et vigtigt udgangspunkt var et amerikansk system udviklet på skoleområdet – My Teaching Partner – hvor lærere optager deres klasseundervisning, sender optagelsen til en ekstern, fagligt kompetent coach, der giver feedback ved hjælp af systematisk analyse og udvalgte videoklip. Der er solid evidens for, at dette system medfører bedre undervisning, der igen fører til bedre resultater for eleverne (Allen et al. 2011; Hamre et al. 2013; Kinzie et al. 2014; Early et al. 2017).

I modsætning til, hvad der gør sig gældende for vores amerikanske inspirationskilde på skoleområdet, viser en forskningsoversigt, som vi fik udført af det britiske Social Care Institute for Excellence, at der kun er meget sparsom viden om brug af video i supervision af socialrådgiveres arbejde med borgere. (Francis & Ross 2014). Der er lovende resultater fra beslægtede områder som psykoterapi, sundhed og uddannelse, hvor brugen af video muliggør visualisering, faciliterer refleksion og forbedrer superviserandens indsats (ibid; Huhra 2008; Fukkink & Tavecchio 2010; Bölter et al. 2012). Der mangler imidlertid grundige og kontrollerede vurderinger af, hvorvidt brugen af videoer forbedrer indsatsen og giver langsigtede effekter (Francis & Ross 2014). Dette gælder i særlig grad, når det drejer sig om socialrådgiveres arbejde med borgere, herunder børn, unge og familier i en forvaltningssammenhæng, hvor borgerne møder sagsbehandlere, som repræsenterer en myndighed.

Det er også en udfordring, at der tilsyneladende ikke på det sociale arbejdes område eksisterer nogle velbeskrevne observationskriterier, som kan bruges til systematisk analyse af socialrådgiversamtaler og den efterfølgende feedback i videobaseret supervision. Det findes der, ifølge litteraturstudiet fra SCIE om videobaseret supervision, på flere beslægtede professionsområder som psykoterapi, undervisning, sundhed og pleje (Francis & Ross 2014). En enkelt undtagelse er et nyt engelsk system til brug for rating af socialarbejderes samtaler med familier (Whittaker et al. 2016). Det engelske system er imidlertid først udviklet og beskrevet, efter at vi selv gik i gang med Min rådgivningspartner i 2014, hvorfor det ikke fik indflydelse på hverken udviklingen af vores analysemodel (2014-2015) eller testen af modellen (2015-2017).

### UDVIKLING AF EN ANALYSEMODEL

Som et led i udviklingen af Min rådgivningspartner har vi derfor selv etableret en analyse- og observationsmodel. Modellen er ble-

vet anvendt til at fokusere supervisorernes gennemsyn af samtalerne og strukturere det efterfølgende analysearbejde (Antczak et al. 2017). Udgangspunktet fra My Teaching Partner førte til indgående vurderinger af et redskab på skoleområdet - CLASS (Classroom Assessment Scoring System). CLASS er udviklet over 20 år af praktikere og forskere i Virginia. Når vi valgte CLASS som vores primære inspirationskilde skyldes det, at modellens evidens er særdeles grundigt dokumenteret (Allen et al. 2011; Hamre et al. 2013), og at der er tale om et meget detaljeret og velbeskrevet system, med tydelige og konkrete indikatorer på hensigtsmæssig, professionel praksis. CLASS hviler på antagelsen om, at interaktionen mellem den professionelle underviser og eleverne er den centrale 'driver' i elevernes udvikling og læring. Modellen inddeler overordnet interaktionen mellem voksne og børn/unge i fire brede domæner/fokusområder: Emotional Support, Classroom Organisation, Instructional Support og Students engagement (Hamre et al. 2013). Udgangspunktet i CLASS indebar en slags 'dobbeltoversættelse', hvor redskabet skulle overføres fra undervisnings- til socialområdet og fra USA til Danmark. Vi har delvist kunnet trække på de samme anerkendte teorier af relevans for samspil og professionelt arbejde med børn og unge i mere bred forstand, som CLASS bygger på, eksempelvis udviklingsteori og sprogteori, men har måttet supplere med viden hentet fra faglitteratur af metodisk og foreskrivende karakter specifikt på det sociale område, samt på forskning og empirisk viden hentet fra tilgrænsende professionsområder, eksempelvis psykoterapi. (Antczak & Steensbæk 2018).

Det førte til en model, der i dag består af fire brede fokusområder, hvoraf de tre indeholder en række underdimensioner:

Figur 2: Fire brede fokusområder og deres dimensioner

	1. Kontakt og udviklingsstøtte	2. Samtalens struktur og organisering	3. Samtalens formelle opgave
Dimensioner	Positivt, empatisk klima	Ydre rammesætning	Regelgrundlag
	Ungeperspektiv	Tematisk rammesætning	Informationsudveksling
	Selvbillede og mestring	Samtalens tempo	Rådgivning
	Den unges særlige behov	Samtalens rytme	
	4. Den unges engagement		

Det første fokusområde omhandler *kontakt og udviklingsstøtte* og er centralt i al interaktion med unge, hvad enten det drejer sig om professionelle eller omsorgsgivere. Det indeholder dimensioner relateret til: hvorvidt samtalen med den unge foregår i et positivt eller negativt empatisk klima, dvs. om socialrådgiveren viser, at hun er interesseret i den unge som menneske, at hun accepterer den unge, som vedkommende er, og at hun gerne vil være i kontakt og tale med den unge; hvorvidt den unges perspektiv på sin situation inddrages og får lov til at fylde i samtalen; hvorvidt den unges selvbillede og mestring af sit (vanskelige) liv anerkendes og understøttes; hvorvidt den unges særlige behov omkring interaktion i samtalen (fx kognitive udfordringer) bliver mødt.

Det andet fokusområde omhandler *samtalens struktur og organisering* og har særlig relevans for den form for interaktion mellem unge og voksne, som har karakter af professionelle samtaler. Det indeholder dimensioner relateret til: hvorvidt samtalens ydre rammer fungerer hensigtsmæssigt, dvs. om der er den nødvendige ro og hensigtsmæssige fysiske rammer; hvorvidt samtalens temaer rammesættes ved indledning, afslutning og løbende på en måde, så der skabes transparens for den unge om, hvad der tales om og hvorfor; hvorvidt samtalens tempo er passende i forhold til samtalens formål og den unges behov; hvorvidt samtalens rytme er karakteriseret af gensidig turtagning og dialog.

Det tredje fokusområde omhandler *samtalens formelle opgave* og er specifikt relevant for den type professionelle samtaler, hvor myndighedssocialrådgivere og unge taler sammen som en del af behandlingen af den unges sag i en forvaltning. Det indeholder dimensioner relateret til: hvorvidt regelgrundlaget for samtalen bliver forklaret på en måde, så den unge forstår det; hvorvidt socialrådgiveren får indsamlet de informationer, som gør det muligt at vurdere og handle i den unges sag; hvorvidt socialrådgiveren giver den unge viden om sin sag, hvilke muligheder han/hun har og hvad socialrådgiverens/afdelingens vurdering og handlinger er; hvorvidt den unge får en helhedsorienteret og relevant rådgivning.

Det fjerde fokusområde omhandler *den unges engagement* og drejer sig om, hvilke verbale og nonverbale udtryk for engagement eller mangel på samme, der kan observeres i samtalen: om den unge ved sin kropsholdning, stemmeføring og mimik signalerer interesse eller det modsatte; om den unge udfolder sine udtalelser eller holder sig til ganske korte svar på socialrådgiverens spørgsmål; om den unge selv stiller spørgsmål og søger klarhed undervejs; om den unge giver udtryk for uenighed, eventuelt korrigerer socialrådgiveren. Hvor de øvrige tre områder (primært) fokuserer på social-

rådgiverens ageren, fokuseres der således her primært på den unges observerbare adfærd.

Udtryk for den unges engagement er en vigtig indikator i forhold til samtals karakteristika i relation til de øvrige tre fokusområder. Den unges engagement kan således være et 'spejl' af kvaliteten i kontakten: Det kan sige noget om, hvorvidt den unge føler sig mødt og anerkendt og være en indikator på, om samtalen er organiseret hensigtsmæssigt eller afspejle, om den unge forstår det, socialrådgiveren fortæller om f.eks. notatpligt, klageadgang, ret til en bisidder eller Børne- og ungeudvalgets kompetencer. Omvendt vil den unges udtryk for engagement påvirke socialrådgiverens bestræbelser på at skabe et godt samtaleklima og etablere en dialogisk samtalerytme som basis for bl.a. en hensigtsmæssig informationsudveksling (Antczak & Steensbæk 2018).

De spørgsmål, vi arbejdede med og fortsat gør, er, hvordan man kan aflæse forskellige centrale forhold i samtalen ved at se optagelsen. Der er teoretisk og forskningsmæssigt belæg for, at kontakten mellem professionelle og deres unge borgere er vigtig, og at en empatisk forholdemåde har positive effekter på resultatet af den professionelle indsats (Nijnatten et al. 2015; Ruch 2014; Stern 2004; Norcross 2010; Rogers 1951).

Men hvordan kan man se, at der er en god kontakt, og hvordan kan man vurdere, om den unge rent faktisk oplever socialrådgiverens forholdemåde som empatisk? Ligesom vi ved, at lovgivningen spiller en væsentlig rolle i behandlingen af den unges sag i socialforvaltningen, og at den unge har krav på at kende sin retsstilling. Men hvordan kan man se, at reglerne bruges efter hensigten, og om det bliver tydeligt for den unge, hvilken ret der gælder? Disse oplagte eksempler og spørgsmål er der ikke noget eksisterende faglitteratur, der har kunnet give et svar på – især ikke når det drejer sig om de dimensioner af samtalen, som er relateret til det særlige ved sagsbehandlingen og socialrådgiverens rolle som kommunal myndighedsperson.

Modellen, som vist ovenfor, har derfor ikke været anvendt som en objektiv 'tjekliste'. Snarere som en *dynamisk og fleksibel ramme* for analyse og feedback, der udvikledes, mens den blev anvendt af supervisorerne. Den er blevet udfol-

“Socialrådgiverne gør meget for at etablere et positivt og empatisk klima i samtalen, og det lykkes ofte“

det og kvalificeret i dialog med socialrådgivere og supervisor-korpset, som har bidraget med deres omfattende teoretiske og erfaringsbaserede viden om samtaler med børn og unge. Supervisorerne har, via den løbende analyse- og supervisionsproces, været i stand til at præcisere og konkretisere beskrivelser af, hvordan det eksempelvis ser ud, når der finder en vellykket og gensidig informationsudveksling sted i en samtale mellem en ung og en socialrådgiver på et kontor i en socialforvaltning. Socialrådgivere fra deltagerkommunerne har ligeledes kvalificeret modellens indhold med afsæt i deres viden og erfaringer fra det daglige arbejde. (Antczak 2018; Antczak et al. 2017). En gruppe af unge med brugererfaring har hjulpet os ved at kommentere på en række samtaleoptagelser og ved at drøfte med os, hvordan en god socialrådgiversamtale med en ung ser ud.

#### HVAD HAR VI FÅET ØJE PÅ I UNGESAMTALERNE?

For at kvalificere analysemodellens beskrivelser af de enkelte dimensioner er vi i gang med at udforske en del af de 333 samtaleoptagelser, som er optaget i udviklingsprojektet. En række foreløbige delresultater omkring praksis, kvalitet og udfordringer i socialrådgiveres samtaler med unge i socialforvaltningen er genereret, via tværgående analyser af de analyseskemaer, som projektets supervisorer har udfyldt ved genemsyn af alle ungesamtaler. Det generelle billede er, at samtalerne udføres meget forskelligt, at socialrådgiverne benytter sig af en bred vifte af metoder og teknikker, og at deres personlige samtalestil i høj grad ser ud til at slå igennem i samtalerne – hvilket umiddelbart kan overraske i en tid præget af tiltagende regulering og detailstyring af professi-



onelle aktiviteter på det sociale område (Broadhurst 2011; Munro 2011; Ruch 2014). På tværs af denne forskellighed er samtalerne på det helt overordnede plan karakteriseret af at:

1. Socialrådgiverne gør meget for at etablere et positivt og empatisk klima i samtalen, og det lykkes ofte. Socialrådgiverne er generelt gode til at etablere kontakt med de unge, spørge ind til og virke interesserede i de unges liv og problemer. Socialrådgiverne lytter aktivt, og bruger i stor udstrækning deres mimik, skiftende tonefald og paraverbale udtryk konstruktivt i samtalen.
2. Der er i samtaleoptagelserne mange eksempler på, at socialrådgiverne er opmærksomme på at støtte de positive sider af den unges identitet, hvilket er en vanskelig men vigtig opgave, da mange af de unge er præget af nederlag og lavt selvværd. Der er imidlertid også en del eksempler på, at socialrådgiverne overser og forpasser de muligheder, der viser sig i samtalen for at få understreget alt det, den unge mestrer, trods dårlige odds.
3. Transparens ser ud til at være en udfordring. Mange socialrådgivere har gode indledninger med en klar dagsorden, men der mangler generelt tydeliggørelse af temaskift og opsummeringer undervejs, hvilket kan svække den unges overblik over samtals udvikling og indhold. Det er desuden vanskeligt for socialrådgiverne at forklare de mange regler, som samtalerne er indlejret i, på en måde, så de unge forstår det.
4. Der anvendes mange forskellige metoder i samtalerne, og kommunens overordnede metodevalg – primært Integrated Children System og Signs of Safety – slår igennem i samtals struktur og karakter. Disse metoder, men også mindre ’delmetoder’ fx ’De Tre Huse’, samtalekort eller den børnefaglige undersøgelses seks punkter, kan i nogle tilfælde virke befordrende for samtals kvalitet og den unges deltagelse, men gør det langt fra altid: En ureflekteret eller ’stiv’ anvendelse af metoderne ser ud til at virke kontraproduktivt for samtals dynamik og den unges inddragelse.
5. De unge er påfaldende tilbageholdende i samtalerne, til trods for at socialrådgiverne ofte arbejder hårdt på at inddrage dem. Det viser sig f.eks. ved, at den unge virker træt eller kun svarer meget kortfattet på socialrådgiverens spørgsmål. Kendskab og et længerevarende samarbejde mellem parterne ser ud til at virke befordrende på den unges åbenhed og engagement i samtalen.

### SOCIALRÅDGIVERES ERFARINGER MED MIN RÅDGIVNINGSPARTNER

I udviklingen af Min Rådgivningspartner har vi undersøgt, hvorvidt socialrådgiverne oplever, at redskabet er nyttigt. Det er blevet bekræftet af, at socialrådgivere rent faktisk har brugt redska-

“Det er også en udfordring, at der tilsyneladende ikke på det sociale arbejdes område eksisterer nogle velbeskrevne observationskriterier, som kan bruges til systematisk analyse af socialrådgiver-samtaler”

bet i deres kommunale praksis, hvor der som nævnt er optaget og givet feedback på i alt 333 samtaler fra i alt 70 socialrådgivere. Interviewundersøgelser med 12 deltagere fra en pilotfase, 12 fra en testfase og en spørgeskemaundersøgelse blandt alle deltagere i testfasen har bekræftet, at socialrådgiverne oplever at have fået øget deres kompetencer til at afholde samtaler med unge, at have kontakt med de unge i selve samtalen, at støtte den unge i samtalen og at strukturere deres ungesamtaler. De har desuden fået mere indsigt i, hvordan de er og handler som professionelle. 81 procent af deltagerne i spørgeskemaundersøgelsen svarer bekræftende på, at de har fået ”øgede kompetencer til at afholde samtaler med unge”. I det hele taget ligger besvarelserne meget højt, hvad angår delelementer knyttet til det oplevede læringsudbytte. Det spænder mellem 84 procent, der oplever, at de er blevet bedre til at have kontakt med de unge i selve samtalen og 50 procent, der mener, at de er blevet bedre til den konkrete opgaveløsning i samtalerne, f.eks. formidle den unges rettigheder, give konkret rådgivning osv. (Antzak 2018). Denne oplevelse deles af afdelingernes ledere og af de kommunale tovholdere i projektet (Dinesen & Agerbæk 2017).

At kontaktskabelse ligger i den høje ende af det oplevede læringsudbytte og konkret opgaveløsning i den lavere ende, er ikke overraskende. At kunne etablere kontakt ved samtaleens indledning og vedligeholde den under selve samtalen er en vigtig og generel kompetence, som det er relativt let for en supervisor at identificere, genkende og give feedback på med udgangspunkt i analysemodellen. Derimod er den konkrete opgaveløsning mere kontekstspecifik, idet lokale forhold omkring f.eks. rådgivnings- og behandlingstilbud i højere grad spiller ind, hvilket gør det vanskeligere for en supervisor at genkende god eller mindre god praksis, og efterfølgende give feedback på denne. (Antczak 2018).

En kollektiv tilbagemelding fra forskergruppen i form af en midtvejs- og en slutstatus har tilsyneladende haft god effekt. Selvom den kollektive tilbagemeldingen primært skulle indeholde en vurdering af afdelingens generelle behov for opkvalificering, viste det sig, at denne aktivitet i sig selv gav betydelig læring, idet så mange som 84 procent af deltagerne oplevede midtvejs- og slutstatus som fagligt udbytterigt. Det var især lærerigt og inspirerende for deltagerne at se klip fra hinandens samtaler og drøfte den enkelte og afdelingens praksis, ligesom aktiviteten styrkede fællesskabet og den kollektive faglige identitet (ibid.).

Socialrådgivernes erfaringer med redskabet peger imidlertid på en række implementeringsudfordringer. Ikke uventet har mange været bekymrede for at lukke supervisorerne ind i samtalerummet – et rum som mange opfatter som sårbart, ja nærmest 'privat'. Socialrådgiverne har især været bange for, at supervisorerne skulle få øje på, at de ikke var dygtige nok – en frygt som for de flestes vedkommende aftog hen over forløbet. Det har desuden været en udfordring for en del socialrådgivere at få samtykke fra de unge eller deres forældre. Endelig har mange socialrådgivere følt sig presset af deres afdelingers deltagelse i andre udviklingsprojekter og interne omorganiseringsprocesser.

#### ON-GOING FORSKNING FOR AT FINDE DEN GODE SAMTALE

I løbet af 2018 arbejder vi i to spor med de indsamlede videoer. Det ene består i at samle fire forskellige fokusgrupper, der ser på et udvalg af anonymiserede videoer: En gruppe af unge med erfaringer fra det sociale system, en gruppe socialrådgivere fra kommunerne, supervisorgruppen og forskergruppen. Drøftelserne optages på lyd-filer, og dette materiale analyseres efterfølgende med henblik på at identificere mønstre i materialet, generere detaljerede og fyldige beskrivelser af, hvad kvalitet i socialrådgivernes samtaler med de unge består i, og med dette udgangspunkt revidere analysemodellen. Derefter vil vi, ved hjælp af analyser af særligt centrale sekvenser fra samtalerne, indkredse begreber knyttet til kvalitet, og efterfølgende sætte ord på, hvad der specifikt kendetegner kvalitet i en socialrådgiversamtale i en kommune med en udsat ung. Konkret betyder det, at vi tester og reviderer dimensionerne i modellen jf. fi-

gur 2. Metoden med brug af fokusgrupper, der repræsenterer forskellige former for ekspertviden, er inspireret af erfaringen om, at mennesker med forskellige niveauer af ekspertise genkender kvalitativt forskellige elementer i professionalitet og professionelle måder at handle på og vurderer disse elementer forskelligt (Flyvbjerg 2009; Dreyfus & Dreyfus 1991).

Resultater fra denne proces føder ind i det andet spor, som handler om, hvordan vi kan vurdere samtalerne. Med udgangspunkt i vores (reviderede) analysemodel udvikles en slags rating-system, der kan bruges til at lave en vurdering af dels de enkelte elementer i en samtale, dels samtalen som helhed. Ratingsystemet skal testes for, om det kan bruges af forskellige personer, som når frem til det samme resultat og sikre, at supervisorerne og forskerne arbejder på et konsistent grundlag. (Whittaker et al. 2016).

Udfordringen her bliver flersidig:

*For det første* bliver det en ikke ubetydelig faglig udfordring at beskrive indikatorerne indenfor modellens enkelte dimensioner både så *præcist*, at supervisorer og forskere kan vurdere eksempelvis kontakt i en samtale højt, lavt eller middel. Og samtidig så *generelt*, at beskrivelserne er anvendelige på en så kontekstafhængig situation, som en ungesamtale i en forvaltning er. Med kontekst mener vi her dels forhold knyttet til den enkelte unges situation – det er (formentlig) forskelligt, hvordan f.eks. en empatisk kontakt 'ser ud', når socialrådgiveren taler med en ung med en alvorlig autismespektrumforstyrrelse i forhold til, hvis hun taler med en ung uden en sådan diagnose. Andre kontekstuelle forhold er knyttet til sagsbehandlingssituationen – empati i en samtale om en handleplan, der er enighed om, ser (formentlig) anderledes ud end empati i en konfliktpræget samtale, hvor socialrådgiveren skal fastholde et afslag, som den unge er vred over. Denne udfordring med præcise og samtidig tilpas generelle beskrivelser af kvalitet i arbejdet hænger uløseligt sammen med den store bredde, kompleksitet og diversitet på feltet for myndighedsrelateret socialt arbejde med udsatte børn og unge. Og en udfordring, der er langt større end på tilsvarende områder som medicin og undervisning (Forrester 2017 p. 145).

*For det andet* har vi som forskere et etisk ansvar for at vurdere, om udvikling af et ratingsystem kan have utilsigtede negative konsekvenser for den praksis, det har til hensigt at styrke. Vil det eksempelvis kunne misbruges af lokale ledere til at udpege enkelte socialrådgivere som 'dårlige kommunikatorer'? Kan et ratingsystem, hvis det i en senere fase udbredes til mange kommuner, misbruges af kontrol- og styringsinstanser til at udpege 'dårligt kommunikerende kommuner'? Kan rating af en afdelings samtaler sammenholdt med samme afdelings overholdelse af budgetter bruges til forenklede og misvisende analyser og besparelsesforslag? Hvordan kan vi i udformningen af systemet tage højde for et sådant misbrug? Disse spørgsmål må vi forsøge at besvare, så godt vi kan – i dialog med socialrådgivere, ledere og unge borgere.

#### AFSLUTNING

Samtidig med, at vi udvikler og kvalificerer analysemodellen til Min rådgivningspartner, er det vores håb at udvikle nye, empirisk baserede begreber og ny viden om, hvad der kendetegner gode myndighedssamtaler med (børn og) unge – og at udarbejde konkrete beskrivelser af, hvordan denne kvalitet kan genkendes. Noget som savnes på feltet. Resultaterne skal kunne bruges i praksis og i uddannelsen af socialrådgivere – og gerne også af flere beslægtede professioner. Blandt andet skal der udvikles nyt, vidensbaseret undervisningsmateriale i form af lærebøger, et videobibliotek m.v. Vores ambition er, at den kvalificerede og mere præcise viden om, hvad den gode ungesamtale er, kan bidrage til en ændret praksis, hvor de unge oplever sig bedre behandlet, får bedre rådgivning og hjælpertilbud – og dermed ændrer deres sociale position til det bedre. ●

#### NOTER

- 1 Forskere/undervisere på Metropols socialrådgiveruddannelse, et specialuddannet supervisionskorps og socialrådgivere og ledere i 6 kommuner har i perioden 2014-2017 med støtte fra Trygfonden udviklet og afprøvet et videobaseret supervisionsredskab til understøttelse af socialrådgiveres samtaler med unge, knyttet til projektet Vidensbaseret Socialrådgivning. Se <https://www.phmetropol.dk/forskning> for en nærmere præsentation.
- 2 I en dansk/nordisk sammenhæng se eksempelvis Gamst, K. M. T. 2011; Elholm, B., Haack, M. og Rask., L. 2016; Øvreeide, H.; 2009, Bo, K. A. Gehl, I., 2011; Eide, G & Rohde, R., 2011

#### LITTERATUR

- Allen, J. P., Pianta, R. C., Gregory, A., Mikami, A.Y., Lun J. (2011). An interaction-based approach to enhancing secondary school instruction and student achievement. *Science*, 333 (New York), 1034-1037.
- Ankestyrelsen (2011). *Inddragelse af børn og forældre i sager om frivillige foranstaltninger*. Ankestyrelsens praksisundersøgelser
- Antczak, H. B. (2018). *Videobaseret supervision af socialrådgiveres samtaler med unge. Min Rådgivningspartner – testfase*. Professionshøjskolen Metropol.
- Antczak, H. B., Mackrill, T., Lange, M. Polo & Ebsen, F. (2018). Communicating the law in statutory youth protection settings. *Nordic Social Work Research* (January)
- Antczak, H. B., Mackrill, T., Steensbæk, S. & Ebsen, F. (2017). Online video supervision for statutory youth caseworkers – a pilot study. *Journal of Children's Services*, Vol. 12, Issue 2-3.
- Antczak, H. B. & Steensbæk, S. (2018). *Metodisk og teoretisk grundlag for Min Rådgivningspartner – version II*. Upubliceret. Københavns Professionshøjskole, Institut for Socialt Arbejde.
- Bo, K. & Gehl, I.: Samtaler med børn. I: Bo, K., Guldager, J. & Zeeberg B. (red): *Udsatte børn – et helhedsperspektiv*. København. Akademisk Forlag
- Bölter, R., Tobias, F., Ledig, T., Boll, B., Joachim, S. and Marco, R. (2012), 'Video-assisted feedback in general practice internships using German general practitioner's guidelines', *GMS Zeitschrift für medizinische Ausbildung*, Vol. 29 No. 5, Doc68 .
- Broadhurst, K., Holt, K. and Doherty, P. (2011). "Accomplishing Parental Engagement in Child Protection practice." *Qualitative Social Work* 11 (5): 517-534.
- Cossar, J., Brandon, M., Jordan, P. (2016) You've got to trust her and she's got to trust you!: Children's views on participation in the child protection system. *Child & Family Social Work*, vol. 21, issue 1.
- De Boer, C. og Coady, N. (2007) Good helping relationships in child welfare: learning from stories of success. *Child & Family Social Work*, vol. 12, issue 1.
- Dinesen, M. S. & Agerbæk, A. (2017). *Evaluering af Vibaso Fase 2*. INEVA.
- Dreyfus, H. & Dreyfus, S. (1992). *Intuitiv ekspertise: den bristede drøm om tænkende maskiner*. Munksgaard
- Early, D.M., Maxwell, K. L., Ponder, B. D., Pan, Y. Improving teacher-child interactions: A randomized control trial of Making the Most of Classroom Interactions and My Teaching Partner professional development models. *Early Childhood Research Quarterly* 38: 57-70
- Eide, T & Eide, E. (2007). *Kommunikation i praksis*. Forlaget Klim.
- Eide, G. & Rohde, E. (2011). *Samtaler med børn, unge og familier*. København. Akademisk Forlag
- Elholm, B; Haack, M. & Rask, L. (2016). Udviklingsstøttende samta-



- ler med børn og unge i mistrivsel. København. Akademisk Forlag.
- Enfield, N. J.** (2015). *The utility of meaning – what words means and why* (Linguistic). Oxford University Press, New Your.
- Fehmerling, H.** (2013). Supervision, I: R. Posborg (red) *Socialrådgivning og socialt arbejde – En grundbog*. Hans Reitzels Forlag.
- Ferguson, H.** (2010) Walks, Home Visits and Atmospheres: Risk and the Everyday Practices and Mobilities of Social Work and Child Protection. *British Journal of Social Work*, Vol. 40, Issue 4.
- Flyvbjerg, B.** (2009). Samfundsvidenskab som virker: hvorfor samfundsforskningen fejler, og hvordan man får den til at lykkes igen. København. Akademisk Forlag
- Francis, J. & Ross, P.** (2014). *Review of literature on the use of video and associated technology to support supervision and reflective practice*. London. Social Care Institute for Excellence and Professionshøjskolen Metropol.
- Forrester, D.** (2017). Outcomes in Childrens's Social Care. *Journal of Children's Services*, vol. 12, Issue 2-3.
- Forrester, D.** (2018). *What is the relationship between worker skills and outcomes for families in child and family work?* (Unpublished)
- Fukkink, R. G. and Tavecchio, L. W. C.** (2010) Effects of Video Interaction Guidance on early childhood teachers. *Teachers and Teacher Education..: an international journal of research and studies*, vol 26 (8) 1652-1659.
- Gallagher, M., Smith, M., Hardy, M., Wilkinson, H.** (2012) Children and Families' Involvement in Social Work Decision Making. *Children and Society*, vol. 26, issue 1
- Gamst, K. M. T.** (2011). *Profesjonelle barneamtaler – å ta barn på alvor*. Oslo. Universitetsforlaget
- Hamre, B. K.; Pianta, R. C.; Downer, J. T.; DeCoaster, J; Mashburn, A. J.; Jones, S. M.; Brown, J. L.; Capella, E.; Atkins, M.; Rivers, A. E.; Brackett & M. A. Hamagami, A.** (2013). Teaching through Interactions. Testing a Developmental Framework of Teacher Effectiveness in over 4,000 Classrooms. *The Elementary School Journal* 113, no. 4 (June 2013): 461-487.
- Huhra, R.L.** (2008) Reviewing Videotape in Supervision: A Developmental Approach, *Journal of Counseling & Development*, vol. 86, no 4, pp 412-418.
- Jensen, B. S.** (2014). *Inddragelse af børn og unge i socialt arbejde – reel inddragelse eller symbolsk retorik?* Aalborg Universitetsforlag.
- Kinzie, M. B., Whittaker, J. V., Williford, A. P., DeCoster, J., McGuire, P., Lee, Y., Kilday C. R.** (2014). MyTeachingPartner-Math/Science pre-kindergarten curricula and teacher supports: Associations with children's mathematics and science learning. *Early Childhood Research Quarterly* 29: 586-599
- McCarthy, E.** (2016) Young people in residential care, their participation and the influencing factors. *Child Care in Practice*, volume 22, issue 4.
- McMurray, I., Connolly, H., Preston-Shoot, M., Wigley, V.** (2011). Shards of the old looking glass: Restoring the significance of identity in promoting positive outcomes for looked-after children. *Child & Family Social Work*, volume 16, issue 2.
- Magnussen, J.** (2015). Supervisionens effekt indenfor området af børn og unge med særlige behov. Frederiksberg. Professionshøjskolen Metropol.
- Munro, E.** (2011). *The Munro Review of Child Protection Final Report: A Child-Centered System*. London: The Stationary Office.
- Nikolajsen, E. & Svendsen, V. L. (2011). *Samtaler med unge*. København: Professionshøjskolen Metropol
- Norcross, J. C. The therapeutic relationship. I: Duncan, B. L. Et al. (ed)** (2010). *The heart and soul of change*. American Psychological Association.
- Nijnatten, C. v. and Elk, E. v.** (2015) *Communicating Care and Coercion in Juvenile Probation*. British Journal of Social Work, 45.
- Ottesen, M. H., M. Lausten, S. Frederiksen og D. Andersen** (2015). Anbragte børn og unges trivsel 2014. Socialforskningsinstituttet.
- Rask, L.** (2011a). *Børnesamtalen. Inddragelse af barnets perspektiver – dilemmaer i myndighedssagsbehandleres arbejde*. København. Professionshøjskolen Metropol
- Rask, L.** (2011b). *Børnesamtale – inddragelse af barnets perspektiv*. København. Professionshøjskolen Metropol
- Rigsrevisionen.** (2016). *Statsrevisorernes beretning om anbragte børn og unge*. Rigsrevisionen.
- Rogers, C.** (1951). *Client-centered therapy*. Boston: Houghton Mifflin.
- Ruch, G.** (2014) Helping Children is a Human Process: Researching the Challenges Social Workers Face in Communicating with Children. *British Journal of Social Work*, 44
- Schulman, L.** (1992). *The skills of helping: individuals, families and groups*. Itasca, F. E. Peacock Publishers
- Stern, D.** (2004). *Det nuværende øjeblik i psykoterapi og hverdagsliv*. Hans Reitzels Forlag.
- Svendsen, I. L.** (2014). *DER ER FARESIGNALER - Om ret og heuristik i det almindelige kommunale tilsyn med børn og unge*. Metropol og Roskilde Universitet.
- Whittaker, C. E., Forrester, D., Killian, M., Jones, R. K.** (2016) Can we reliably measure social work communication skills? *International Journal of Child and Family Welfare*. 17 (1/2).
- Øvreeide, H.** (2009). *At tale med børn*. København. Hans Reitzels Forlag.

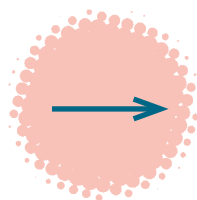
”Mit hjerte skal  
nok lige acceptere,  
at det er mit hjem  
det her”

– hjemløse unges erfaringer med hjem og hjemløshed

---

AF CHARLOTTE VANGE LØVSTAD, LEKTOR,  
CHRISTIAN BUNDGAARD SVENDSEN, LEKTOR,  
OG HANNE RAMSBØL, KOORDINATOR

De senere år er hjemløsheden blandt unge steget med 104 procent – og på trods af evidensbaserede metoder og indsatser fortsætter stigningen. Vi besluttede os derfor at spørge de unge selv om, hvordan de forstår hjem, hjemlighed og hjemløshed.





**PERIODEN 2009 – 2017** er hjemløsheden blandt unge steget med 104 procent, og de udgør lidt over en tredjedel af de hjemløse i Danmark (<http://hjemtilalle.dk> Socialministeriet 2017, Benjaminsen, L., 2017). De primære forklaringer er ofte mangel på billige boliger - ikke kun i storbyer - og de lave offentlige ydelser. En anden udfordring er, at de hjemløse unge sjældent kun står med hjemløshed som problem. De har ofte erfaringer med rusmidler og/eller kriminalitet, og en femtedel af de hjemløse unge har været anbragte. De sociale indsats sætter ind med evidensbaserede metoder (CTI, ICM, ACT) under Housing First strategien. Den seneste undersøgelse fra VIVE peger på, at de intensive bostøttemetoder særligt er virkningsfulde for gruppen af hjemløse borgere med komplekse støttebehov. Alligevel fortsætter antallet af hjemløse unge med at stige, og Housing First strategien ser ikke ud til at løse problematikken for alle hjemløse (Benjaminsen, 2017). Fundamentet i forskningsprojektet, som er baggrunden for denne artikel, er et stærkt ønske om at lytte til de hjemløse unges egne stemmer om hjemløshed, hjem og hjemlighed. Stemmer, som er flertydige og stemmer, som forskningen efterlyser (bl.a. SPUK, 2014, Katznelson m.fl., 2015). Ikke overraskende har vi fået øje på, at de hjemløse unge er en mosaik af stemmer, der peger i forskellige retninger, og som ofte ikke er entydige, selv når de står alene. Netop flerstemmigheden understreger nødvendigheden af at lade de hjemløse unges stemme komme frem, så vi kan blive klogere på, hvordan de hjemløse unge oplever deres livs-

situation. I de hjemløse unges mosaik af stemmer hæfter vi os ved to gennemgående temaer omhandlende hjemløshed, hjem og hjemlighed. For det første er såvel det at blive hjemløs som det at skabe et hjem en læreproces. Der er involveret ritualiserede handlinger, rutiner og mentale tilstande i begge læreprocesser. De hjemløse unge taler om fællesskab og ensomhed, samt færdigheder og følelser. De peger på et meget vigtigt fællesskab i hjemløsheden med de andre hjemløse, som er årsagen til, at nogle føler sig hjemme i hjemløsheden. Dette vigtige fællesskab tages ofte ikke med ind i det sociale arbejde i overgangen til en bolig, da det at få anvist en bolig er et individualiseret projekt. Det kan medvirke til, at ensomheden bliver påtrængende og larmende oven på et liv som hjemløs, hvor omdrejningspunktet er fællesskabet. Det er derfor også en ensomhed, som kan være vanskelig at udholde, og som kan understøtte, at de hjemløse unge søger tilbage i hjemløsheden og fællesskabet for at løse ensomheden.

Det andet tema, som de hjemløse unge peger på, er, at det kræver både følelser og færdigheder at være hjemløs, at få en bolig og i at gøre en bolig til et hjem. I hjemløsheden viser temaet sig ved de hjemløse unges arbejde med at skabe små lommer af hjemlighed, hvor de kan være sig selv. Færdigheder handler om, at de hjemløse unge lærer tips og tricks for at overleve i hjemløsheden, at finde mad, at finde et sted at sove, at få et bad osv. Når de hjemløse unge har fået en bolig, er det afgørende, at boligen bliver til et hjem, hvor de unge har en følelsesmæssig oplevelse af at høre til - hvor de føler sig hjemme. De taler om ro og stabilitet, som vigtige elementer i at gøre en bolig til et hjem. Endelig taler de hjemløse unge om, at det kræver aktiv vedligeholdelse eller ritualiserede handlinger og rutiner (Wentzel Winther 2006) at blive i en bolig. Blomsterne skal vandes, postkassen skal tømmes, listerne skal tørres af. Det er rutiner, som kræver følelsesmæssigt overskud at kunne vedligeholde. Hvis denne aktive vedligeholdelse svigter, er der en reel risiko for, at hjemmet bliver til en bolig igen - en bolig, som kan forlades til fordel for gaden.

#### OM UNDERSØGELSEN OG BRUG AF 'PHOTOVOICE'

Teoretisk er vi funderet i Ida Wentzel Winthers (2006) antropologiske feltvandring om begrebet hjemmet, hvor hun undersøger, hvad fænomenet hjem betyder, og hvordan hjem hænger sammen med hjemlighed. Derudover inddrager vi Illeris' (2013) overvejelser om transformativ læring og Bakhtins (1984, 1986) teori om stemmer og flerstemmighed. Metodisk har projektet anvendt photovoice-metoden, som er en relativ ukendt metode i en dansk sammenhæng på voksenudsatte-området. Photovoice kombinerer fotografiet med

det kvalitative interview ved, at der udleveres et kamera til deltagerne, som tager billeder af det, de opfatter som vigtigt at tale om i interviewet (Wang & Burris, 1997, Rasmussen, 2017 & Thidemann Faber & Pristed Nielsen, 2016). Metoden giver de hjemløse unge mulighed for at komme på banen i interviewet via fotografierne, hvilket muliggør at indsamle data, som fremstår ufiltrerede og samtidig understøtter de hjemløse unges deltagelse.

Forskningsprojektet er gennemført i perioden 2016-2017, hvor vi har interviewet ni hjemløse unge i fire danske byer. Empiriindsamlingen har løbet over seks måneder, og de enkelte forløb varede i gennemsnit 2-3 måneder, hvor vi mødtes med de unge 4-6 gange. Ved det første møde fik de unge udleveret et engangskamera og en opgave om at tage billeder af hjem, hjemlighed og hjemløshed. Der var ikke krav om, hvor mange billeder eller hvilke motiver, der skulle fotograferes. Vi var relativt tilbageholdende med at guide eller instruere de unge, idet pointen er, at det er de unges egne oplevelser, som skal frem. Fotos har efterfølgende dannet grundlaget for det kvalitative interview (se Svendsen, Løvstad & Ramsbøl, 2018 for yderligere uddybning omkring de metodiske overvejelser). De hjemløse unge har fortalt om deres forståelser af hjem, hjemlighed og hjemløshed med udgangspunkt i billederne. Interviewene blev gennemført på offentligt tilgængelige steder eksempelvis på et bibliotek eller i de unges egen bolig. Det valgte de unge selv. De citater, som indgår i artiklen, er de hjemløse unges svar på de emner, vi behandler. Det vil sige, når vi taler om hjemløshed, har vi spurgt direkte til hjemløshed. Det har været en vigtig pointe for forskningsprojektet og artiklen, at de hjemløse unges svar så vidt muligt ikke udsættes for tolkninger. Når det er sagt, ved vi godt, at et forskningsprojekt og en artikel er en analytisk konstruktion, hvor vi har valgt til og fra i datamaterialet, men pointen er, at vi i så høj grad som muligt har forsøgt at lade de hjemløse unge tale for sig selv, og vi har forsøgt at tage de hjemløse unges ord for gode varer.

Generelt er de hjemløse unge enige om, at hjemløshed er en kompleks størrelse og kan være svært at beskrive præcist. Som en siger:

*"Hjemløshed det er et vidt begreb, fordi hjem-*



### **CHARLOTTE VANGE LØVSTAD**

er socialrådgiver og cand.soc. og lektor i socialt arbejde ved VIA Efter- og VidereUddannelse. Hun beskæftiger sig med professionelles arbejde med udsatte grupper, herunder mennesker med alkohol- og narkotikamisbrug. Hun arbejder især med borgerinddragelse, udsatte borgeres retssikkerhed, organisationsudvikling og udvikling af personalegruppers kompetencer, dokumentation og evidens.



### **CHRISTIAN BUNDBGAARD SVENDSEN**

er cand.mag. i filosofi og historie og lektor ved pædagoguddannelsen i VIA University College. Han er optaget af socialpædagogisk praksis og filosofiske perspektiver på udsatte borgere.



### **HANNE RAMSBØL**

er socialrådgiver og master i social integration. Hun har undervist på socialrådgiveruddannelsen på VIA University College, og er nu koordinator for udvikling og implementering i Socialpsykiatrien i Skanderborg Kommune.

“Ikke over-  
raskende  
har vi fået øje  
på, at de  
hjemløse unge  
er en mosaik  
af stemmer,  
der peger i  
forskellige  
retninger, og  
som ofte ikke  
er entydige,  
selv når de  
står alene”

*løshed for mig, det er sgu ikke kun bolig. Jamen prøv og hør, hjemløshed er inde i sig selv. Hjemløshed er sgu ikke et begreb for, at du mangler en bolig. Det er, så er du boligløs, vil jeg kalde det. Du har ikke noget hjem. Lad os sige, du har et arbejde eller måske er blevet smidt på gaden, så har du stadigvæk noget grundform. Hjemløshed det er, hvor du virkelig står og ikke har noget som helst, du kan relatere til, bare eksisterer og vader rundt på gaden. Ikke har noget formål med, at du står op. Så hvis du har misbrug, så det du bruger dagen med og så går du i seng. Jeg tænker hjemløshed, det er en følelse.”*

Her indfanges kompleksiteten i hjemløsheden, og citatet rummer både de følelsesmæssige aspekter, den manglende oplevelse af meningsfuldhed og de mere praktiske elementer i hjemløsheden.

#### HVORDAN FORSTÅR VI HJEMLØSHED

Den officielle definition af hjemløshed leveres af Socialstyrelsen, som siger, at hjemløshed omfatter de personer, som ikke har egen bolig, og som følge deraf overnatter enten på de midlertidige boformer, hos venner og bekendte, på gader og stræder, vandrehjem, væresteder eller lignende tilbud. Der er dog også en gruppe af mennesker, som befinder sig i hjemløshedens grænseområde. De har en bolig, men en bolig, som de i kortere eller længere perioder ikke magter at benytte. De kaldes funktionelt hjemløse. De mennesker, som falder i kategorien hjemløs, uanset om den er funktionel eller reel, har ofte mange komplekse sociale og psykiske problemstillinger med sig (Socialstyrelsen, 2017).

I forlængelse af dette forstås hjemløshed primært som et konkret problem: Du mangler en bolig. Hjemløshed kan dog også forstås som en eksistentiel kategori, hvor man i en bolig kan føle sig og være hjemløs. ”Fremmedheden er i en selv” (Wentzel Winther, 2006: 163). Spørgsmålet om hjemløshed afkobles således den fysiske lokalitet (boligen) og er ”en mental tilstand af ikke helt at høre til, ikke helt at føle sig hjemme” (Wentzel Winther, 2006: 167). Det er altså ikke ensbetydende med, at man er boligløs, men det handler nærmere om, hvorvidt man er i stand til at transformere det fremmede, de midlertidige overnatningssteder eller boligen til noget kendt - et hjem. I processen med at transformere det fremmede til noget kendt, spiller ritualiserede handlinger og daglige ritualer en central rolle, da de understøtter og vedligeholder processen med at føle sig hjemme, og således øge chancerne for at fastholde boligen og undgå (ny) hjemløshed. Her understreges det også, at transformationen er et individualiseret projekt, som udspiller sig der, hvor individet kan udfolde sig og sit (Wentzel Winther, 2006)

#### HOUSING FIRST

Vi har indledningsvis nævnt, at de hjemløse unge betragter det som en læreproces både at blive hjemløs og at skabe et hjem. Vi inddrager Illeris' overvejelser om transformativ læring, som omfatter ”al læring, der indebærer ændringer i den lærendes identitet” (Illeris, 2013, s. 154). Generelt viser vores interviews, at det for de hjemløse unge handler om at lære at overleve i hjemløsheden og at identificere sig med det at have et hjem, når de får en bolig. Her træder det frem, at de hjemløse unge selv oplever, at der sker en ændring i deres identitet. Man kunne sige, at læreprocessen også er identitetsarbejde, en transformation.

Housing First kan betragtes som en progressiv læreproces, hvor målet er, at



den hjemløse kommer videre til en bolig, og læringen omdannes til noget bedre, nemlig at kunne bebo en bolig. En progressiv læreproces er, når den lærende kommer videre eller bliver bedre til noget, så læringen omdannes til noget bedre end det, den lærende kom fra (Illeris 2013). I Housing First er boligen en basal menneskeret, hvor boligen kobles sammen med sikkerhed og tryghed. "En stabil bolig er forudsætningen for at stabilisere og forbedre f.eks. psykisk sygdom, misbrug og det sociale netværk" (Socialstyrelsen 2017). Heri er også indlejret en normativ forståelse af det gode liv - det er bedre at have en bolig end at leve som hjemløs. Og en forståelse af at den hjemløse naturligvis ønsker at få en bolig og få det bedre både socialt og psykisk. Det betyder også en forståelse af, at det netværk, som hjemløse er en del af på gaden, ikke er godt nok. I Housing First er tildelingen af en bolig lig med, at den hjemløse bevæger sig et bedre sted hen, og det kan betragtes som en progressiv transformativ læreproces.

Tiltænkte progressive transformativ læreprocesser kan dog også blive til regressive transformativ læreprocesser, hvor kravene bliver så store, at det er for svært at slippe det eksisterende grundlag. Den usikkerhed eller tvivl, der er forbundet med den intenderede læring, bliver for stor, så resultatet i stedet for fremadskridende bliver en cementering af det eksisterende eller et tilbageslag til en mindre udfordrende forståelse eller adfærdsform. Endelig kan en læreproces også ændres fra at være enten på vej frem eller på vej tilbage. En afgørende faktor i denne proces er en vejleder eller en lærer, der engagerer sig i processen og støtter den lærende til at finde en ny identitet, at få øje på de nye muligheder i den læreproces, som fremstår som regressiv (Illeris, 2013).

### "MAN ER JO IKKE FØDT HJEMLØS"

Som nævnt indledningsvis er hjemløshed et komplekst begreb for de hjemløse unge. De taler om både fysisk at mangle et sted at bo, en følelsesmæssig oplevelse af at være hjemløs og et sæt af færdigheder, som går på overlevelse fra dag til dag. Det er dog også gennemgående, at de unge taler om hjemløshed som en følelse eller en eksistentiel kategori, hvor fremmedheden er i en selv (Wentzel Winther 2006):

*"Men, øh, altså det er en form for hjemløshed. En anden form for hjemløshed, det er ikke at have et psykisk hjem, og aldrig at have haft et psykisk hjem, og på den måde har jeg altid været hjemløs."*

(... fortsætter:)

*"Men, øh, jeg har aldrig, øh, følt mig hjemme. Jeg har altid været oppe på dupperne og sådan, så på den måde har jeg altid været hjemløs. Men fysisk hjemløs, det øh, det er først lige*

*kommet her inden for et halvt år siden eller hvad det var, da jeg kom tilbage til xxx ... Men ja netop, det der med, jeg har sgu altid været hjemløs, sådan i sindet, du ved, altså det ..."*

Det er en mental tilstand ikke at høre til, og det afkobles spørgsmålet om bolig. Det er en tilstand af altid at have været "oppe på dupperne" og ikke følt sig hjemme, en mental (psykisk) tilstand og er dermed en mere eksistentiel følelse (Wentzel Winther 2006). Det betyder også, at flere af de hjemløse unge ikke nødvendigvis ved, hvad et hjem er. De ved, hvad det vil sige at have en bolig, men de kender ikke til at have et sted, hvor de føler sig hjemme, hører til, og hvor det fremmede er blevet til noget kendt. At være oppe på dupperne betyder også, at de ikke nødvendigvis har kendt til ro og stabilitet, som fremhæves som centrale aspekter ved at have fået en bolig (Benjaminsen & Enemark, 2017). Det spejler hjemløsheden, som er karakteriseret af uforudsigelighed og manglende tryghed og sikkerhed. Som en af de unge siger:

*"Ikke at have et sted, du kan kalde 'hjem' - kalde 'dit'. Ikke at have noget... Ofte ikke at være sikker på, hvor du skal sove... eller hvad du skal have at spise, når du får penge til det hele"*

For flere af de hjemløse er det ikke en ny følelse. Det er sådan, flere af dem er vokset op, og de har derfor ikke mange erfaringer med, hvordan man skaber et hjem. De har erfaringer med at skabe hjemlighed i en uforudsigelig og usikker kontekst.

Gruppen af mere permanente hjemløse eller hjemløse, som har flere ophold i en bolig bag sig, vil ofte have været igennem regressive transformativ læreprocesser, hvor de har oplevet, at kravene i en bolig er for store, og derfor søger de tilbage til hjemløsheden. En af de hjemløse unge peger netop på et sådant forløb:

*"Jamen jeg tror, at hvis man har været hjemløs før, og man lige pludselig ikke kan være i sin egen bolig, fordi man sidder fast, altså, og man mister lysten til at komme i sin egen bolig, så har man nok bare lyst til bare at give slip og sige: "Jamen jeg klarede det før som hjemløs, så kan jeg nok også godt igen" altså."*

### AT HØRE HJEMME I FÆLLESSKABET

De unge peger på fællesskabet som et centralt aspekt af hjemløsheden. Dels er det her, de føler sig hjemme, dels er det et afgørende element i den transformativ læreproces for at blive hjemløs. Det er i fællesskabet, de hjælper hinanden i at være hjemløse og overleve som hjemløse. Det er her, de lærer at blive hjemløs, lærer at finde løsninger på de nærværende praktiske spørgsmål

*"... men jeg har i hvert fald fået en del tricks rundt om-*



*kring af tilfældige mennesker, der også ofte har været udsatte eller hjemløse ... ”*

Et interessant aspekt af at lære tricks til at overleve i hjemløsheden er, at de nye tricks erstatter den tidligere læring, som er knyttet til det at have en bolig:

*”Jeg lærte at vaske tøj, da jeg var lille og gøre rent og alle de her forskellige ting, og det er jo ikke bare fordi, jeg har glemt det igen. Men det er helt klart en vane og gå og sørge for, at mit bord ikke er fyldt op med alt muligt også med pletter og sådan noget. Så jeg husker at tørre det af i hørt fald en gang om ugen eller sådan noget ikke? Der er en masse småting, der er ved det at bo et sted, som man har ... som jeg har haft erstattet med en masse hjemløsheds skills.”*

Der sker en transformation til at blive hjemløs, som understøttes af de daglige rutiner (Wentzel Winther 2006), hvor de hjemløse unge taler om, at det kræver hjemløse skills for at overleve i hjemløsheden. Der sker her en transformation af det fremmede til det kendte, og de oplever at være hjemme midt i hjemløsheden. En af de hjemløse unge peger på denne transformation:

*”Det lærer man jo med tiden, man er jo ikke født til at være hjemløs, man er jo hjemløs, fordi man ikke har noget valg. Nogle gange og andre gange vælger man det jo selv. Det er sgu ikke altid en dans på roser. Man kæmper jo dagligt for at få mad.”*

De hjemløse unge gennemgår en progressiv transformativ læreproces, hvor de lærer at overleve som hjemløse og, uanset hvor destruktivt det fremstår udefra, kommer de et bedre sted hen, hvor de bliver bedre i stand til at klare sig i hjemløsheden. Der er dog også en snert af indbygget ensomhed i citatet – den enkeltes valg betones og hver dag er en kamp.

Som nævnt er det i fællesskabet, de hjemløse unge lærer disse hjemløse skills, men der er også et vigtigt følelsesmæssigt aspekt i at være en del af fællesskabet. De hjemløse unge fortæller, at de oplever at høre hjemme i fællesskabet:

*”Ja på gaden, ja. De steder, vi hang ud, der følte man sig hjemme, man hørte hjemme i det fællesskab. Vi var alle nogle fuck-ups, vi havde det alle sammen ad helvede til, men vi havde hinanden. Vi kunne regne med hinanden. Det var alt, hvad vi havde. Dækkede hinandens ryg.”*

En af de andre giver et andet eksempel på fællesskabets betydning. Hun var sofasurfer og i gang med at tage en uddannelse. Eksamenen stod for døren, hvilket betød, at det blev uoverskueligt at være sofasurfer. Selvom hun ikke var i målgruppen, opsogte hun Reden i denne meget kritiske periode, hvor hun var opfyldt af håbløshed og opgiveness og var ved at droppe ud af uddannelsen. Hun fortæller:

*”Jeg var lige ved at droppe ud inden eksamenen, inden*

*jeg flyttede på Reden. Jeg kunne slet ikke magte mere, altså, og flyttede på Reden. Det var egentligt de kvinder, der boede på Reden, der hjalp mig, uden de egentligt var klar over det tror jeg, men det, at de troede på mig (....) De hjalp mig helt vildt meget og troede på mig og spurgte, hvordan det var gået i skolen og (....) De ville gerne have, at jeg lykkedes. Så kunne jeg ikke bare svine dem til ved at drikke mig fuld.”*

Det håb, den gensidighed og de andre kvinders tro på, at hun kan gennemføre sine eksamener, medvirker til, at hun lykkes. Den støtte, hun finder i fællesskabet, har hun ikke oplevet andre steder, og den støtte og den tro gør, at hun føler sig forpligtet over for fællesskabet og det understøtter, at hun lykkes i at gennemføre sine eksamener.

Fællesskabets store betydning spiller også en vigtig rolle i overgangen fra hjemløshed til bolig. Som en af de hjemløse unge peger på, kan det være vanskeligt at få øje på meningsfuldheden i at have fået en bolig:

*”Jamen det var helt vildt svært og med ekstrem skyldfølelse, for jeg havde jo fået en lejlighed, og det var der mange andre, der ikke havde. Så skulle jeg jo også være glad for at være der og skulle være ... altså bruge den, og det var jeg bare overhovedet ikke altså.”*

Den hjemløse unge mand oplever, at samfundet forventer, at han skal være glad for at have fået en bolig. Han har fået nøglen til at skabe sig det gode liv, men han føler sig ikke glad. Han forlader fællesskabet og efterlader dem i hjemløsheden. Processen med at forlade sit hjem i hjemløsheden og overgå til en bolig vanskeliggøres ved, at han ikke har lyst. Han er på vej til at påbegynde en transformativ læreproces, som bør være progressiv, men han kan ikke få øje på meningsfuldheden. Man kan sige, at han bliver klemt i normativitetens individualiserede dilemma, hvor han oplever, at det forventes, at han skal være glad for at få adgang til den ønskede ro og tryk ved at få tilbudt en bolig, men han kan ikke mærke glæden, fordi han både manglede fællesskabet og oplevede at svigte det. Han identificerer sig med de hjemløse, og processen bliver dermed skrøbelig, særligt grundet fællesskabets store betydning.

## FÆLLESSKABETS TVETYDIGHED

Det er værd at bemærke, at de hjemløse unge er meget tydelige omkring, at de på en og samme tid hører hjemme i fællesskabet, og samtidigt skaber små lommer af hjemlighed, når de er alene. Der sker her en nuancering af, hvad et hjem er. På den ene side en stærk betoning af fællesskabet og på den anden side findes hjemlighed også i at være alene. En af de unge giver et eksempel på en sådan lomme af hjemlighed, at han af og til finder et offentligt toilet, hvor han kan tage

# “I forlængelse af dette forstås hjemløshed primært som et konkret problem: Du mangler en bolig. Hjemløshed kan dog også forstås som en eksistentiel kategori, hvor man i en bolig kan man føle sig og være hjemløs”

sine sko af, uden at hans fodlugt generer andre mennesker og uden at skulle spørge om lov. Wentzel Winther taler om disse små lommer af hjemlighed: ”Med andre ord kræver ‘at hjemme den’ ikke et bestemt sted, men er en evne og en taktik” (Wentzel Winther, 2006, s. 193), og dermed er hjemmet noget, der skabes, hvor det er muligt, det er mobilt og kan tages med. Det særligt interessante i denne sammenhæng er også, at Wentzel Winther peger på, at ”man ofte føler sig hjemme, når der er opnået overensstemmelse mellem det kendte og det fremmede, hvor reglerne og adfærdskoderne er kendte og der er vished om rummets eller sprogets syntaks” (Wentzel Winther, 2013, s. 195). Her understreger Wentzel Winther sin pointe om, at hjemme ikke er stedbunden, men en mental tilstand, man kan tage med sig. Den hjemløse unge føler sig hjemme i den situation på toilettet. Han opholder sig et kendt og trygt sted og har etableret en praksis ”tager skoene af”, som giver ham følelsen af hjem. Han har etableret et sæt af ritualiserede handlinger eller rutiner ved at tage skoene af og skaber et hjem i fremmedheden ved at agere hjemligt.

Fællesskabet er der, man kan glemme alle problemerne og bare være sammen. Leve det simple, glade liv – reduce kompleksiteten og bare være i nuet. Det indkapsles af en af de unge:

*”Freedom is just another word for nothing left to loose”.  
Og det var sådan lidt sådan jeg havde det.”*

Denne umiddelbart selvsikre udtalelse rummer både fandenivoldskhed, en glæde over fællesskabet og en konstatering af, at bunden er nået. Der er ikke mere at tabe. Fællesskabet og friheden bliver en erstatning for det, der er tabt. Citatet ovenfor om, at “*det ikke er en dans på roser*” rummer ligele-

des den tvetydighed i, at fællesskabet er vigtigt, og det gør livet på gaden udholdeligt, men det kan ikke fjerne problemerne og følelsen af ensomhed.

## RUTINER ER MED TIL AT SKABE ET HJEM

Ud over den følelsesmæssige proces er der også rutiner knyttet til det at have en bolig, rutiner som er med til at opretholde boligen og samtidig også er med til at gøre boligen til et hjem. Det er et sæt af rutiner, som aktivt skal vedligeholdes, og flere af de hjemløse unge oplever, at det kræver aktivitet og ting at tage sig til, for at etablere et hjem, som føles hjemligt. En af de unge forklarer sine overvejelser med at tage et foto af en potteplante:

*”Et billede af en plante, men det... Det er ikke en plante, der har nogen betydning eller noget, men det... bare det der med, at man skal jo hjem, og der er nogle ting, der skal laves i hjemmet. Man skal hjem og vande planter, og man har noget, man ligesom... Det er nok det her med at skulle noget hele tiden. Man kan ikke bare ligge og sumpe i sin lejlighed, for så dør planterne altså. Man skal hele tiden være aktiv.”*

De ritualiserede handlinger og daglige rutiner (Wentzel Winther, 2006) er med til at gøre det fremmede kendt og understøtter hjemmet. Som den hjemløse unge peger på, så er det afgørende, at den aktive vedligeholdelse fortsætter for at fastholde hjemmet. Det er handlinger eller rutiner, som tages for givet, når man har erfaringer med at have et hjem, men som kræver en læreproces og erfaringsdannelse hos den hjemløse unge. Hvis ikke planterne vandes, så dør de. Det kan betragtes som en metafor for, at hvis ikke hjemmet vedli-

# “Flere af de hjemløse unge fortæller, at netop de professionelle, som giver flerstemmigheden plads og som laver afvigelser i indsatserne, opleves både som troværdige og som en hjælp”

geholdes, så går det fra kendt til fremmed igen og reduceres dermed til en bolig, som kan forlades. Det er et sæt af handlinger og rutiner, som de hjemløse unge ikke har oparbejdet i deres tid som hjemløs. Som hjemløse pakker de på daglig basis deres hjem ned og tager det med sig. En af de andre unge taler om postkasse-angst:

*”Der er jo også den der klassiske postkasse-angst altså. Det der med at skulle åbne sin postkasse, det hører jeg rigtig mange, der har problemer med. Man ved ikke, hvad der er i, men det er en af de der ting, som der bare er åbenlyst, og det gør man jo bare. Når man kommer hjem fra arbejde, så tjekker man lige postkassen og åbner de papirer, der nu er, men de der... Jeg tror mere, det er vanerne, altså, som man bare ikke har.”*

Hun siger også her, at alle normale mennesker jo bare gør det, men at man som hjemløs ikke allerede har det sæt af rutiner med sig, og derfor skal man lære det. Der skal oparbejdes færdigheder, som passer til den nye boligsituation. På gaden udskifter de hjemløse unge de tidligere indlærte færdigheder med hjemløse skills og i overgangen til bolig skal hjemløse skills, så udskiftes med et sæt hjemligheds skills.

Overgangen til en bolig er en kritisk overgangsfase, hvor de unges identitet er skrøbelig, fordi de er i en transformativ proces. Det er vigtigt, at de unge oplever en meningsfuldhed i at bo i en bolig, og at de kan bruge tiden på at skabe et hjem. Når det lykkes, har den hjemløse unge oftest væ-

ret igennem en transformativ læreproces, hvorved følelsen af hjemlighed funderes i identiteten som ”en-der-har-en-bolig-har-et-hjem”, og rutinerne knyttes til hjemmet frem for funderet i de rutiner og det fællesskab, som opstår blandt hjemløse unge i kampen for at overleve på gaden.

## EN TROVÆRDIG PROFESSIONEL

Flere af de hjemløse unge er flyttet i en bolig sammen med en kæreste, det vil sige en signifikant rollemodel, som bidrager til, at den hjemløse unges læringsforløb bliver transformativt og genoprettende (Illeris, 2013). Her nævner de, at deres hjem er, hvor kæresten er. Den følelsesmæssige relation er afgørende for at blive i boligen, og her kobler der sig begreber på som: tryghed, kærlighed, ro, at få lov at være sig selv, at have sin base og der, hvor de sociale relationer også udfolder sig (Wentzel Winther, 2006). Det er det samme, de hjemløse unge beskriver, når de oplever, at deres bolig bliver til et hjem. Dermed kobler et hjem sig ikke på det fysiske rum, men det at føle sig hjemme kræver både evne og taktik.

En anden mulighed er at møde en troværdig professionel. En af de unge fortæller, at han ofte har oplevet at blive behandlet / betragtet, som et nummer i systemet, hvor hans individuelle situation ikke bliver undersøgt nærmere af de kommunalt ansatte. Han oplever det som et svigt:

*”Det er svigt på svigt. Jeg vil sgu ønske, der havde været en socialrådgiver eller bare en eller anden form for kommunal ansat, som lige havde sagt, hvi lige bremsen i her og spurgt, hvad er det lige der foregår? Lad os lige få den her sag kigget ordentlig efter. Men det er det der med, at der ligger så meget pres på dem, at det skal være paragraffer. Det skal være hurtigt og nem sagsbehandling. I stedet for man kan sige hurtigt og nem, i stedet for at sige måske langsommere, men så ordentlig.”*

Han opholder sig nu på et forsorghjem, hvor han oplever at have mødt professionelle, der ser ham og giver ham den tid, som han har brug for, for at kunne blive klar til at flytte ind i en bolig. De lytter til ham og støtter ham i at gøre tingene i den rækkefølge, han har brug for. Det betyder, at han nu oplever, at det kan give mening at flytte i en bolig. Han har genfundet troen på, at det kan han godt, og han tør drømme om, at det kan lykkes. Her er der også en vejleder eller en særlig rollemodel involveret i form af de ansatte på forsorghjemmet, som tager udgangspunkt i hans behov. De har hjulpet ham til at få øje på de nye muligheder, og den unge lærer at rumme både den flerstemmighed, han bærer med sig, og at hans ønsker og behov ikke umiddelbart stemmer overens med normen i samfundet.

## AFRUNDING

Som alle andre rummer de hjemløse unge en flerstemmighed. Når de deler deres oplevelser af hjemløshed, hjem og hjemlighed viser denne flerstemmighed sig ved en kompleksitet, hvor følelsen af at høre hjemme kan antage flere former, opstå i mange forskellige rum og have forskellige tider. Hjemløsheden er kendetegnet ved tilhørsforhold og fællesskab, et sted hvor ”vi har hinandens ryg og passer på hinanden”. Samtidigt fortæller de unge, hvor svært det kan være at etablere et hjem med risikoen for at falde tilbage i hjemløsheden, netop fordi det kræver transformation og ændring i ens identitet for at føle sig hjemme i sin bolig.

Flere af de hjemløse unge fortæller, at netop de professionelle, som giver flerstemmigheden plads og som laver afvigelser i indsatserne, opleves både som troværdige og som en hjælp. De hjemløse unge understreger, at det faktisk er en sådan indsats, som har været med til at vende et regressivt læringsforløb til et genoprettede forløb – at hjemløsheden blev erstattet af en bolig og et hjem.

Vi har i projektet forsøgt at lytte loyalt til de hjemløse unge og deres oplevelser af hjemløshed, hjem og hjemlighed ud fra en etisk betragtning. Gennem Photovoice metoden gav vi de unge initiativretten til at definere, hvad de synes er vigtigt i relation til hjemløshed og hjemlighed. ●

## FAKTABOKS - PHOTOVOICE

Photovoice blev udviklet i 1997 af Caroline Wang og Mary Anne Burris og er en metode, der kombinerer fotos med kvalitative interview (Wang & Burris, 1997). Målet er, at deltagerne illustrerer forskellige aspekter af deres hverdagsliv gennem fotos, hvor de også positioneres som dem, der ved mest om deres liv. Photovoice har tre mål, hvor deltagerne dels skal have mulighed for at vise et billede af deres lokalmiljø med de muligheder og barrierer, der er til stede, dels at rejse en kritisk dialog omkring udvalgte temaer (her hjemløshed), og dels at give deltagerne en stemme i forhold til det politiske niveau (Wang og Burris, 1997).

---

## LITTERATURLISTE

- Bakhtin, Mikhail** (1984): Problems of Dostoevsky's poetics. University of Minnesota. Minneapolis.
- Bakhtin, Mikhail M.** (1986): Speech genres and other late essays. University of Texas press. Austin.
- Benjaminsen, L** (2017): Hjemløshed i Danmark 2017. National kortlægning. København: VIVE
- Benjaminsen, L. & Enemark, M.H.** (2017): Veje ind og ud af hjemløshed. En undersøgelse af hjemløshedens dynamik og forløb. København: VIVE
- Bruhn, Jørgen** (2016): Mikhail Bachtin. In: Schiermer, Bjørn (red.) (2016): Kulturteori og kultursociologi. Hans Reitzels forlag
- Fotheringham, Sarah m.fl.** (2011): A place to rest. The role of transitional housing in ending homelessness for women: a photovoice project. Calgary: University of Calgary
- Illeris, K.** (2013): Transformativ læring og identitet, 1. udgave, 1. oplag, Samfundslitteratur, København
- Kappel Schmidt, Rigmor** (2003): Bakhtin og Don Quixote. En indføring i Mikhail M. Bakhtins univers. Klim. Aarhus.
- Katznelson, Noemi; Jørgensen, Helene Elisabeth Dam; Sørensen, Niels Ulrik** (2015): Hvem er de unge på kanten, Aalborg Universitet, Center for Ungdomsforskning, Aalborg Universitetsforlag
- Rambøll & SFI** (2013): Hjemløsestrategien, afsluttende rapport. København: Rambøll & SFI
- Rasmussen, Kim** (2017): Photovoice – En aktionsorienteret metode og en vej til ”børns stemme” I: Rasmussen, Kim m.fl. (2017): Interview med børn. København: Hans Reitzels Forlag
- Svendsen, C., Løvstad, Charlotte V. & Ramsbøl, H.** (2018): På sporet af udsatte stemmer. Tidsskrift for Socialpædagogik – 21. årgang, nr. 1
- SPUK** (2014): Review: Indsatser i forhold til unge med hjemløseproblematikker. SPUKs egen udgivelse
- Thidemann Faber, S. & Pristed Nielsen** (2016): Visuelle data og metoder i narrativ forskning. I Glavind, Bo, I. m.fl. (2016): Narrativ forskning – tilgange og metoder. København: Hans Reitzels Forlag.
- Wang, C. & Burris, M.A.** (1997): Photovoice: Concept, methodology, and use for participatory needs assessment. Health Education & Behavior, 24 (3), 369-387.
- Wentzel Winther, Ida** (2006): Hjemlighed – kulturfænomenologiske studier (1. udgave). København: Danmarks Pædagogiske Universitets Forlag.

---

## ONLINE DOKUMENTER

- <http://www.stofbladet.dk/6storage/586/51/print.stof21.19-24.pdf> – lokaliseret 4. januar 2018
- <https://socialstyrelsen.dk/voksne/hjemloshed/om-hjemloshed/definition-af-hjemloshed> – lokaliseret 29. November 2017
- <https://socialstyrelsen.dk/voksne/hjemloshed/housing-first> – lokaliseret 29. november 2017
- Projekt Udenfor (2017): <http://udenfor.dk/folk-kan-jo-godt-regne-ud-det-der-koldt-at-sove-ude-i-januar> – lokaliseret 15. December 2017
- Hjem til alle Alliancen (2017): <http://hjemtilalle.dk/nyheder/hjemloesetaelling> – lokaliseret 4. januar 2018

